

職能單元代碼	KMC3R0899v3
職能單元名稱	進行電話 / 網路行銷
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、準備電話/網路行銷活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認營運範圍與銷售目標。 2. 學習產品或服務在市場上銷售的特性。 3. 與團隊成員研究了解行銷活動詳情，並準備電話銷售相關資料。 4. 使用熟練度的相關技術，制訂達成銷售目標的策略。 5. 確保活動和程序符合相關法令與組織規範，並熟悉整體執行流程。 <p>二、進行電話/網路行銷活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據法令與組織規範執行電話/網路行銷程序，與顧客聯繫並達成目標。 2. 說明產品和服務特色並提供聯繫方式，滿足顧客需求。 3. 傾聽顧客詢問，並確實回應顧客建議及問題，完成組織紀錄文件。 <p>三、處理客訴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以正面方式來回應顧客對產品，服務或組織的抱怨。 2. 依據組織規定及管理辦法，解決顧客提出的抱怨。 3. 將客訴問題轉知相關職權負責人員處理。 4. 依據組織規範，記錄客訴處理結果。 <p>四、完成銷售</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範按程序記錄銷售細節，並提供顧客最佳的付款方式。 2. 與顧客確認交易細節，並與顧客商定交貨安排。 3. 在交易過程中遵守組織保密要求，並依規範完成相關紀錄。 <p>五、記錄活動結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織規範，整理和呈現聯繫人紀錄問題並確實回報。 2. 分析議定的績效目標，以確定未來的改善。 3. 更新既有的聯繫資訊，修正錯誤和遺漏。

工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 商品手冊 • 顧客資料聯繫紀錄 • 電話/網路行銷紀錄 • 客訴紀錄表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 電話/網路行銷活動相關法規 • 行銷原則與實務 • 顧客導向程序與規範 • 行銷流程 • 客訴處理方法
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 顧客服務和推薦能力 • 問題解決能力 • 銷售技巧 • 通訊工具使用能力 • 資訊科技應用能力 • 客訴處理能力 <p>一、讀寫能力</p>
說明與補充事項	無。