

職能單元代碼	BGM4R0105v3
職能單元名稱	客服專案管理
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、確認專案客服需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織服務項目及客戶服務作業流程，確認專案目的及需求（含型態、預算與預期效益等）。 2. 依服務需求項目或專案活動變更，應立即完成資料更新及紀錄。 <p>二、規劃推動並執行客服專案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依客服專案目的及需求，完成流程規劃及撰寫客戶關係管理作業手冊。 2. 向組織權責人員報告客服專案計畫內容，並取得同意。 3. 依組織客服專案計畫，辦理教育訓練，指導相關人員。 4. 推動並執行客服專案計畫。 <p>三、評估客服專案效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織客戶資訊蒐集及回饋機制，彙整客服專案相關數據、分析服務作法及成果。 2. 檢核比對客服專案計畫成果及預期效益，評估實質效益。 3. 依評估結果，確定專案延續性，並完成效益分析紀錄，以作為優化參考。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客服需求記錄 • 客服專案計畫 • 效益分析紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織服務項目定位 • 組織客戶服務政策及目標 • 內外部客戶服務作法及成果 • 客服專案計畫內容 • 客戶服務科技工具及趨勢 • 專案管理 • 教育訓練規範 • 客服效益資料蒐集方法 • 客服回饋資料分析方法

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 客服資料蒐集及分析 • 溝通協調能力 • 客服專案活動規劃 • 說服能力 • 簡報撰寫能力 • 客服專案教育訓練規劃執行 • 客服效益評估 • 客服問題判別 • 優化專案規劃 • 客服專案效益分析紀錄撰寫
<p>說明與補充事項</p>	<p>無。</p>