

職能單元代碼	BGM4R1143v2
職能單元名稱	執行國際客戶關係策略
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、採用文化合宜的方式與客戶進行人際溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尋求<u>文化合宜溝通方式</u>【註1】的<u>建議</u>【註2】，並運用於國際客戶間的溝通。 2. 尋求有關於適當溝通方式的<u>回饋意見</u>【註3】，且依此改善溝通方式。 <p>二、執行國際客戶關係策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時請求釐清現有國際客戶關係上的詳細狀況。 2. 決定欲採用之國際客戶關係策略之<u>程序和實務</u>【註4】內容。 3. 執行國際客戶之客戶關係策略，針對執行後所遇到的問題採取行動解決問題。 <p>三、監控與改善客戶關係策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織作業程序維護客戶互動的紀錄。 2. 透過不同的管道蒐集客戶的回饋意見，例如尋求與國際客戶互動在<u>品質與效用</u>【註5】上、根據監控程序，識別與接收國際客戶互動相關。 3. 向<u>相關人員</u>【註6】建議企業組織中關於客戶互動策略的變革事項。 4. 改善與客戶關係策略相關的程序和實務，並隨時監控實務執行後狀況及問題，隨時修正以提升與國際客戶互動的品質和成效。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、國家標準的相關法規及實務規範</p> <p>二、國際客戶相關的文化認知</p> <p>三、企業組織在客戶關係策略與應用</p> <p>四、企業組織之營運計畫與業務目標</p> <p>五、國際商業職場禮儀</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、組織規章、流程和法律要求等相關規範之管控</p> <p>二、人際溝通協調能力</p> <p>三、國際文化與商業職場的多元認知與合宜禮儀</p> <p>四、國際客戶關係策略的執行能力</p>

	<p>五、衝突管理與問題解決能力</p> <p>六、與客戶關係策略程序和實務的監控與改善</p> <p>七、資訊科技應用能力</p> <p>八、國際語言能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能對各種客戶識別並使用文化合宜等的溝通方式。 2. 能確保客戶互動可配合關係策略，並有助於經營績效。 3. 能監控改善程序和實務等的績效。 4. 能與國際客戶相關的文化認知知識 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取得實際的工作場域或模擬環境等。 2. 取得公司設備和資源等。 3. 取得相關工作場域文件等。 4. 向客戶取得回饋意見等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問及結合審查證據作品集。 2. 第三方對受評者提供的在職績效報告。 3. 審核客戶互動紀錄。 4. 分析個案研究和情境演練的回應狀況。 5. 觀察與客戶和事業網路成員間的人際互動。 6. 以口頭或書面提問，評估對於我國和國際相關法規的知識等。 7. 評估針對國際客戶之客戶關係策略上的問題判定和採取行動解決問題的狀況等。
說明與補充事項	<p>【註1】文化合宜溝通方式：如溝通媒體的選擇、文化既定的禮貌行為、面對面會議中與對方的溝通距離、眼神接觸、服裝型式、語調等。</p> <p>【註2】建議：如可能得自學術出版品和相關人員、國際貿易相關政府機構、商會提供的建議、經理、上司或相關的特別幕僚、貿易和企業相關的出版品、工作場域文件等。</p> <p>【註3】回饋意見：如得自國際貿易相關政府機構、商會、顧問、人口統計數據、外聘的顧問或專家、政府贊</p>

	<p>助的貿易工作、國際客戶、國際貿易導覽、經理或上司等。</p> <p>【註4】程序和實務：如電話聯絡的循環期間、活動與展示的邀請、新聞信函、提供給客戶的樣品、由組織代表或自行拜訪客戶、信函、電子郵件或傳真的書面聯繫等。</p> <p>【註5】品質與效用：如藉由互動對事業經營作出貢獻、互動間的文化適當性、互動頻率、客戶對會議內容的期待、藉由企業組織內部或文件紀錄作業設定的其他指標來評估互動的效用等。</p> <p>【註6】相關人員：如組織的執行主管、董事會、管理階層或監督人員、行銷經理等。</p>
--	---

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。