

職能單元代碼	BGM4R0887v2
職能單元名稱	與客戶接洽聯繫
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、擔任與客戶接洽聯繫的角色</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認具體的客戶聯繫業務與涉及產業範圍內容。 2. 確認客戶聯繫活動對組織目標有何貢獻。 3. 確認個人在客戶聯繫時扮演的角色與運作重點。 4. 確認與組織的客戶聯繫目標，及相關的個人績效要求與期望。 5. 確認客戶聯繫的主要基礎工具。 6. 進行客戶聯繫並完成各項工作紀錄文件。 <p>二、反映個人績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並有效地利用現有資源。 2. 依照組織政策，管理與客戶聯繫的協議報告。 3. 遵守法定規範。 4. 確定個人績效要求與期望。 <p>三、以專業方式工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展現積極和遵守規範的態度完成工作與職責。 2. 確定短期和長期的事業目標。 3. 明瞭個人能力相關的職涯目標。 4. 確認形塑當前職位專業形象的策略。 5. 執行組織及員工對客戶的行銷活動。 <p>四、參與工作團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定團隊成員角色和團隊結構。 2. 與團隊成員合作互動。
工作產出	客戶聯繫工作紀錄文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織的產品、服務與客群</p> <p>二、客戶溝通準則</p> <p>三、行業特定的規範</p> <p>四、職業安全衛生相關法規</p> <p>五、組織使命、企業目標和道德標準</p> <p>六、客戶聯繫的業務範圍</p> <p>七、具體工作角色和關鍵客戶關係</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	一、在工作環境中準確有效地表達的溝通協調能力 二、設定目標並實現績效目標的計畫和組織能力 三、自我管理能力的
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 能符合組織的要求。 2. 能展示與客戶聯絡的專業績效。 3. 能展現有效的團隊工作。 4. 能展現具備行業特定法規要求的知識。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關的資訊，如組織政策、標準作業程序、績效管理指導方針、職位角色的描述、以及組織結構圖等。 2. 實際或模擬工作環境。 3. 相關參與人員。 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問，搭配受評者的證據作品集及第三方提供之個人工作績效表現報告。 2. 在客戶聯繫環境或模擬環境中直接觀察受評者工作狀況。 3. 口頭或書面提問，評估對客戶聯繫實務操作和自我角色的認識。 4. 口頭或書面提問，評量對法規要求的知識。 5. 品質保證和訓練紀錄檢核。 6. 績效管理和客戶開發文件檢核。 7. 同儕和直屬主管回饋的檢核。
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。