

| | |
|----------------------------|--|
| 職能單元代碼 | BGM5R0168v2 |
| 職能單元名稱 | 建立多元客服中心 |
| 領域類別 | 企業經營管理 / 一般管理 |
| 職能單元級別 | 5 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、規劃多元客服中心的監督</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估<u>多元客服中心的性質</u>【註1】。 2. 規劃流程納入<u>客戶</u>【註2】需求開發的多元客服中心計畫。 3. 確保計畫達成客戶所要求的<u>品質</u>【註3】、時間和成本。 <p>二、設計多元客服中心服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展並使用<u>策略</u>【註4】以監督<u>產品和服務</u>【註5】目標達成度並且獲得客戶回饋以改善產品和服務。 2. 發展、取得並使用<u>資源</u>【註6】以提供客戶高品質的產品和服務。 3. 與適當個人和團體諮詢後，訂立策略以提供適合客戶之產品和服務。 4. 根據組織系統和流程進行記錄。 <p>三、執行建立多元客服中心的計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃員工訓練，以促進目標和標準的達成。 2. 執行工作流程和策略並監督流程，以規範未來評估的目標和標準。 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、企業組織目標與原則等相關規範</p> <p>二、多元客服中心服務及設立要求</p> <p>三、多元客服中心系統相關知識</p> <p>四、客戶服務品質概念</p> <p>五、處理客戶抱怨之相關知識</p> <p>六、客戶服務記錄保持和管理方法</p> <p>七、客戶服務關係改善之管控策略及方法</p> <p>八、獲取客戶回饋之策略</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、企業組織目標與原則等相關規範之管控</p> <p>二、人際溝通協調能力</p> <p>三、多元客服中心之規劃與組織能力</p> <p>四、高品質產品服務之設計能力</p> |

| | |
|---------|---|
| | <p>五、制定客訴問題解決策略</p> <p>六、管控客戶服務關係改善之服務品質滿意度與回饋</p> <p>七、客戶服務工作業務紀錄之撰寫與文件管理</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none">1. 能提出具有品質客戶服務的開發計畫、政策或程序等。2. 能解決導致不良客戶服務的複雜客戶議題和多元客服中心等系統問題。3. 能完成提供服務與實務運作。4. 能具備解決客戶抱怨之知識技術。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 通常使用於工作場所適當文件和資源等。2. 分析活動的資訊和資料庫等。3. 相關法律、標準和指導方針等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 評量者提供模擬情境，受評者實際進行個案討論。2. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告等。3. 評量有關管理客戶服務的紀錄、報告等文件等。4. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。5. 開發和使用策略監督達成產品和服務目標及標準進度的評估等。 |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】多元客服中心的性質：如與其他中心獨立運作或網絡、企業電腦網絡（包括中央處理器、微電腦和區域網絡（LANs））、電話通訊方式、藉由電腦電話系統集成（CTI），連結聲音和數據途徑等。</p> <p>【註2】客戶：如董事會成員、客戶和服務採購人員、同事、同儕和同事第一線經理和主管、與組織接觸的一般公眾的成員（譬如服務的潛在購買者、潛在融資機構等）、貨品和服務多供應商和提供貨物和服務的承包商等。</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>【註3】品質：涉及符合客戶和利益團體要求的產品、系統、服務或流程的特質等。</p> <p>【註4】策略：涉及一段時間內紀錄和電腦資料的資料庫和其他控制、使用內部網絡、外部網路和電子郵件的電子回饋機制、便利客戶溝通的回饋格式和其他裝置、為長期或短期計畫監控目標和標準的達成以及評估其有效性、政策和程序（包括客服升級的政策等）、問卷、調查和訪談、訓練和發展活動等。</p> <p>【註5】產品和服務：如貨品、概念、基礎設施、私人或公共利益等。</p> <p>【註6】資源：如建築物和設施、設備、財務、人員、電力和能源、技術、時間等。</p> |
|--|---|

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。