

職能單元代碼	BGM4R0171v3
職能單元名稱	客戶服務策略規劃
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、建立客戶服務計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認組織政策及年度目標，進行服務策略擬定時程。 2. 依組織政策服務項目及目標，蒐集組織歷年與內外部客戶相關數據、服務作法及成果，並判別所獲得資訊的適當性與可用性。 3. 針對客戶服務策略進行跨部門會議，以達成組織年度目標。 4. 撰寫客戶服務計畫，含客服作業流程、教育訓練、客服相關表單及預算評估等。 5. 向組織權責人員提交計畫，並取得同意。 <p>二、規劃工作職掌及溝通機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織人力編制及客戶服務計畫，規劃部門工作執掌，並建立部門人員績效管理制度。 2. 盤點組織內外部資源及溝通模式，建立內外部溝通管道。 3. 依組織權責分工，擔任組織內外部客戶服務問題協調窗口。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織客戶政策及目標 • 內外部客戶服務作法及成果 • 客戶服務計畫內容 • 客戶服務禮儀及話術 • 成本概念 • 人力編制及工作職掌 • 內外部資源及溝通方式
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 客服資料蒐集及分析 • 溝通協調能力 • 客戶服務計畫制定 • 說服技巧 • 簡報技巧

	<ul style="list-style-type: none">• 管理表單訂定• 人力及工作規劃• 內部溝通管道建立• 外部資源連結機制訂定
說明與補充事項	無。