

職能單元代碼	BAS4R0009v2
職能單元名稱	提供並發展客戶服務
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、界定客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並評估客戶需求時，應適度考量個人權利、相關社群之需求及相關法規 2. 依照組織及相關法規，建立並維護客戶資料 3. 開發客戶服務提供之計畫，以解決客戶的需求，包括目的和目標、資源配置的影響，並評估策略及應變計畫 4. 確認並選擇合宜的客戶服務，在責任範圍內達到客戶需求 5. 執行相關機制以蒐集客戶服務之回饋，以瞭解其滿意程度 6. 記錄並分析客戶服務的回饋意見，並呈報適當人員，以確保任何問題受到解決和改善。 7. 若客戶資料數據和概況顯示組織無法滿足特殊的客戶需求，應該重新設計服務內容，並視需要將客戶轉介給適合的其他組織 <p>二、提供客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保與客戶來往時，確實滿足他們的需求和權利，並合乎組織的慣例和工作守則，以及管理職責的責任 2. 確保提供給客戶的服務符合相關政策法規，亦維護到組織之聲譽及工作範疇 3. 提供正確而即時的客戶服務，包括服務之選擇方案以及所提供服務的資料 4. 依照組織標準，完成並維護所有與提供客戶服務相關的文件資料 5. 執行策略以確保客戶服務定期受到檢驗，符合客戶的需求和權利、同時符合組織的政策和能力，並採取合適的改善措施 <p>三、發展並推廣客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握推廣組織的客戶服務的機會 2. 向現有或潛在客戶推廣服務，確保他們充分了解所有服務範圍的細節

	<p>3. 發展、記錄並推廣客戶服務的選擇方案，以告知客戶使用服務</p> <p>4. 協助客戶確認其需求及權利，並依此選擇最適之服務</p>
工作產出	無。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 有效提供客戶服務的原則 • 組織所提供之特有的客戶服務 • 客戶服務的推廣和市場行銷 • 提供服務的方式
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 建立並維護服務供應廠商的網絡 • 在客戶服務提供的過程中整合各個單位的需求 • 對客戶的需求展現熱忱 • 應用口語溝通，完成在組織/服務項目中所需的工作角色：口語溝通能力包括聆聽、提問、給予鼓勵、所用的語言取決於客戶，可能是英文、手語或社群語言 • 運用知識以完成組織/服務所需要的流程 • 有效利用相關之資訊技術
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶：包含自薦或被推薦者、大眾、組織或個人等。 • 特殊的客戶需求：包含身心障礙、語言、性別、文化、年齡、所在地。