

職能單元代碼	KMC3R0829v2
職能單元名稱	進行電話行銷
領域類別	行銷與銷售/行銷傳播
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認電話行銷流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 獲取並確認行銷活動的詳細內容 2. 與相關人員釐清行銷活動目標與所應肩負責任 3. 必要時準備電話行銷指南和工作清單 4. 確認進行電話行銷所需的技術設備 <p>二、運用電話行銷技能回應顧客諮詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚瞭解顧客的需求 2. 以快速及有效的方式滿足顧客的諮詢 3. 若顧客諮詢逾個人能力或者超出行銷活動範疇，應向主管或相關人員呈報，或先行紀錄諮詢內容，之後再依據公司安排回應 4. 顧客諮詢時，若有未能即時線上回應事項，應後續跟催並快速將回應資訊提供給顧客 5. 運用銷售和服務技巧應依據產業及企業標準或規範 6. 在銷售交易過程中，與顧客討論並確認其付款方式 7. 在銷售交易過程中，向顧客說明售後服務 <p>三、運用電話行銷技能來開發顧客</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認潛在目標客戶 2. 從資料庫中找出電話號碼 3. 完整的盡可能以最有效的方式呼叫 4. 保證通話的原則和程序符合業務政策和程序 5. 記錄顧客的響應精確到細節的要求的水平 6. 根據業務政策和程序回答顧客疑問或轉給相對應的人員 7. 根據企業的政策和程序，操作顧客的要求 <p>四、電話行銷過程中顧客的銷售和訂單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 記錄和報告顧客的需求 2. 準確記錄顧客資料 3. 完成，並報告有關記錄，根據業務流程和技術 4. 處理顧客首選付款和交貨選擇

	<p>5. 根據企業和行業的政策和要求，安排信用檢查</p> <p>6. 交易過程中完全適用的隱私安排</p> <p>五、維護電話行銷系統和技術</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 維護電話營銷系統和技術，以符合業務和製造商的要求 2. 向相關人員報告電話行銷系統和工作區故障或安全問題 <p>六、記錄活動的結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據業務流程和技術流程活動的結果和記錄 2. 遭遇傳達報告和記錄活動的結果有關人員的困難 3. 針對評估商定的目標性能和分析今後的改進
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際交往的技能</p> <p>二、識字和數字技能</p> <p>三、技術技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、店內規範和程序</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 特定營銷活動顧客的滿意度處理 2. 符合顧客需求與企業產品 3. 銷售記錄 4. 保留或重新獲得顧客 5. 電話營銷履行職責過程中遇到一系列顧客突發事件的成功處置 6. 根據業務流程，例如通信任務完成電話下單和隨附書面確認，傳真訂貨單和確認文件，電子訂單遞交 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬工作環境 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 店內規範和程序手冊 (2) 活動細節 (3) 應用指南 (4) 訂單表格 <p>三、評量方法</p> <p>評量方法範圍應被用來評量實際的技能和知識。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場域的候選人觀察

	<ol style="list-style-type: none">2. 來自主管的第三方報告3. 顧客的回饋意見4. 角色扮演5. 書面或口頭詢問來評估的認識和理解6. 審查證明資料和第三方工作職場報告 <p>四、評量輔助資訊</p> <p>建議整體評量與產業部門、職場、職位相關的其他單位</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 行銷活動可以隨適應區域差異而改變：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人口統計2. 經濟學3. 競爭4. 社會和文化因素5. 政治影響6. 法律因素7. 自然因素8. 技術 <p>【註2】 行銷活動目標可根據這些而不相同：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 產品或服務2. 營銷和銷售策略3. 銷售4. 推廣策略，其中包括：<ol style="list-style-type: none">(1) 持續時間(2) 循環(3) 覆蓋地區(4) 產品或服務重點 <p>【註3】 相關人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 主管2. 小組組長3. 經理4. 專業技術人員 <p>【註4】 電話銷售指南可能是：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 內部或外部準備2. 電子

	<p>3. 自動或手動</p> <p>【註5】 技術設備可能包含：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 個人計算機或終端，其可以是單機或聯網2. 點銷售終端3. 電信設備4. 軟體，包括：<ol style="list-style-type: none">(1) 文字處理(2) 資料庫(3) 電子表格(4) 財務金融(5) 盤點(6) 電子數據交換 (EDI) <p>【註6】 顧客可能包含：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 新的或重複接觸2. 外部和內部接觸3. 企業顧客或個人4. 顧客常規或特殊要求5. 來自各種社會的人，文化和種族背景，具有不同的生理和心理能力 <p>【註7】 顧客諮詢可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保修2. 使用期限3. 存儲需求4. 庫存情況5. 產品範圍6. 特點和產品優勢7. 價錢8. 交貨9. 訂單進度 <p>【註8】 銷售及服務技巧可能包含：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 質疑和積極聆聽2. 銷售成交技巧3. 相關銷售技巧，其中包括：
--	---

	<p>(1) 換購 (2) 以舊換新 (3) 搭售 (4) 談判技巧 (5) 通過電話 (6) 確保付款</p> <p>【註9】 付款方式可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 信用卡2. 電子資金轉帳3. 檢查4. 匯票5. 分期付款6. 貨到付款 (COD)7. 顧客帳戶 <p>【註10】 供應安排可能包含：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 交付產品2. 提供服務3. 維護和支持協議4. 租賃協議及顧問5. 研究與開發 <p>【註11】 業務政策和程序可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用電信技術2. 維護和利用顧客記錄3. 推廣和營銷方案4. 銷售和供應的產品和服務5. 與顧客的互動 <p>【註12】 顧客需求可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 產品類別2. 品牌3. 尺寸4. 數量5. 產品特徵6. 交付方法
--	---

	<p>7. 價錢</p> <p>【註13】顧客資料可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 顧客姓名和聯繫方式2. 交易記錄3. 個人喜好4. 紀念日和特殊日期5. 購買或歸還物品的詳細資訊 <p>【註14】信用檢查程序可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 自動或手動2. 完整內部或外部代理 <p>【註15】故障或安全問題可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 漏漏2. 接線鬆動3. 交易故障4. 設備和技術故障 <p>【註16】記錄可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 手動或電子記錄2. 購買要求和訂單3. 標書和建議4. 發票和付款請求5. 報表和小額現金6. 報價和合同文件7. 評估過程的文檔8. 授權人員的決定記錄9. 企業信用卡交易的語句10. 供應商的業績記錄11. 財務報表12. 資產登記13. 談話記錄
--	---