

職能單元代碼	BGM3R0041v3
職能單元名稱	執行客戶管理
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、售後服務與客訴處理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依客戶反映之問題，進行協調處理。</li> <li>2. 依客訴作業流程，完成客訴處理與紀錄。</li> </ol> <p>二、維繫客戶關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 維護客戶資料與互動機制，並蒐集客戶回饋意見，提供企業改善依據。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客服紀錄表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 售後服務流程</li> <li>• 衝突管理概念</li> <li>• 客訴處理方法</li> <li>• 客戶關係管理概念</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 衝突管理與客訴處理能力</li> <li>• 文書處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	無