

職能單元代碼	APP4R1230v3
職能單元名稱	管理客戶
領域類別	藝文與影音傳播/印刷出版
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、洽談交易</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依行銷政策及程序檢視特殊交易，並依組織規範核准特殊交易。</li> <li>2. 依協商機制確定特殊交易合約內容。</li> <li>3. 檢視特殊交易之合約內容，確認相關貨源的供應協定。</li> <li>4. 確定促銷和推銷活動，以使特殊交易順利進行及完成交易。</li> <li>5. 確保各項交易符合組織經營績效及行銷目標。</li> <li>6. 客戶信用調查、異常帳款回報及帳款跟催機制。</li> </ol> <p>二、管理商務合約</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依法律要求或業務程序，與客戶協商並確認合約內容。</li> <li>2. 依法律要求或業務程序，完成現有業務合約修訂或變更。</li> <li>3. 依合約規範與業務目標監督合約的執行。</li> <li>4. 依合約及業務成果調查合約的變更並解決合約之爭議事項。</li> <li>5. 定期與客戶、利益關係人及承辦人檢視合約及進度。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 洽談紀錄</li> <li>• 合約書</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行銷策略相關知識</li> <li>• 組織績效與獎勵制度</li> <li>• 印刷標準作業流程</li> <li>• 物料與成本相關知識</li> <li>• 訂單相關知識</li> <li>• 合約相關知識</li> <li>• 採購程序</li> <li>• 庫存管理</li> <li>• 供應商及產品相關知識</li> <li>• 印刷業之趨勢與發展</li> </ul>
職能內涵	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 蒐集分析能力</li> </ul>

(S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規劃與組織能力</li> <li>• 問題處理能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 估價與成本計算能力</li> <li>• 時間管理能力</li> <li>• 專案管理能力</li> </ul>
說明與補充事項	無