

職能單元代碼	KPS3R0834v3
職能單元名稱	銷售及售後服務
職類別	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、推廣及提供銷售業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織銷售方案及策略，推廣銷售業務。 2. 進行組織產品或服務解說及諮詢。 3. 確認客戶需求，告知付款方式及條件，並完成合約書/訂單簽訂。 4. 將合約書/訂單轉知組織相關人員，並確認出貨及收款事項。 5. 依銷售結果，製作銷售報表。 <p>二、提供售後服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織售後服務程序，提供客戶售後服務及問題諮詢。 2. 依組織售後服務程序及客戶反映問題，進行協調處理。如職權無法妥善處理則回報相關主管。 3. 依組織客訴作業流程，完成客訴處理及紀錄。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 銷售報表 • 售後服務紀錄 • 客訴紀錄表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織付款及出貨流程 • 成本概念 • 異常處理流程 • 銷售方法 • 組織售後服務流程 • 合約書/訂單內容 • 客訴作業流程 • 消費者行為 • 銷售報表內容 • 組織服務項目及競品分析 • 相關法令規範

	<ul style="list-style-type: none"> 行銷管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 銷售能力 資訊科技應用能力 銷售報表製作能力 服務項目介紹及解說能力 合約書/訂單處理能力 溝通協調能力 文書處理能力 問題解決能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> 無。