

職能單元代碼	KPS3R1561v2
職能單元名稱	代銷業務的客戶溝通工作
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、與客戶建立關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶建立關係，關注客戶需求、喜好及要求；加強客戶對代銷公司的可信度和信任，建立回饋客戶為基礎的良好關係 2. 對客戶保持專業道德態度，以提升代銷公司形象及可信度 3. 以有效率之溝通策略與客戶建立關係 <p>二、處理客戶初步的諮詢工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精確地闡明客戶需求、喜好及要求，以提升代銷公司服務的機會 2. 紿予客戶時間來衡量代銷公司提供的服務，盡量展現代銷公司最大的優勢 3. 依據客戶需求、代銷公司實務及法律要求，提供客戶精確且初步的服務資訊 4. 向客戶說明代銷公司服務之特色及強項 5. 必要時可安排面談，並且需做好完全準備 6. 蒐集相關資訊製作成適當的說明檔案 <p>三、保存並使用客戶資料庫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據代銷實務及法律要求維護客戶資訊機密性 2. 根據代銷政策及程序精確地發展、定期更新並安全地儲存客戶資料庫 3. 根據代銷實務準確辨識並追蹤常客 4. 準確使用客戶紀錄，給予客戶可能感興趣之代銷服務建議 <p>四、處理客戶抱怨及問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶之抱怨及問題，並且給予客戶滿意的回覆以得到正面回饋 2. 鼓勵客戶踴躍提出問題，並且積極聆聽，將客戶的抱怨減至最小 3. 提升客戶對於代銷公司之信任，並建立長期的信賴關係

	4. 以代銷方法及步驟，促使雙方達成共識
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 一、代銷公司保管紀錄要求 二、代銷公司客戶服務目標及目的 三、代銷服務，包含：特色及利益、種類 四、客戶抱怨及問題，包含：解決紛爭策略、種類 五、客戶資料庫 六、客戶需求、喜好及要求 七、日誌 八、有效率溝通，包含有效率溝通及溝通障礙之原則 九、合乎道德標準，包含：保密原則、誠實原則、隱私原則、檔案紀錄 十、政府法令規則：反歧視及平等就業機會、消費者保護、環境問題、特許經營權、勞資關係、不動產銷售、租賃及管理、風險及風險控管策略 十一、軟體應用，包含：資料庫、電子郵件、網路、文書處理 十二、客戶種類 十三、工作組織技術，包含：有效率處理客戶之疑問為優先考量、準備資料、選擇時間並約定行程
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 一、能夠與來自不同社會、文化背景以及身心素質不同的人群溝通並建立關係 二、以分析技能辨識並闡明客戶之需求、喜好及要求 三、善用風險管理策略於處理客戶初步的諮詢 四、具備使用電腦的技能取得代銷資料庫、寄出並接收電子郵件，並完成線上表格 五、決策及問題處理技能，應用合乎道德規範的方式處理客戶抱怨及問題 六、須具備閱讀能力，蒐集並闡釋各種類之內文，包含代銷政策及步驟；記錄約談細節並將紀錄建檔；完成制式表格 七、進行約談及會議安排基本運算 八、以規劃、有組織的安排客戶預約工作 九、使用通訊系統
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> 一、評量之關鍵證據

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 運用規則及方法，正確理解會影響不動產業務的法規規定 2. 運用方法即時追蹤法律修訂 3. 運用策略即時向適當人士傳達法規要求和修正案 4. 確認會影響機代銷公司運作之法律及行業行為準則改變 5. 影響不動產業務的一般原則知識，如法規規定及行業行為準則 <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. 取得所需資源 3. 適當情境與模擬環境 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 獲得合適模擬或真實機會和資源，以展現能力 2. 可能包括個人計劃和評量記錄簿的評量工具 3. 獲得認證機構的評量服務 <p>四、其他</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能力展現需經長時間觀察，能否勝任該角色的工作範疇，能否遵循工作場域的實務標準 2. 若評量屬結構式學習經驗的一部份，證據必須包含不同時間點的表現，並與進一步的學習及實務分開評量。唯有評量者對該人員的能力深具信心，才能評斷其能力 3. 所有屬於結構式學習經驗的評量皆須包含直接、間接與補充證據
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶可包含：買方代理人，買方，房東，來自不同社會、文化背景以及身心素質不同的人，地產開發商，常客及新客戶，賣方，承租人代理人，承租人 2. 客戶需求、喜好及要求可包含：契約管理人，當前及計畫中不動產開發，關於代理服務一定財產之資訊，租賃查詢，物質需求，財產特性（替代能源之可用性、無障礙性、能源效率、能源等級、儲水設備），不動產管理及銷售 3. 對客戶保持職業道德可包含：保密原則、誠實原則、正向敘述、隱私原則

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">4. 有效率溝通策略可包含：積極聆聽，非批判性，探索問題，表達個人觀點，提供足夠時間提出問題並給予回應，於爭論情況中；提供結論及熟慮之回應使用適當字詞，表現及肢體動作，提出清楚及概述之問題，使用清楚並簡潔之語言，使用適當文化溝通方式，使用淺顯易懂的國語，以口語及非口語方式進行溝通5. 使用以下方法，精確闡明客戶需求、喜好及要求：積極聆聽；適當提出問題；同理心；觀察力；消除疑慮及確認6. 代銷服務包含不動產管理及不動產銷售7. 客戶資料庫為電子檔案及手冊8. 客戶紀錄可包含：聯繫方式、名字、詢問或要求、追蹤後續及銷售資訊9. 客戶抱怨及問題可能包括：代銷公司服務；客戶自身表現（挑釁表現、傲慢表現、武斷表現、苛刻表現、激怒表現、挑剔表現、被動表現、魯莽表現）；不動產銷售及管理 |
|--|---|