

職能單元代碼	BGM4R0910v2
職能單元名稱	執行客戶服務
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、優化客戶服務標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織標準、政策和程序，在工作場合評估、詮釋、應用和監控客戶的服務標準。 2. 為客戶<u>服務標準、政策和流程</u>【註¹】的開發、完善及改進，提出改善建議。 <p>二、執行客戶服務管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵所有人員持續執行客戶服務管理系統。 2. 諮詢適當人員以檢視客戶回饋意見，並在改善工作實務時進行分析。找出<u>客戶服務問題</u>【註²】並作出調整，以確保服務品質。 3. 適時向所有相關人員傳達服務提供的調整。 4. 管理產品和服務的交付，確保其符合品質標準。 <p>三、實施團隊客戶服務標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃和實施團隊工作活動，以滿足顧客需求和期望。 2. 在滿足要求的客戶服務水準時，確認執行團隊任務所需的資源。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客戶服務關係的相關組織程序和標準</p> <p>二、組織產品和服務內容</p> <p>三、客戶服務管理系統</p> <p>四、客戶服務模式</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、簡報說明能力</p> <p>三、數據解讀及分析能力</p> <p>四、文書處理能力</p> <p>五、問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成優質客戶服務標準，並帶領團隊執行客戶服務系統，實施團隊客戶服務標準。

	<p>2. 能具備執行客戶服務標準所需的相關知識與能力 3. 能遵循個人資料保護等相關法規。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 準備工作場所會用到的相關文件，以及相應軟硬體。2. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 書面方式評估受評者對客服相關程序和標準的了解程度。2. 設計狀況題庫，評估受評者對個案和相關情境反應的分析。3. 直接提問，搭配證據作品集的檢閱以及受評者工作績效的第三方（如主管、同事）報告。4. 檢視對客戶意見處理的文件紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】 服務標準、政策和流程：如品質改善循環、程序手冊、產品和服務手冊、說明書、品質系統、標準和準則、對員工服儀和表達的要求等。</p> <p>【註2】 客戶服務問題：如破損或故障、庫存損壞、延遲交付產品或服務、缺少零組件、服務不佳、提供不良的建議或訊息等。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。