

職能單元代碼	KPS3R1531v2
職能單元名稱	不動產租賃清冊
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、推廣代銷公司之不動產管理服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷公司實務及立法規定，評量並實行推廣活動，增加新代銷公司名單 2. 根據代銷公司實務及立法規定，規劃推廣活動，針對現有代銷公司客戶吸引新客戶名單 3. 建立並維持商業與個人推薦網絡，吸引不動產名單 4. 維持與代銷公司銷售部門之聯繫，發現潛在新名單及提供銷售人員租賃評價 <p>二、建立客戶要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷公司實務提供高品質服務，處理潛在客戶詢問之不動產名單問題 2. 維護潛在客戶關係 3. 釐清並使用適當溝通技巧，正確處理客戶之不動產要求 4. 根據代銷公司實務，與客戶見面討論不動產名單 <p>三、規劃不動產名單報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷公司實務，準備不動產名單報告 2. 根據代銷公司實務、道德標準及立法要求，準備推廣素材及全套名單，突顯代銷人員及公司之優勢 <p>四、發表不動產名單報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行不動產業目視檢查，以提供客戶實際的營銷及租賃選擇範圍 2. 確認關鍵決策者，確保名單報告符合對方需求及考量 3. 與客戶討論可能影響不動產名單的市場影響 4. 與客戶討論不動產業改善之建議、估計成本和可能對不動產租賃及租金回報的影響 5. 提供不動產業評量，包括實際估計之可能租金回報 6. 使用推廣素材、代銷公司全套名單和相關法律及金融資訊，以支持上市報告 7. 與客戶討論適切之營銷活動 8. 與客戶討論代銷公司服務及費用

	<p>9. 給予客戶時間及空間評量代銷公司服務，同時利用時間最佳化優勢，以推廣代銷公司</p> <p>10. 充分並據實回覆客戶提問</p> <p>11. 運用溝通技巧，回覆客戶提問及顧慮</p> <p>五、完成不動產名單</p> <p>1. 確認客戶同意與代銷公司列明不動產於清冊上</p> <p>2. 根據代銷公司實務及立法要求，向客戶解釋法定及代銷公司名單文件</p> <p>3. 與客戶議定代銷公司費用及條件</p> <p>4. 運用有效的溝通技巧及協商技術，回覆客戶提問及顧慮</p> <p>5. 精確且正確記錄不動產細節</p> <p>6. 根據代銷公司實務及立法要求，完成名單文件</p> <p>六、記錄並按照指示操作</p> <p>1. 根據法律要求及代銷公司紀錄記錄客戶指示</p> <p>2. 根據有關名單交易的建議撰寫商業文件</p> <p>3. 提供客戶資訊，以反應在協議條款中的進展</p>
<p>職能內涵 (K=knowledg 知識)</p>	<p>一、代銷公司及法定名單文件</p> <p>二、代銷公司費用與條件</p> <p>三、與獲取名單相關之代銷公司實務</p> <p>四、商業與個人推薦網絡</p> <p>五、與代銷公司銷售部門溝通聯繫，確認潛在名單並提供銷售人員推薦租金</p> <p>六、與不動產租賃清單相關之消費者保護原則</p> <p>七、與不動產租賃清單相關之道德標準</p> <p>八、全套名單報告，包括內容、格式及目的</p> <p>九、銷售活動</p> <p>十、協商技巧</p> <p>十一、提供上市機會之網絡</p> <p>十二、所有者和租戶的權利與義務</p> <p>十三、報告技巧</p> <p>十四、推廣活動，以獲取新的代銷公司名單</p> <p>十五、不動產名單報告</p> <p>十六、相關立法和地方政府有關規定，反歧視和平等就業機會、消費者保護；公平交易與貿易慣例、就業及勞資關係、</p>

