

職能單元代碼	BGM3R0890v2
職能單元名稱	處理客訴
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、回應客戶抱怨</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織政策及策略，有效處理客戶抱怨。</li> <li>2. 依組織政策及規範，了解客戶投訴事件，做出適當的處理。</li> <li>3. 運用適當解決方法，對客戶分析及解釋，以解決客訴，並儘可能獲得協議。</li> <li>4. 確保無法協商解決的事項，提交權責人員協處並持續追蹤。</li> <li>5. 完成客訴紀錄撰寫及保存客訴的歷史紀錄。</li> <li>6. 針對轉發相關文件完成追蹤報告，以掌握後續處理情形。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶投訴紀錄</li> <li>• 客訴處理情形追蹤表</li> </ul>
職能內涵 (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>• 衝突解決策略</li> <li>• 產業與產品規範與法規要求</li> <li>• 組織經營策略和程序</li> <li>• 企業經營客服相關資訊</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>• 通訊工具操作能力</li> <li>• 文書處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織經營策略和程序：如客戶服務、處理客戶投訴、分配的義務和責任、客戶退貨和退款、禮券等。</li> </ul>