

職能單元代碼	BGM3R0900v3
職能單元名稱	處理客戶聯繫工作
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、確認客戶聯繫角色</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織政策需求，確定與客戶聯繫業務的相關內容，及所應扮演的角色及職責。 2. 遵守組織規章和法律要求，有效地利用現有資源與系統。
工作產出	無。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織產品、服務及客戶基本資料 • 行業特定的規範和立法要求 • 業務服務相關系統 • 組織對客戶服務的相關政策，程序和準則 • 關鍵客戶關係經營
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 資訊科技應用能力 • 問題解決能力 • 規劃和組織能力
說明與補充事項	無。

