

職能單元代碼	BGM3R0820v3
職能單元名稱	提供客戶服務
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、提供接待客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織政策，以客戶為導向進行溝通；滿足客戶需求，並詳細記錄客戶資訊。 2. 確認和預測可能出現的問題，並依組織政策採取措施，以提升客戶滿意度。 3. 依組織政策，運用言語和非言語交流相關文件，在服務過程中發展與客戶的關係，直到交易完成。 4. 依組織政策，提供適當的服務或產品，以提升購買率。 <p>二、回覆客戶投訴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織政策，以專業態度透過傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質，並即時處理客戶投訴。 2. 依組織政策及投訴內容，採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意，避免投訴事件擴大。 3. 準確且清晰的填寫客戶投訴文件，回報直屬主管。 4. 於必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度。 <p>三、找出客戶其他需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依與客戶互動狀況，即時發現客戶其他需求，並紀錄客戶特殊屬性，轉交相關部門促進成交機會。 2. 依組織政策，給予適當的服務及商品介紹。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務紀錄 • 客戶投訴紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、銷售概念</p> <p>二、衝突解決策略</p> <p>三、組織地理位置與周邊資訊</p> <p>四、產業與產品規範與法規要求</p> <p>五、組織經營策略和程序</p> <p>六、業務相關組織政策與法規</p> <p>七、企業經營客服相關資訊</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>八、溝通協調能力</p> <p>九、資訊科技應用能力</p> <p>十、通訊工具操作能力</p> <p>十一、文書處理能力</p>
說明與補充事項	十二、組織經營策略和程序：如客戶服務、處理客戶投訴、分配的義務和責任、客戶退貨和退款、禮券等。

	十三、 業務相關組織政策與法規：如反歧視法規、道德原則、實務守則、隱私法規、職業安全衛生相關規範等。
--	--