

職能單元代碼	KPS3R1555v3
職能單元名稱	銷售不動產
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、帶看不動產</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依客戶需求，協助客戶預約帶看，並能帶看和說明不動產標的特色。 2. 帶看前應備銷售資料與不動產說明書。 3. 帶看前、帶看中，應注意建築物和周圍主要建築的特徵及其缺陷。 4. 能向客戶建議帶看標的之室內設計的構想。 <p>二、向客戶說明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在帶看過程中，蒐集客戶資訊及其需求，並能以清晰、簡潔和正確方式紀錄帶看狀況。 2. 和客戶溝通不動產說明書之相關問題。 3. 採納並執行客戶對不動產說明書的相關指示。 4. 釐清並評估客戶需求，且能及時處理其疑問，與客戶建立合宜的關係。 5. 提供客戶個案資訊，協助客戶找到最符合其需求的產品而作出明智的選擇。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶帶看紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 不動產買賣及租賃實務 • 產業專業術語 • 國內相關法規 • 組織規章及作業程序 • 不動產代銷實務 • 顧客關係管理 • 溝通及人際關係 • 服務品質管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 問題分析能力 • 簡報能力 • 溝通協調能力 • 問題解決能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 說服能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 客戶：如購屋者、一般消費大眾等。