

職能單元代碼	BGM4R0173v3
職能單元名稱	客戶服務計畫推動及管理
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、推動客戶服務計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依核定後組織客戶服務計畫，推動客戶服務計畫。</li> <li>2. 依組織客戶服務計畫，制定進行人員教育訓練如標準作業流程執行等。</li> <li>3. 判別推動狀況及教育訓練結果，以作為人員適任性評估及計畫優化參考。</li> </ol> <p>二、督導客戶服務計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導客服人員執行情形，以避免或降低客戶投訴狀況。</li> <li>2. 運用組織相關管理表單記錄客戶服務執行情形，作為內部管控及持續改善參考。</li> <li>3. 檢視客服人員問題及評估績效。</li> <li>4. 依組織規範及客服人員陳報問題，進行客訴案件處理，並視需要通報相關單位共同處理。</li> </ol> <p>三、評估客戶服務計畫成效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蒐集並彙整客戶滿意度調查紀錄。</li> <li>2. 使用具效度的分析方法，進行資料的統計及分析。</li> <li>3. 依分析結果及客戶服務相關管理表單，找出問題點及提出解決方案，完成滿意度分析報告。</li> <li>4. 檢視現行客戶服務計畫，向相關人員進行分析報告簡報，並提出檢討及改善方案、客戶潛在需求。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶服務管理表單</li> <li>• 客服人員績效評估表</li> <li>• 客訴紀錄表</li> <li>• 滿意度分析報告</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織客戶政策及目標</li> <li>• 客戶服務計畫內容</li> <li>• 客戶服務禮儀及話術</li> <li>• 人力編制及工作職掌</li> <li>• 教育訓練規範</li> <li>• 人員適任性評估方法</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人員績效評估方法</li> <li>• 客訴處理流程</li> <li>• 客戶服務滿意度調查方法</li> <li>• 資料分析方法</li> <li>• 滿意度分析報告內容</li> <li>• 統計分析基礎概論</li> </ul>
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 說服技巧</li> <li>• 客服計畫推動</li> <li>• 教育訓練規劃及執行</li> <li>• 人員問題評估</li> <li>• 客訴案件處理</li> <li>• 計畫督導及管理</li> <li>• 客服資料蒐集及分析</li> <li>• 簡報技巧</li> <li>• 客服問題分析</li> <li>• 客服改善方案擬定</li> <li>• 客服滿意度分析報告撰寫</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	無。