

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"> <li>定期研讀、熟悉和了解產業領域產品及服務。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、識別並回應顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依組織規範確認顧客的需求，詳細記錄顧客的資訊。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>三、提供諮詢及產品宣傳活動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>提供明確的產品和服務相關諮詢。</li> <li>應用宣傳文件進行組織產品和服務的介紹。</li> <li>依組織規範，符合成本效益方式執行促銷活動。</li> <li>藉由顧客反饋分析影響促銷活動的成因。</li> <li>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。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客服務記錄表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品相關知識</li> <li>產品和服務標準作業流程</li> <li>產品推廣知識</li> <li>顧客關係管理基本知識</li> <li>組織政策和顧客服務程序</li> <li>通訊工具使用知識</li> <li>職業安全衛生相關規範</li> <li>標準服務作業流程</li> <li>當期促銷活動與相關優惠方案</li> </ul>

<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 閱讀理解能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 顧客導向</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 客訴處理能力</li> <li>• 成本和折扣計算能力</li> </ul>
<b>說明與補充事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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、各項票券使用之相關程序與流程等。</li> </ul>