	<p>金融服務、租賃及租賃協議、職業衛生與安全實務、隱私、不動產業管理</p> <p>十七、 租金、租金支出、租金回報</p> <p>十八、 名單來源</p> <p>十九、 發現客戶需求及動機之技術</p> <p>二十、 發展及維持商業網絡的方法</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、與來自不同社會、經濟、文化背景以及身心能力不同的人群交流和溝通</p> <p>二、能解讀並分析與不動產租賃名單相關之立法、規章、標準和法定表格等文件技能</p> <p>三、與不動產租賃名單相關之危機管理</p> <p>四、電腦使用技能，包括存取網頁、準備並在線完成表格以及搜尋線上資料庫</p> <p>五、決策及問題解決的技能，根據立法及道德要求分析情勢</p> <p>六、讀寫能力，包括立法規定及實務準則，準備一般資訊及文件、正式及非正式信件、報告及申請書，完成與不動產租賃名單相關之標準法定表格</p> <p>七、協商及報告技巧，與客戶進行名單協商</p> <p>八、計算和解釋數據的能力，以提供租金估計、租金支出、租金回報和財產改善費用</p> <p>九、計劃、組織及安排的能力，從事工作相關任務，如不動產檢查、安排會面及回報客戶不動產名單的進度</p> <p>十、研究能力，確定和查詢可比價之不動產租金相關資訊</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過資訊蒐集和分析、決策追蹤特定問題，並製作成文件，傳送給相關團體和個人 2. 開發和利用相關資訊儲存、檢索系統，並透過組織內的非正式網絡獲取非正式知識和資訊 3. 了解新技術及其對知識和資訊管理的適用性 <p>二、評量情境與具體資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與他人互動，進行開發過程的合作性質 2. 常在工作場所使用的文件和資源 3. 適當情境與模擬環境

	<p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成與不動產租賃名單相關之標準及法定文件 2. 與客戶最終確認及協商不動產名單 3. 確定客戶對不動產名單之要求 4. 會影響不動產租賃名單之代銷公司實務、道德標準及立法要求 5. 會影響不動產租賃名單之消費者保護原則 6. 保持與不動產租賃名單相關之商業紀錄 7. 在編列名單過程與客戶保持溝通聯繫
<p>說明與補充事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 獲取新代銷公司名單之推廣活動：包括廣告及推廣、商業通訊、採訪、郵寄名單、媒體廣告、人際網絡、不動產手冊、現有託管不動產業簽名、針對性直郵、電話拉票、網路（如網站、部落格和直播主） 2. 立法規定：包括立法和地方政府有關規定（如：反歧視和平等就業機會、消費者保護、公平交易、貿易慣例、就業和勞資關係、金融服務、租賃及租賃協議、職業衛生與安全實務、隱私、不動產業管理 3. 商業與個人推薦網絡：包括代銷公司客戶（買家、開發商、所有權人、原有客戶、潛在的租戶及買家、租戶）、不動產業管理活動的聯繫（廣告、當前所有者、推薦、研討會）、個人推薦網絡（社區組織、網站、部落格、直播主）、潛在擁有者（資料庫、名冊、清單、代銷商資訊） 4. 潛在客戶詢問來自：電子郵件、查閱、辦公室、開放參觀日、推薦、電話、網站 5. 合適關係包括：建立對代銷公司及其代表的信心及信任、使客戶感到受重視、推廣並保持與客戶有效的關係 6. 客戶要求：包括對代銷公司的期望、預期租金、預期租金支出、租金回報、不動產名單的目的（商業原因、已故遺產、投資、更換或升級現有財產、搬遷） 7. 人際溝通技巧：包括積極聆聽、提供客戶釐清租賃流程的機會、溫和提問，尋求客戶的反饋，幫助客戶理解的需求和期望、總結並重述，確認是否瞭解客戶的訊息、使用適當的肢體語言 8. 推廣素材及全套名單：包括代銷人員及代銷公司檔案、代

	<p>銷公司及法定文件、代銷公司網頁及線上服務資訊 (如虛擬導覽及在線目錄)、其他銷售素材</p> <p>9. 目視檢查：包括動產和固定裝置、狀況條件、地理位置、維護狀況、相鄰的不動產業及相鄰的土地用途、尺寸</p> <p>10. 關鍵決策者：包括買方主張、商業夥伴、家庭成員、買家朋友、提供專業意見者 (包括：會計、建築顧問、理財顧問、合法代表、財產顧問、配偶或伴侶)</p> <p>11. 行銷活動：包括廣告，包括紙本及電子媒體、代銷不動產業指南、小冊子、直銷、企業對企業營銷、查閱、郵件、人際網絡、公開參觀日、招牌、研討會、按服務類型定位市場、網路和線上廣告 (如網頁，虛擬導覽和在線目錄)</p> <p>12. 法定及代銷公司名單文件：包括廣告時間表、當局、其他代銷公司文件</p> <p>13. 協商技巧：包括分析、聆聽、非口頭溝通、個人特質、報告、提問、說話</p> <p>14. 相關當事人：包括代銷公司負責人、客戶、法律顧問</p>
--	--