

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"> 1. 依組織政策及策略，有效處理客戶抱怨。 2. 依組織政策及規範，了解客戶投訴事件，做出適當的處理。 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。 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。 5. 完成客訴紀錄撰寫及保存客訴的歷史紀錄。 6. 針對轉發相關文件完成追蹤報告，以掌握後續處理情形。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶投訴紀錄 • 客訴處理情形追蹤表
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 • 衝突解決策略 • 產業與產品規範與法規要求 • 組織經營策略和程序 • 企業經營客服相關資訊
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 • 通訊工具操作能力 • 文書處理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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。