

職能單元代碼	KMM3R0150v3
職能單元名稱	確認與滿足客戶需求
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶的需求和期望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規章，確認並釐清客戶的需求與期望及特殊要求。 2. 依組織規章與國內相關法規，及時處理客戶的疑問，並向其提供仲介服務項目的特點及建議。 3. 確認客戶需求回應的限制，並向相關人士尋求建議，以因應此限制。 <p>二、回應客戶的需求和期望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用有關客戶指定產品和仲介服務的知識，適時給予客戶幫助。 2. 能使用傳統與數位科技工具，提供客戶需求的物件資訊，協助其尋找到最符合其需求的物件。 3. 能使用傳統與數位科技工具，向客戶解釋物件特色，並提供客戶適當的選擇和替代方案建議。 4. 尋求客戶的回饋，以瞭解是否滿足其需求和實際期望。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 不動產買賣及租賃實務 • 顧客關係管理 • 消費者行為學 • 數位銷售實務 • 服務品質管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 組織及規劃能力 • 外部環境認知與評估能力 • 資訊科技應用能力 • 問題分析能力 • 數位銷售能力 • 問題解決能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶：如購屋者、承租者、一般消費大眾等。 • 國內相關法規：包括就業服務法、性別工作平等法、勞動基準

	法、職業衛生安全法、消費者保護法、公平交易法、個人資料保護法、民法概要、洗錢防治法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、不動產經紀業管理條例與施行細則（特許行業）及相關規範、租賃住宅市場發展及管理條例以及相關規範、各式不動產契約應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、土地稅法、平均地權條例與不動產稅法相關、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例及施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、臺灣不動產資料庫電子資料流通作業要點、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等。
--	--