

職能單元代碼	BGM4R0901v2
職能單元名稱	監督提供給客戶的服務
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適當的人際關係技巧【註1】，準確識別和釐清客戶【註2】需求和期望【註3】等。 2. 根據組織的要求【註4】，評估客戶需求迫切性與提供服務等的優先順序。 3. 使用有效的溝通方式【註5】告知客戶可用的選擇，以滿足其需求並協助選擇。 4. 確定解決客戶需求的限制，並從指定人員【註6】尋求適當援助。 <p>二、向客戶提供服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在符合組織要求下，為客戶提供及時的服務。 2. 建立並保持與客戶的關係，以確保提供高品質的服務。 3. 按照組織的要求，敏銳且誠實地處理客戶投訴【註7】或提供幫助具有特定需求【註8】的客戶等。 4. 識別需求並適時提供給客戶，以提高服務的附加價值【註9】。 <p>三、監測並提出服務報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織要求，定期檢視客戶滿意度的證據【註10】。 2. 監測服務流程問題並改善以期找出提高服務和產品品質的機會，且符合客戶需求。 3. 定期尋求客戶的回饋和使用習慣，提供並確保報告清晰、詳細，並包含側重於服務關鍵面向的建議以改善產品和服務等的品質。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、與業務相關之相關法規</p> <p>二、組織政策和客戶服務程序</p> <p>三、服務標準和最佳實踐模式</p> <p>四、公共關係和產品推廣</p> <p>五、客戶服務禮儀</p>
職能內涵	一、業務相關之法規管控能力

(S=skills 技能)	<p>二、溝通協調能力</p> <p>三、顧客訴願資訊分析管理能力</p> <p>四、因應客戶需求提供服務之規劃能力</p> <p>五、合宜的客戶服務態度與行為</p> <p>六、資訊科技應用能力</p> <p>七、衝突管理策略</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能識別顧客需求和優先事項等。 2. 能提供不同層次的客戶服務。 3. 能禮貌和尊重對待客戶。 4. 能回應客戶意見並進行回報。 5. 能知道有關客戶服務的組織政策和程序等。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實際工作場所或模擬環境等。 2. 辦公設備和資源等。 3. 相關先備文件，如客戶投訴案例、有關客戶服務標準和政策文件等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問，搭配證據作品集的檢閱以及受評者工作績效等的第三方報告。 2. 對客戶服務報告等文件的審查。 3. 對個案和相關情境反應的分析等。 4. 實際演練的技巧。 5. 口頭或書面提問，評估其對客戶服務策略之理解。
說明與補充事項	<p>【註1】適當的人際關係技巧：如積極傾聽客戶、提供機會讓客戶確認其需求、提問以澄清和確認客戶的需求、尋求客戶回饋意見，以確認對其需求的理解、總結和釋義，以檢核對客戶訊息的理解等。</p> <p>【註2】客戶：如企業客戶、組織成員、市民、內部或外部單位、其他機構等。</p> <p>【註3】需求和期望：如訊息的準確性、建議或一般資訊、客訴、公平或禮貌、進一步的資訊、預約、價格或價值、購買產品和服務、重複購買產品和服務、具體的資訊等。</p>

	<p>【註4】組織的要求：如符合公平原則、反歧視和相關政策、資源取得、目的、目標、計畫、制度和流程、法律和組織政策、指導方針和要求、遵循職業與衛生安全政策、程序和方案、支付和交付選項、訂價和折扣策略、品質和持續改進的流程和標準、品質保證和 / 或程序手冊、更換和退款政策及程序、明確的產品或服務負責窗口等。</p> <p>【註5】有效的溝通方式：如給予客戶充分的尊重、保持目光接觸 (除非眼睛接觸可能是不恰當的文化)、清楚簡明的說明、主動傾聽、使用適當的語言和語氣、用明確的文字訊息、使用非語言溝通 (如肢體語言、面對面交流等)、使用開放和 / 或封閉問題等。</p> <p>【註6】指定人員：如同事、顧客、直屬主管、主管等。</p> <p>【註7】客戶投訴：如行政疏失 (如不正確的發票或價格等。)、客戶服務品質、貨物損壞或交貨問題、傳遞錯誤、產品無法按時交付、服務出錯、倉儲出錯 (如送來不正確的產品等) 等。</p> <p>【註8】特定需求：如年齡、信念或價值觀、文化、失能、性別、語言、宗教或紀念活動等。</p> <p>【註9】提高服務的附加價值：如延長時限、包裝程序、交貨手續、退貨政策、投訴紀錄系統、更新客戶服務章程等。</p> <p>【註10】客戶滿意度的證據：如客戶滿意度問卷調查、稽核文件和報告、品管數據、退貨量、失聯客戶、電話內容、投訴等。</p>
--	--

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。