

職能單元代碼	APP4R1231v3
職能單元名稱	維持客戶關係
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、發展與維繫客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶的主要營業項目及其他相關資訊。 2. 建立對外關係（含供應商）以提高供應鏈的效率，及提升組織之服務品質。 3. 依行銷政策及程序，提供客戶產品相關資訊，與客戶保持聯繫。 <p>二、聯繫客戶與推廣業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聯繫客戶，主動提供諮詢以檢視業務需要。 2. 向客戶分析當前行銷及促銷活動，提供各項優惠方案。 3. 向特定客戶說明並確認特殊交易條款。 4. 運用客戶訂單及營業收入進行業務檢視並調整行銷方案。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶聯繫紀錄 • 客戶資料表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 印刷業之趨勢與發展 • 行銷策略相關知識 • 組織績效與獎勵制度 • 印刷標準作業流程 • 物料與成本相關知識 • 採購程序 • 訂單相關知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 蒐集分析能力 • 規劃與組織能力 • 問題處理能力 • 溝通協調能力 • 估價與成本計算能力 • 資訊科技工具應用能力 • 時間管理能力 • 專案管理能力
說明與補充事項	無