

職能單元代碼	KPS4R1538v3
職能單元名稱	管理買賣 / 租賃糾紛
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、促進團隊凝聚力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與團隊成員共同討論，鼓勵團隊成員參與發展工作目標與擬定工作計畫。</li> <li>2. 鼓勵和支持團隊成員對個人的工作負責並相互協助，且能承諾給予個人和團隊適當的獎勵。</li> </ol> <p>二、管理與促進團隊工作績效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵團隊成員負責與參與團隊活動和溝通，且能協助個人與團隊解決阻礙績效的問題。</li> <li>2. 能與業務管理階層溝通團隊或成員未能解決之績效改善或提升的相關問題，並能確保採取問題解決的行動。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 房地產消費糾紛紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織規章及標準作業程序</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 國內相關法規</li> <li>• 溝通及人際關係</li> <li>• 服務品質管理</li> <li>• 衝突管理</li> <li>• 顧客關係管理</li> <li>• 抱怨處理策略與方式</li> <li>• 調解理論與實務</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 問題分析能力</li> <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>• 品質管理能力</li> <li>• 風險及危機處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul>

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。