

職能單元代碼	KPS4R1571v2
職能單元名稱	協調不動產客戶服務工作
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、致力提升客服標準</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織規範，於工作場域中評估、理解、應用並監控客服標準</li> <li>2. 致力發展、改善、提升服務政策、標準與流程</li> </ol> <p>二、執行客服系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵員工持續實施客服系統</li> <li>2. 諮詢相關員工，檢視客戶回饋，加以分析以提升作業實務</li> <li>3. 識別並調整客服問題，確保維持一定的服務品質</li> <li>4. 與所有服務相關員工溝通調整內容</li> <li>5. 協調並管理服務提供與產品交付，確保能有效率地符合當初訂定的品質標準</li> </ol> <p>三、領導客服團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過培訓與輔導協助同事處理客服問題，發揮最大的服務潛能</li> <li>2. 激勵團隊設定高標準的客服品質</li> <li>3. 若政策與程序改變將影響與客戶的關係，應告知團隊</li> <li>4. 定時回饋團隊是否達成客服標準</li> <li>5. 鼓勵團隊針對如何達成客服目標給予回饋</li> <li>6. 必要時，進行訓練因應需求改變</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、認識處理客服的組織政策與程序</p> <p>二、認識組織品質標準</p> <p>三、瞭解客戶行為原則與技巧</p> <p>四、瞭解客戶關係</p> <p>五、維持產品與服務品質</p> <p>六、識別問題，提出解決方案</p> <p>七、研究客戶需求</p> <p>八、認識各種分析技巧以解讀資訊</p> <p>九、瞭解相關的中央法規地方政府的規範：</p> <p>兩性工作平等法、消保法、公平法、勞基法、貸款成數、利</p>

	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、個人資料保護法、不動產經紀業管理條例、不動產說明書、預售屋買賣定型化契約
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、具備培訓與輔導能力，支持同事，回饋客服團隊</p> <p>二、具備電腦技能，能上網、瀏覽網頁、準備並填寫線上表格、儲存電子文件與搜尋線上資料庫</p> <p>三、能與不同社會、文化、族群及身心素質不同的群體交流的溝通技能</p> <p>四、具備讀寫技能，能善用工作場域的客服資訊與報告</p> <p>五、具備規劃與組織技能，以符合作業優先順序</p> <p>六、具備解決問題技能，能處理複雜的突發難題</p> <p>七、具備團隊合作技能，能有效與人合作</p> <p>八、具備技術能力，能選擇並使用電腦分析客戶回饋</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展並實施改良的客服程序</li> <li>2. 確保員工接受充足訓練，達到組織的客服標準</li> <li>3. 識別客服要求，確保員工能盡快上軌道，展現專業，滿足客戶</li> <li>4. 知悉相關的組織實務、倫理標準與法規，清楚客服實施政策與程序</li> </ol> <p>二、評量情境與具體資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與他人互動，進行開發過程的合作性質</li> <li>2. 取得所需資源</li> <li>3. 適當情境與模擬環境</li> </ol> <p>三、評量方法</p>

	<p>1. 獲得合適模擬或真實機會和資源，以展現能力</p> <p>2. 可能包括個人計劃和評量記錄簿的評量工具</p> <p>3. 獲得認證機構的評量服務</p> <p><b>四、其他</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>
<b>說明與補充事項</b>	<p>1. 內外部客戶包含：需求相似客戶；社會、文化、族群背景及身心素質不同的人；常客與新客</p> <p>2. 機構標準包含：使用與公正原則、實務守則；企業與成效計畫；疑義與爭議解決程序；願景、目標、計畫、系統與流程；法律與倫理標準、作業規範；宗旨與策略性計畫；職業衛生與安全實務、程序與方案；客服相關的政策與程序；品管與持續改進的流程與標準；品管與程序手冊</p> <p>3. 客戶回饋來自：品管數據分析、文件與報告、問卷、電訪或面談調查</p> <p>4. 培訓與輔導協助包含：公平道德實務，一視同仁的流程與活動，呈現並推行正面的集體形象，解決問題，給予鼓勵，給予其他團隊成員回饋，尊重所有成員的貢獻；表彰成果</p> <p>5. 回饋來源包含：客戶與其法定代表人、管理階層與同事、正式與非正式成效評估、定期會議、工作場域評量</p> <p>6. 訓練包含：分配訓練資源（包含購買訓練服務及發展員工訓練技能）、團體討論與其他增進自我意識的技能、講義（資訊表）、就職訓練、持續評估訓練需求、特定課程</p>