

職能單元代碼	KRM2R0833v3
職能單元名稱	提供顧客產品和服務訊息
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、熟悉並應用產品及服務知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期研讀、熟悉和了解產業領域產品及服務。 2. 釐清和理解現有產品及服務的特點，並與其他產品及服務比較。 <p>二、識別並回應顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範確認顧客的需求，詳細記錄顧客的資訊。 2. 依組織規範回應顧客需求，向顧客提供相關專業建議，並協助顧客選擇。 3. 確認和預測可能出現的問題，並採取措施，以提升顧客滿意度。 4. 確定滿足顧客需求時的限制，並在有需要時向直屬主管尋求幫助並確實掌握處理進度。 <p>三、提供諮詢及產品宣傳活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供明確的產品和服務相關諮詢。 2. 應用宣傳文件進行組織產品和服務的介紹。 3. 依組織規範，符合成本效益方式執行促銷活動。 4. 藉由顧客反饋分析影響促銷活動的成因。 5. 將本次促銷活動進行成效分析，並擷取良好效益供日後活動企劃之參考。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客服務記錄表
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 產品相關知識 • 產品和服務標準作業流程 • 產品推廣知識 • 顧客關係管理基本知識 • 組織政策和顧客服務程序 • 通訊工具使用知識 • 職業安全衛生相關規範 • 標準服務作業流程 • 當期促銷活動與相關優惠方案

職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 閱讀理解能力 • 溝通協調能力 • 顧客導向 • 資訊科技應用能力 • 客訴處理能力 • 成本和折扣計算能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 組織經營策略和標準服務作業流程：如顧客服務、處理顧客投訴、分配的義務和責任、顧客退貨和退款、各項票卷使用之相關程序與流程等。