

職能單元代碼	KPS3R1575v3
職能單元名稱	經營不動產代銷客戶關係
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、與客戶建立信任關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以良好溝通方式，並能應用數位科技工具和客戶建立關係，且應關注客戶需求與偏好。 2. 與客戶互動，應維持職業道德、符合倫理規範，以專業形象提升客戶對公司及營業人員的信心。 <p>二、處理客戶諮詢與需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精確地闡明客戶需求與偏好，依法規要求與市場動向，提供客戶精確的服務資訊。 2. 紿予客戶評估仲介服務的機會與時間，讓客戶瞭解公司服務的特色及優勢。 3. 必要時，應安排與客戶面商，準備並提供客戶所需之完整資料。 <p>三、保存並使用客戶資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規章及國內相關法規，管理並安全存放客戶機密資訊與資料文件。 2. 準確使用客戶資料檔案，辨識並追蹤常客，且能給予客戶可能感興趣之物件與仲介服務建議。 <p>四、處理客訴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶的抱怨及問題，給予客戶合宜的回應，建立客戶對營業人員及公司的信任。 2. 鼓勵客戶說明抱怨與問題，耐心且積極聆聽，將客訴降至最小程度。 3. 依組織客訴處理標準程序及經驗，提出客戶能接受的抱怨或問題處理的方法及步驟。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務紀錄 • 客戶資料檔 • 客訴處理紀錄
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 不動產買賣及租賃實務 • 國內相關法規 • 組織規章及作業程序

	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係管理 • 消費者行為學 • 數位銷售實務 • 服務品質管理 • 檔案管理實務 • 資料庫應用與管理實務 • 客訴管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 資訊科技應用能力 • 商業文書軟體應用能力 • 問題分析能力 • 數位銷售能力 • 風險處理能力 • 人脈拓展能力 • 資料庫維護管理能力 • 客訴處理能力
• 說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶：如購屋者、承租者、一般消費大眾等。 • 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。 • 倫理規範：不動產仲介經紀業倫理規範等。