

職能單元代碼	BLM4R3137v2
職能單元名稱	協調執行連鎖加盟商服務及資源
領域類別	企業經營管理 / 運籌管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認加盟商服務與資源需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調查並釐清加盟商的服務與資源需求。</li> <li>2. 建構並提出加盟商的服務與資源需求資訊。</li> <li>3. 依需求調查結果，在符合組織營運規範下，發展服務與資源提供的選擇方案。</li> <li>4. 提出促進加盟商服務與資源需求滿足的可行建議。</li> </ol> <p>二、協助提供加盟商服務與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識並分配加盟總部可用的服務與資源，以達成服務加盟商的目標。</li> <li>2. 確保加盟商取得符合組織營運規範的服務與資源。</li> <li>3. 在組織規範下，能夠迅速採取化解加盟商遭遇之困難與投訴的程序。</li> </ol> <p>三、評估加盟商服務並予以回饋建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用符合組織要求的資料，審查加盟商對服務的滿意度。</li> <li>2. 辨識並分析維持服務加盟商所需調整的狀況。</li> <li>3. 運用問卷調查數據結果，分析與建議加盟商服務策略之未來可行方向。</li> <li>4. 分析並比較加盟商滿意程度的變化。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加盟營運流程及規範</li> <li>• 加盟商管理規範</li> <li>• 加盟契約性質及義務規定</li> <li>• 公共與顧客關係管理</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資料蒐集能力</li> <li>• 調查研究能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 組織與規劃能力</li> <li>• 說服能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人脈拓展能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 衝突管理</li> <li>• 客訴及危機處理能力</li> <li>• 策略性思考能力</li> <li>• 顧客導向能力</li> <li>• 文書撰寫能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 無。</li> </ul>