

職能單元代碼	KPS4R1554v2
職能單元名稱	協助代銷不動產
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、準備代理簡報之協助</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 採用溝通技巧，與不動產經紀人或主管確認客戶需求 2. 提供符合銷售實務，與相關法規之協助予不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員，以準備預售屋接案 3. 為加強提報內容評估標的價格，可使用與比較標的和市場條件相關之不動產資訊 4. 提供不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員協助，準備宣傳資料與廣告行銷內容，突顯經紀人員優勢，並以符合代銷實務、道德標準、與相關法規之方式滿足客戶需求 <p>二、協助不動產代銷簡報</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查不動產代銷公司不動產簡報的委任細項 2. 進行提案報告時，提供不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員符合經銷實務，與相關法規之協助 3. 與客戶建立良好關係 4. 妥善且如實協助回覆客戶疑問 5. 代表公司發言和回覆客戶疑慮時，運用有效的溝通、及簡報技巧 6. 撰寫符合銷售實務之銷售團隊審核簡報 <p>三、協助提供客戶售後服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行代銷提報時，提供不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員，符合經銷實務，與相關法規之協助 2. 提供不動產經紀人或主管支援，促進代理銷售成功
職能內涵 (K=knowledg 知識)	一、代理銷售不動產，包含：代理公司與法定代理文件，銷售佣金與代理條件，與產品上市相關之經銷實務，影響代理銷售不動產之消費者保護條例；如消費者保護法，代理銷售不動產相關之道德標準；如不動產代銷經紀業倫理規範，影響代理銷售不動產之法律與規範，代理理由，銷售不動產代理報告與售後服務，代理資源 / 銷售工具，尋求代理之目標族群及產品定位，確認客戶需求與動機之技巧與消費者分析

	<p>二、列出介紹資料，包含內容、形式與目的</p> <p>三、市場活動</p> <p>四、銷售方法</p> <p>五、簡報技巧</p> <p>六、與中央、地方及行政命令相關之規定：</p> <p>兩性工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、貸款成數、利率諮詢服務、預售屋買賣信託（預售屋買賣定型化契約七條之一）、稅務服務（遺產及贈與稅條例／土地稅條例）、勞動基準法、個人資料保護法、不動產經紀業管理條例、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書</p> <p>七、不動產危機與危機管理策略</p> <p>八、銷售團隊，包含：權責、溝通、職務、職責、責任歸屬、團隊合作</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、與來自不同社會及文化背景多方面人士溝通並建立關係</p> <p>二、有能力解讀不動產文件，如代銷公司文件與法定代理文件</p> <p>三、運用與代銷不動產相關之危機管理策略</p> <p>四、使用網路、準備並完成線上表格、提交電子文件，與搜尋網路資源之技能</p> <p>五、進行代銷不動產時，具有判斷情勢之決策與解決問題的技能，並做出符合法規與道德規範之決策</p> <p>六、具有解讀法規、行為準則之文字能力，並能準備一般相關資訊與文件、正式與非正式信函、報告與申請表，以及完整填寫標準與法定規格</p> <p>七、具解讀數據資訊的能力，特別是針對評估標的不動產市場狀況與比較標的價格之數理能力</p> <p>八、進行代銷不動產時，具確認預約之企劃、組織與定訂行銷時程表之技能</p> <p>九、具有辨識並找出與代銷售不動產文件、資訊之搜尋技能</p> <p>十、具有在銷售團體中，區分職責與責任歸屬之團隊合作能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵證據</p>

	<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. 確認會影響代銷公司運作之法律及行業行為準則 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. 於真實或模擬的環境提供協助，準備宣傳資料，突顯經紀人員與經紀業之優勢，並以符合代銷實務、道德標準、與相關法規之方式滿足客戶需求 2. 於真實或模擬的環境提供協助，並於進行代銷報告時，提供負責人、主管與其他銷售團隊成員，符合代銷實務與相關法規之協助 3. 於真實或模擬的環境提供協助，並提供客戶售後服務，促成代銷不動產機會 4. 影響私人代銷不動產之銷售實務、道德標準，與相關法規的認知 5. 對影響私人代銷不動產之消費者保護條例的認知 <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紀錄簿的評量工具 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	1. 客戶包含：公司、團體、個人、私營或公營企業

- | | |
|--|--|
| | <p>2. 客戶需求包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 銷售手法● 預期價格● 代理銷售不動產目的，包含：商業目的、遺產、投資、搬遷、換屋或翻修現有不動產● 結算期● 銷售花費時間 <p>3. 人際溝通技巧包含：專注聆聽，提供客戶機會釐清對銷售過程的理解、溫和詢問客戶；並尋求其回應；確認自身理解符合其需求與期待，統整大意並換句話說；檢查對客戶訊息之理解，適當肢體語言</p> <p>4. 準備合宜銷售工具時，提供不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員，符合銷售實務與相關法規之協助，包含：搭配行銷工具，確認客戶聯絡資料，與客戶預約並確認，備妥代理人與代銷公司簡介，備妥並集合行銷工具及廣告資料調查比較標的之市場狀況與銷售結果</p> <p>5. 比較標的與市場狀況之資訊包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 比較標的：銷售日期、文字描述、地點、照片、銷售價格● 不動產市場趨勢：公開販售與私售比較、售價位數、售出之百分比 / 銷售率 / 銷量 / 銷售量 <p>6. 宣傳資料包含：代銷公司與法定代理文件，代銷公司市場計畫，代銷公司網頁與線上服務（如部落格、直播主、虛擬導覽與線上聯繫），代銷人員與代銷公司簡介，代銷公司服務項目，代銷文件，近期相似不動產之銷售，證明書（包括經紀業許可文件、同業公會會員證書、不動產經紀人證書）</p> <p>7. 進行代理報告時，提供不動產經紀人、主管與其他銷售團隊成員，符合經銷實務，與相關法規協助，包含：處理重要決策者之擔憂，為客戶整合需要資訊，辨別不動產潛在改進空間，辨識不動產銷售特色，提供比較標的資訊，提供市場狀況資訊，提供銷售與市場行銷方式之資訊，回應客戶疑問，將客戶對資訊之疑問與要求記下，目視檢查不動產</p> <p>8. 與中央政府及地方法規、行政命令相關包含：兩性工作平等法、消保法、及公平法、勞基法、貸款成數、利率諮詢服</p> |
|--|--|

	<p>務、預售屋買賣信託（預售屋買賣定型化契約七條之一）、稅務服務（遺產及贈與稅條例 / 土地稅條例）、勞基法、個人資料保護法、不動產經紀業管理條例、預售屋買賣定型化契約、不動產說明書</p> <p>9. 良好關係包含：建立代銷公司與其代理人之信心與信任；讓客戶備感重視；促成並維持與客戶間的互利關係</p> <p>10. 專職人員包含：銷售主管、不動產營業員、不動產經紀人銷售團隊的其他成員</p> <p>11. 資訊包含：代理銷售服務，不動產相關法規，代理文件，市場活動與花費，市場不動產調查，銷售資料與過程</p> <p>12. 支援包含：行政作業、客戶聯繫、完成代理文件、調查作業</p>
--	--