

職能單元代碼	KPS4R1572v3
職能單元名稱	確認不動產業客戶群體的需求
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、分析客戶群體的需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織要求，透過正式和非正式管道取得客戶需求的相關資訊。 2. 分析資訊及可能影響客戶需求的議題，評估客戶的需求與期望，及其可能決策。 3. 根據最新資訊及評估結果，提出符合客戶需求的分析報告。 <p>二、規劃並發展客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依客戶需求及市場調查分析結果，發展滿足客戶需求的服務內容。 2. 評估競爭對手可能的策略、業主對產品及服務達到滿意的狀況，依客戶需求服務內容，提出具競爭力的客戶服務計畫。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶需求分析報告 • 客戶服務計畫
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 產業發展環境與政府政策 • 不動產市場調查及分析方法 • 市場定位分析方法 • 國內相關法規
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 商業文書軟體應用能力 • 資訊科技應用能力 • 人脈拓展能力 • 溝通協調能力 • 調查與分析能力 • 規劃與組織能力 • 問題分析能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶：如購屋者、一般消費大眾等。 • 相關法規：通用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

	<p>料保護法、民法概要、洗錢防制法等。專業法規包括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、公寓大廈管理條例與施行細則、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、都市更新條例、都市危險及老舊建築物加速重建條例等。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 業主：如建商、開發商、地主及起造人等。
--	--