

職能單元代碼	KPS4R1564v3
職能單元名稱	不動產洽商與完銷
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、與客戶洽商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於洽商過程中，向客戶說明可能交易成功與否的因素並協助完成交易。 2. 依組織規範或相關法規，維持與客戶之聯繫，適時獲得客戶需求變化狀況。 3. 能以當事人都滿意的解決方式，處理買賣雙方間的潛在衝突，促使洽商順利完成。 <p>二、協助簽訂合約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助客戶提出出價資訊，並依代銷標的可能選擇，協助客戶決定。 2. 訂金收付與記錄，以利業主管理銷售狀況。 3. 依國內相關法規及業主要求，完成合約簽訂。 4. 蒐集客戶回饋建議，提供予參與銷售團隊的成員，並依此提出銷售流程改善及提高成交機率的建議。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶洽商紀錄 • 客戶回饋意見
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係管理 • 消費者行為學 • 溝通及人際關係 • 服務品質管理 • 危機處理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 問題分析能力 • 溝通協調能力 • 問題解決能力 • 說服能力 • 談判能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 業主：如建商、開發商、地主及起造人等。 • 國內相關法規：通用法規包括性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、職業衛生安全法、個人

資料保護法、民法概要、洗錢防制法等。專業法規包括不動產經紀業管理條例與施行細則及相關規範、不動產說明書及買賣定型化契約等應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、平均地權條例與施行細則、不動產相關稅法、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例與施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、內政部指定地政類非公務機關個人資料檔案安全維護管理辦法。

- 客戶：如購屋者、一般消費大眾等。