

職能單元代碼	BGM3R2727v2
職能單元名稱	關係維護
職類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、內部溝通協調</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範程序，蒐集門市問題並回報相關權責單位。 2. 依組織規範參與內部會議，完成內部協調紀錄。 <p>二、外部溝通協調</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依房仲業主 / 房東需求，提供相關諮詢服務，並回報問題給相關權責單位。 2. 蒐集房仲業主 / 房東回饋，維繫房仲業主 / 房東關係，持續取得合作機會及更優惠方案，並完成外部協調紀錄。 3. 視組織需求維護區域公共事務。 <p>三、處理特殊事件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範程序，運用適切溝通方式，進行初步特殊事件處理。 2. 評估問題，並轉知相關權責單位進行後續處理。 3. 記錄與陳報特殊事件處理結果。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 外部協調紀錄表 • 特殊事件紀錄表 • 內部協調紀錄表
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 租賃契約概念 • 建築與消防法規概念 • 公寓大廈管理條例概念 • 人際關係經營 • 門市損益概念 • 連鎖門市管理概念 • 衝突管理概念 • 組織營運策略及成本效益評估
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 溝通能力 • 協調能力

	<ul style="list-style-type: none">• 衝突與投訴處理技巧• 資料蒐集與分析能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none">• 無。