

職能單元代碼	BGM2R0886v3
職能單元名稱	準備顧客聯繫工作
領域類別	行銷與銷售 / 專業銷售
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、聯繫顧客前準備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認顧客聯繫時，涉及業務與產業範圍內容及達成組織目標。 2. 確認顧客聯繫的主要基礎工具，及個人在顧客聯繫時扮演的角色與運作重點。 3. 整合顧客聯繫工具，進行個人作業程序準備。 <p>二、達成個人績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依照組織政策，確認並有效地利用現有的資源，管理與顧客聯繫的協議。 2. 遵守組織規範及任務需求，完成個人績效要求與期望。 <p>三、參與工作團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定自身與團隊成員的角色和團隊的結構。 2. 參與團隊間合作互動，共同達成團隊工作。
工作產出	無。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織產品、服務與顧客基本資料 • 產業規範與法規相關要求 • 職務範圍內業務系統知識 • 顧客聯繫的業務範圍知識 • 具體工作角色和關鍵顧客關係知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力
說明與補充事項	無。