

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 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"> <li>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。</li> <li>2. 遵守組織規章和法律要求，有效地利用現有資源與系統。</li> </ol>                 |
| 工作產出                     | 無。   |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織產品、服務及客戶基本資料</li> <li>• 行業特定的規範和立法要求</li> <li>• 業務服務相關系統</li> <li>• 組織對客戶服務的相關政策，程序和準則</li> <li>• 關鍵客戶關係經營</li> </ul> |
| 職能內涵 (S=skills 技能)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 規劃和組織能力</li> </ul>  |
| 說明與補充事項                  | 無。   |

