

職能單元代碼	KPS5R0868v3
職能單元名稱	建案開發與經營業主關係
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、開發與建立業主的關係</p> <p>1、 參與與相關業主的社群團體，接觸認識潛在業主，建立關係。</p> <p>二、維繫與業主的關係</p> <p>1、 在符合倫理及國內相關法規要求下，能及時向業主報告銷售數據、最新的相關資訊，促進業務回流。</p> <p>2、 發展業主服務策略，並能將策略整合到提供代銷服務的個人和團隊作業內。</p> <p>3、 在符合倫理及國內相關法規要求下，以適當方式處理客訴，提升公司的服務品質與聲譽。</p> <p>三、確認業主滿意狀況</p> <p>1、 定期調查業主滿意度狀況，以調整代銷計畫、銷售活動及業主服務。</p> <p>2、 蒐集業主對代銷公司服務品質的回饋，以改善業主服務策略及相對應的成效要求。</p> <p>3、 更新代銷公司的服務資訊，反映當前業主的期望，並據以改進代銷公司形象。</p> <p>4、 在符合倫理及國內相關法規要求下，將業主的訊息納入代銷公司行銷策略的更新。</p>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業主名單</li> <li>• 業主服務記錄</li> <li>• 業主滿意度調查結果/紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國內相關法規</li> <li>• 顧客關係管理</li> <li>• 溝通及人際關係</li> <li>• 服務品質管理</li> <li>• 客訴處理與管理</li> <li>• 數位行銷實務</li> </ul>

<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 外部環境認知與評估能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 人脈拓展能力</li> <li>• 風險及危機處理能力</li> <li>• 資料蒐集能力</li> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 組織及規劃能力</li> <li>• 品質管理能力</li> <li>• 數位行銷能力</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業主：如建商、開發商、地主及起造人等。</li> <li>• 國內相關法規：包括性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、職業衛生安全法、個人資料保護法、民法概要、洗錢防制法、不動產經紀業管理條例與施行細則及相關規範、不動產說明書及買賣定型化契約等應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、平均地權條例與施行細則、不動產相關稅法、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例與施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、各縣市建築工程樣品屋及臨時廣告管理辦法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、內政部指定地政類非公務機關個人資料檔案安全維護管理辦法等。</li> <li>• 倫理規範：不動產代銷經紀業倫理規範。</li> </ul>