

職能單元代碼	KPS3R1537v2
職能單元名稱	列出不動產出售清冊
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、建立客戶及代銷公司需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向客戶說明仲介費用結構，根據代銷公司及法律要求在需要時進行商議 2. 根據實務與客戶討論業務及推廣計畫和預算 3. 客戶疑慮須根據代銷公司及法律要求徹底討論、闡明、解決 4. 記錄與業務及銷售潛力有關的客戶指示，以預備客戶檔案、符合法律及機構要求 <p>二、建立資格及其所有權</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取得並同意與銷售流程相關的客戶指示 2. 根據代銷公司及法律要求取得企業、不動產所有人及適當客戶保證的原始資料 3. 根據代銷公司及法律要求確定、核實相關廠房和設備的結構、所有權及狀態 4. 確認使用情況 5. 與客戶溝通、釐清所有權資格 <p>三、完成業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據實務與客戶討論定價結構及售出價格並取得共識 2. 擬定並決定、不動產出售的行銷計劃、預算以及相關要素 3. 提出正式文件取得參與業務流程的內外各方同意 4. 提供進度給客戶，以確定不動產狀態、業務流程及協議條款 5. 提供符合客戶需求且可行的選項，並協助選擇合意的選項 6. 完成不動產業務的正式文件工作
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、企業結構</p> <p>二、取得並分析客戶回應及回饋的手法</p> <p>三、組織的客服政策及流程，包括道德行為及業務流程</p> <p>四、檢查及確認不動產的所有權狀態、相關廠房和設備、財務報</p>

	<p>表的原則及技術；與客戶溝通疑慮</p> <p>五、相關的地方政府規章：反歧視、商業經紀、企業運作及業務，特別是加盟及企業結構、出售、業務；消費者保護、環境議題、公平雇用機會、產業關係、職業衛生安全</p> <p>六、服務標準及最佳實行典範</p> <p>七、制定計畫及監控企業業務的技能</p> <p>八、對各種不動產種類及不同業務的多種選項利益</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、取得各種與不動產業務相關及符合法律要求相關資訊</p> <p>二、確認當前市場趨勢及定位，並決定最佳的業務方案</p> <p>三、與客戶聯繫</p> <p>四、提供建議業務資訊</p> <p>五、配合社會、文化、國籍背景、不同的生理及心理能力建立人際關係</p> <p>六、解決客戶疑慮</p> <p>七、選擇、使用合適的技術</p>
評量設計參考	<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，並透過組織內部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. 分析合作的不動產業務相關的不動產、相關廠房和設備所有權狀態 2. 釐清疑慮及與客戶溝通，以確保業務流程及解決糾紛 3. 產出、分配正式文件給客戶以及內外部當事人 4. 實務、道德標準及與出售業務公司的相關法律要求 5. 預備並提出不動產業務流程的建議
說明與補充事項	<p>1. 機構及法律要求包括：公平政策、原則及實務；不動產及業</p>

	<p>績計畫，包括組織目標及目的；客服政策；保密隱私疑慮；目標、計畫、系統及流程；產出及實踐道德的企業及機構實務；經紀服務條款的法規及法定要求；任務報表及策略計畫；職業衛生及安全實務、流程、計畫；有關自身職責、責任、授權的原則及流程；報價及費用結構的政策文件；品保及程序手冊，包括持續改進流程、標準、業務及客戶連絡流程；紀錄及資訊系統；回報及溝通結構；雇用條件及條款</p> <p>2. 疑問和疑慮包括：機會及潛在困難、費用及結構、預估價格、機構本身及其聲譽、業務評估及行銷步驟、業務流程、業務及市場趨勢、代銷協議的種類及條款</p> <p>3. 客戶指示包括：可能影響客戶的機構程序；提供有關業務和業務資訊的聯繫頻率和細節；客戶希望如何進行及如何行銷；期望出售價格</p> <p>4. 客戶檔案包括：經濟能力；對供應商、員工、客戶或消費者的承諾；現有的企業繼承計畫；銷售收益的使用；客戶在銷售過程中的參與程度；對實質審查的限制；專業人士建議；出售原因；提供客戶需要的支援及訓練；資本利得的稅務申報事項及退休金展期規定；客戶期望的出售期限</p> <p>5. 原始資料包括：當期文件及官方紀錄、財務紀錄，包括擁有人財務狀況、設備安裝及維修文件、加盟協議、租賃、廠房設備庫存、法律文書</p> <p>6. 廠房和設備的結構、所有權及狀態可能不符合：當期文件及官方紀錄；相關的政府規定以及附則；關於併購、公司、股份有限公司、企業、獨資、合夥、加盟的法定及法規</p> <p>7. 使用情況包括：協議、認證、合約、環境狀況、加盟、租賃、證照、當地名稱、牌照、法律問題、名稱</p> <p>8. 所有權資格影響包括：銷售、智慧財產、管理及員工、所有權結構；廠房、固定設備、維修、配備及器材；財產保全、庫存、擔保責任及債務</p> <p>9. 定價結構及售出價格相關：客戶資助出售；擔保或非擔保；銷售方法，例如拍賣或直接購買；廠房及設備分開出售；不動產出售為整體標價或部件標價；部分購買或安排保留</p> <p>10. 行銷計畫：市場趨勢及狀況；期望的、最適合的、以及可接受的最低結果；業務及行銷期限；業務種類；行銷地點、方</p>
--	---

	<p>式</p> <p>11. 進一步資訊：代銷流程、評估流程、行銷流程</p> <p>12. 正式文件包括：代銷協議；代銷與客戶之間的業務、評估協議；合約草稿；提供給客戶的業務評估及行銷流程資訊；業務文件，包含費用議價；客戶轉讓公開聲明</p>
--	---