

職能單元代碼	KPS4R0850v3
職能單元名稱	與顧客進行溝通
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、蒐集顧客意見及滿意度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用多元通訊工具，了解並記錄顧客需求即時傳遞相關訊息。 2. 定期分析相關報表數據解讀與建議，以反映回饋顧客滿意度和市場需求。 <p>二、處理顧客意見</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織政策，傾聽顧客需求，採取相關行動，並執行後續追蹤行動，記錄報告。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度報告 • 顧客需求紀錄表 • 顧客意見表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織政策和作業程序 • 通訊工具應用知識 • 銷售概念 • 產品銷售和服務相關法規 • 顧客關係管理 (CRM) • 顧客滿意度調查理論
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 撰寫報告能力 • 危機處理能力 • 資訊科技應用能力 • 衝突管理能力 • 分析判斷能力 • 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力 • 通訊工具使用能力 • 顧客導向
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無