

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | BGM4R0172v2 |
| 職能單元名稱 | 管理客戶服務部門員工 |
| 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、開發並應用招募和員工留用策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為客戶服務角色，發展並訂定<u>工作規範</u>【註1】與<u>職務說明</u>【註2】。 2. 使用訪談技巧【註3】應用員工遴選流程藉由分析員工流動並引用員工留用策略以減少員工<u>流失</u>【註4】。 <p>二、管理就職和進行員工訓練</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點所有員工技能。 2. 為所有客戶服務角色，辨別技能需求和技能落差。 3. 分辨科技技能和客戶服務技能需求。 4. 確認訓練所需的資源並發展訓練計畫，根據訓練計畫為所有員工安排訓練以改善技能差距。 <p>三、建立績效管理方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為所有成員，發展並維持<u>關鍵績效指標</u>【註5】。 2. 與各客戶服務成員確認關鍵績效指標。 3. 規劃審查日期和蒐集數據以進行績效管理和績效評量，並進而擬定員工發展訓練計畫。 <p>四、管理薪資和激勵方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為個人和團體決定關鍵績效指標。 2. 依職責設定適當獎勵報酬。 3. 運用關鍵績效指標啟動<u>獎勵計畫</u>【註6】定期評量薪資和激勵計畫以確保有效性。 4. 執行稽核流程以確保方案的整體性。 <p>五、管理遵守法令和法規要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期安排執行法規性訓練以協助個人和員工熟悉法令和法規，並確保符合<u>法令和法規要求</u>【註7】。 2. 確認、記錄並矯正法令和法規要求的違反狀況。 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、員工和勞資關係準則</p> <p>二、平等就業機會指導方針</p> <p>三、結構與非結構訪談準則</p> <p>四、法律、法規和組織政策架構</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>五、組織招募流程</p> <p>六、獎勵和表揚策略及主動性的範圍</p> <p>七、技能稽核和訓練差距分析方法</p> <p>八、接班規劃準則</p> <p>九、訓練方案設計準則</p> |
| <p>職能內涵 (S=skills 技能)</p> | <p>一、溝通協調能力</p> <p>二、相關法律、標準和指導方針等相關規範之管控能力</p> <p>三、選、育、用、留之人才實務分析與規劃</p> <p>四、適才適用之員工訪談與諮詢技術</p> <p>五、資訊科技應用能力</p> <p>六、薪資與獎勵計畫制定策略</p> <p>七、績效管理</p> |
| <p>評量設計參考</p> | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能建立薪資、激勵與績效管理方案。 2. 能開發招募員工。 3. 能進行員工訓練。 4. 能說明法律、法規和組織政策架構。 5. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析活動的資訊和資料庫。 2. 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. 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。 2. 評量者提供模擬情境，受評者實際進行個案討論。 3. 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。 |
| <p>說明與補充事項</p> | <p>【註1】工作規範：如所需經驗、所需資格、所需技能和知識、特殊要求、個別員工責任的規範等。</p> <p>【註2】職務說明：如角色的分類、薪資程度、能力說明的設定以協助定義角色、在組織架構中定位範圍的詳述等。</p> <p>【註3】訪談技巧：如能力和以行為為基礎的問題、公平招募實務等。</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>【註4】流失：流失因素外部因素，如其他地方的更高薪資率、缺乏職涯發展、缺乏回饋、缺乏訓練、領導力議題、實體環境、表揚或報酬、壓力等。</p> <p>【註5】關鍵績效指標：如下列目標遵守名冊、可用性、平均處理時間、打電話數量、品質、留用、為特定角色的相關衡量、銷售、銷售轉化率、尋求學習和發展機會等。</p> <p>【註6】獎勵計畫：如佣金、獎勵金、非現金獎勵，如定時休假、薪資調整、獎勵和表揚方案目標競爭者等。</p> <p>【註7】法令和法規要求：如獎勵和企業協議、中央或地方法規要求、產業相關的準則和法規（如：消費信貸準則、個人資料保護法、國際貿易實務、公平交易法、消費者保護法等）等。</p> |
|--|--|

| 更新紀錄 |
|---------------|
| 2021 年修訂職能內容。 |