

職能單元代碼	KPS3R1557v3
職能單元名稱	管理客戶關係
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、判斷與確認客戶需求與回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依專業與倫理規範、組織規範及相關法規，處理客戶的服務需求，提供其可靠的資金、法令等資訊與建議。 2. 協助經紀人員和客戶清楚溝通客戶的需求，提供經紀人員必要的協助，以即時因應緊急風險。 3. 依組織規範，審核並記錄客戶對服務的需求，確保符合契約規定及能達成業績目標之程度。 4. 管理客戶需求完成的過程與結果，並取得相關人員的建議回饋，瞭解客戶的滿意度。 <p>二、提升客戶服務品質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範，記錄經紀人員對客戶服務需求的達成過程、結果。 2. 與經紀人員討論客戶服務落差的原因及改善方式，並將之列入業務報告。 3. 將營業報告分發相關人員，詳述提升品質與績效及資源分配的調整方式。 <p>三、實施客戶關係管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範及客戶檔案資料，辨識目標客戶，並依其回饋建議提供進一步的服務。 2. 依組織規範，適時給予客戶關懷，並能充分應用數位科技工具，提供客戶所需服務或諮詢。 3. 針對客戶諮詢的問題，能即時且正向地回覆，並能據此採取策略性行銷，以維持客戶關係。 4. 對客戶保持職業道德，依法使用客戶資料，建立專業形象，以提升個人與公司聲譽、信用。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務需求紀錄 • 客戶滿意度及回饋建議紀錄 • 業務報告 • 客戶關係管理記錄
職能內涵	<ul style="list-style-type: none"> • 組織規章及標準作業程序

(K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 不動產買賣及租賃實務 • 產業專業術語 • 績效管理 • 風險管理 • 國內相關法規 • 溝通及人際關係 • 團隊管理 • 服務品質管理 • 領導理論與實務 • 顧客關係管理 • 公共關係概念 • 消費者行為學 • 不動產市場投資與評估 • 不動產估價概要 • 數位行銷實務
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資料蒐集能力 • 問題分析能力 • 組織及規劃能力 • 資訊科技應用能力 • 商業文書軟體應用能力 • 外部環境認知與評估能力 • 溝通協調能力 • 問題解決能力 • 團隊合作能力 • 品質管理能力 • 風險及危機處理能力 • 人脈拓展能力 • 數位行銷能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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
等。

- 倫理規範：不動產仲介經紀業倫理規範等。