

職能單元代碼	KPS3R1565v3
職能單元名稱	管理不動產銷售或租賃
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、提供不動產資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與業主討論準備及簡介文件，並能適時應用數位科技工具，以協助有效促進不動產銷售 / 租賃。</li> <li>2. 鼓勵客戶與業主釐清需求，以協助雙方做出決定。</li> </ol> <p>二、管理協商</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估影響銷售 / 租賃成功的因素，將之融合於與業主和客戶間的協商。</li> <li>2. 針對業主和客戶間潛在衝突、認知差距，採取適當措施，讓協商順利，以促進銷售 / 租賃。</li> <li>3. 依國內法規、組織規章及客戶和業主間需求，完成銷售 / 租賃文件。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶服務紀錄</li> <li>• 不動產交易（買賣或租賃）契約</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不動產市場與政策環境分析</li> <li>• 不動產買賣及租賃實務</li> <li>• 產業專業術語</li> <li>• 國內相關法規</li> <li>• 組織規章及作業程序</li> <li>• 顧客關係管理</li> <li>• 消費者行為學</li> <li>• 數位銷售實務</li> <li>• 衝突管理</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 組織及規劃能力</li> <li>• 外部環境認知與評估能力</li> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 數位銷售能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 談判協商能力</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>說明與補充事項</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業主：如建商、開發商、地主、屋主等。</li> <li>• 客戶：如購屋者、承租者、一般消費大眾等。</li> <li>• 國內相關法規：包括就業服務法、性別工作平等法、勞動基準法、職業衛生安全法、消費者保護法、公平交易法、個人資料保護法、民法概要、洗錢防治法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、不動產經紀業管理條例與施行細則（特許行業）及相關規範、租賃住宅市場發展及管理條例以及相關規範、各式不動產契約應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、土地稅法、平均地權條例與不動產稅法相關、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例及施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、臺灣不動產資料庫電子資料流通作業要點、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> </ul>
--	---