

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | BGM4R0907v3 |
| 職能單元名稱 | 運營客戶服務中心 |
| 領域類別 | 企業經營管理/行政支援 |
| 職能單元級別 | 4 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、規劃與修正客戶服務中心營運</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織政策，進行客戶導向檢視與修正，完成客戶服務中心作業程序規劃。 2. 依客戶服務中心的性質，以客戶為導向推動計畫達成。 <p>二、管理客戶服務中心</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用合適的策略，結合產品與服務達成組織目標。 2. 領導團隊運用 AI 與相關資源，為客戶提供優質的產品與服務。 3. 管理客服人員依據組織政策，回應客戶投訴、解決客戶問題及維持服務標準，落實客戶反映事項的處理紀錄。 4. 檢視服務紀錄，進行服務程序優化，以獲得客戶的回饋意見，提升團隊服務品質。 <p>三、檢視服務過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過溝通與協商，調整客戶服務，做出決策以解決問題。 2. 協助團隊克服在滿足客戶服務標準的困難，並於必要時提高諮詢層級。 3. 管理客戶服務所產生的記錄、報告及建議。 |
| 工作產出 | <ul style="list-style-type: none"> • 作業程序規劃書 • 建議報告書 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <ul style="list-style-type: none"> • 客服中心的標準作業流程 • 客戶反映事項處理 • 服務紀錄保存和管理方法 • 客戶服務關係提升知識 • 客戶回饋整合 • 客戶策略回饋知識 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 員工輔導與指導能力 • 問題解決能力 • 客戶投訴處理技巧 |

| | |
|---------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技工具應用能力 |
| 說明與補充事項 | <ul style="list-style-type: none"> • 客戶反映事項處理：如客戶行為、客戶需求研究、客戶關係、持續的產品和服務品質、問題識別與解決等。 |