

職能單元代碼	KPS3R0284v3
職能單元名稱	經營建案客戶關係
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"> <li>提供客戶導向服務，與客戶建立良好關係，加強代銷業務人員與客戶間的承諾與信任。</li> <li>與客戶互動，應保持職業道德與符合倫理規範，建立專業形象，提升客戶對業務人員與公司的信任度。</li> </ol> <p>二、掌握客戶的需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>根據代銷實務經驗，透過與客戶的面商，準確辨識與確認客戶的需求。</li> <li>考量客戶優先需求，提供客戶正確的代銷產品之特色與服務資訊及建議。</li> <li>記錄與客戶面商的過程及客戶的需求資訊。</li> </ol> <p>三、保存並使用客戶資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依倫理規範、組織規範或相關法規，保存並安全存放客戶機密資訊與資料文件。</li> <li>準確使用客戶資料檔，給予客戶可能感到興趣之不動產代銷產品及相關服務建議。</li> </ol> <p>四、處理客訴問題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>確認客戶的抱怨及問題，給予令客戶放心的回應，建立客戶對代銷人員及公司的信任。</li> <li>鼓勵客戶說明抱怨與問題所在，耐心且認真聆聽以提升客戶滿意度。</li> <li>依公司客訴處理標準程序及代銷業務經驗，提出客戶能接受的抱怨或問題處理方式。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務紀錄</li> <li>客戶資料檔案</li> <li>客訴處理紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>國內相關法規</li> <li>組織規章及作業程序</li> <li>不動產代銷實務</li> <li>顧客關係管理</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者行為學</li> <li>• 數位行銷實務</li> <li>• 溝通及人際關係</li> <li>• 服務品質管理</li> <li>• 客訴管理</li> </ul>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 組織及規劃能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 人脈拓展能力</li> <li>• 數位行銷能力</li> <li>• 說服能力</li> <li>• 風險及危機處理能力</li> <li>• 客訴處理與因應能力</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國內相關法規：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、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例與施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、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。</li> <li>• 客戶：如購屋者、一般消費大眾等。</li> <li>• 倫理規範：不動產代銷經紀業倫理規範。</li> </ul>