

職能單元代碼	KPS4R1567v3
職能單元名稱	不動產代銷管理風險
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、降低交易風險</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範或相關法規，評估客戶和業主交易的風險類型與發生機率。</li> <li>2. 依組織規範或相關法規及實務經驗，評估客戶個人的風險容受力，適時管理風險。</li> <li>3. 依組織規範或相關法規及實務經驗，持續監控交易風險，執行風險因應措施，務求將風險降至最低。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易風險處理紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客關係管理</li> <li>• 消費者行為學</li> <li>• 溝通及人際關係</li> <li>• 服務品質管理</li> <li>• 危機處理</li> <li>• 風險管理</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 說服能力</li> <li>• 風險及危機處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業主：如建商、開發商、地主及起造人等。</li> <li>• 客戶：如購屋者、一般消費大眾等。</li> </ul>