

職能單元代碼	KMA3R3422v2
職能單元名稱	進行匿名訪查
職類別	行銷與銷售 / 市場分析研究
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、進行電話或網路訪查</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以電話或網路方式，對受訪者詢問指定單位 / 商店之消費過程體驗，並進行服務品質評價，依組織需求進行錄音。</li> <li>2. 依據評核表逐項檢核，確保內容調查完整，並完成相關紀錄。</li> <li>3. 依任務規定期限前，完成訪查任務。</li> </ol> <p>二、進行實地訪查</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以匿名方式及顧客角度至指定的單位 / 商家進行實地訪查，觀察第一線服務人員與顧客的互動及其他各項服務品質，體驗多元服務。</li> <li>2. 善用照相、錄音或錄影工具，記錄體驗過程，做為評核依據。</li> <li>3. 依據評核表逐項檢核，並完成相關紀錄。</li> <li>4. 依任務規定期限前，完成訪查任務。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訪查紀錄</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指定單位 / 商家相關資訊</li> <li>• 評核 / 稽核相關知識</li> <li>• 服務品質相關知識</li> <li>• 服務禮儀相關知識</li> <li>• 照相、錄音 / 錄影設備操作知識</li> <li>• 電話禮儀相關知識 ( 包括聲音表情、溝通 )</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電腦文書處理能力</li> <li>• 應對與說明能力</li> <li>• 數位影音設備操作能力</li> <li>• 時間管理能力</li> <li>• 現場觀察能力</li> </ul>
說明與補充事項	無。