

代銷專案經理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	KPS3334-004v4	代銷專案經理	最新版本	略	2025/06/15
V3	KPS3334-004v3	代銷專案經理	歷史版本	已被《KPS3334-004v4》取代	2022/12/13
V2	KPS3334-004v2	代銷專案經理	歷史版本	已被《KPS3334-004v3》取代	2019/12/30
V1	KPS3334-004v1	代銷專案經理	歷史版本	已被《KPS3334-004v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KPS3334-004v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	代銷專案經理		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售		職類別代碼	KPS
	職業別	不動產經紀人		職業別代碼	3334
	行業別	不動產業 / 不動產經營及相關服務業		行業別代碼	L6812
工作描述		代銷專案之規劃、開發、管理、統籌及帶領專案組織。			
基準級別		5			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 代銷提案規劃	T1.1 協助分析市場	O1.1.1 市場分析報告	P1.1.1 諮詢相關人員，確認業主對代銷的需求，以評估取得專案代銷的機會。 P1.1.2 依業主需求，協助蒐集代銷專案相關且最新的不動產市場、政府與法令規範、區域及產業發展等資料。 P1.1.3 根據蒐集資料，協助分析市場特徵、代銷	4	K01 不動產產業環境分析 K02 不動產市場投資與評估 K03 不動產市場調查方法 K04 不動產買賣及租賃實務 K05 產業專業術語 K06 國內相關法規	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 計畫撰寫能力 S06 資訊科技應用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			專案的目標客戶，評估市場定位及可為公司和業主帶來的貢獻。			S07 商業文書軟體應用能力
	T1.2 代銷提案	O1.2.1 提案報告 O1.2.2 提案簡報	P1.2.1 依市場分析報告及公司規定，向業主提出代銷專案的規劃。 P1.2.2 於代銷提案中，列出市場與產品定位、區域客戶屬性、廣告與媒體運用及銷售策略，及公司的代銷經驗及業績等。 P1.2.3 於提案經業主採用後，依業主的回饋意見，修正提案內容並經業主確認。	5	K01 不動產產業環境分析 K02 不動產市場投資與評估 K03 不動產市場調查方法 K04 不動產買賣及租賃實務 K05 產業專業術語 K06 國內相關法規 K07 方案規劃 K08 專案管理 K09 組織規章及作業程序	S05 計畫撰寫能力 S07 商業文書軟體應用能力 S08 簡報能力 S09 品質管理能力 S10 溝通協調能力
	T1.3 確認規劃內容並提出委售合約及業務報告	O1.3.1 代銷協議紀錄 O1.3.2 代銷業務報告	P1.3.1 依經驗及國內相關法規要求，向業主解釋最新的政府政策、法令要求及銷售文件內容。 P1.3.2 與業主協定並經其確認銷售數量、銷售費用及代銷條件。 P1.3.3 依國內相關法規及公司規定，記錄業主的指示與協議。 P1.3.4 撰寫業務報告，以反映有關銷售交易相關方面的建議。	5	K07 方案規劃 K08 專案管理 K09 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K12 溝通及人際關係 K13 服務品質管理 K14 協商方式與實務	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S13 談判協商能力
T2 制定建案銷售計畫並檢視銷售活動	T2.1 擬定銷售計畫	O2.1.1 銷售計畫書	P2.1.1 諮詢相關人員，分析代銷所需資源（如建材、銷售工具等），確保資源需求獲得公司及業主的支持，以擬定銷售計畫。 P2.1.2 和相關人員商議後，並依銷售經驗，制定	5	K07 方案規劃 K08 專案管理 K09 組織規章及作業程序 K15 行銷策略與實務	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S05 計畫撰寫能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>銷售計畫，包括銷售目標、銷售活動、客戶來源、風險因應措施等、確實可行的預算和銷售時間，及所需的人力和資源等。</p> <p>P2.1.3 確認接待中心（樣品屋）及實品屋等展示中心開設規範相關事宜。</p> <p>P2.1.4 確保銷售計畫符合公司要求，並詳述能反映業主需求、法律規定與倫理規範的銷售活動。</p>			<p>S06 資訊科技應用能力</p> <p>S07 商業文書軟體應用能力</p> <p>S08 簡報能力</p>
	T2.2 檢視與調整銷售活動	O2.2.1 銷售活動報告	<p>P2.2.1 根據銷售計畫的宗旨和目標，檢視銷售活動的項目與內容。</p> <p>P2.2.2 依組織規範或相關法規，使用可靠的方法取得可信的銷售活動數據與回饋意見。</p> <p>P2.2.3 依銷售活動數據與回饋意見，和相關人員商議後，評估銷售活動可能的變動並提出替代方案，或調整銷售活動規劃。</p>	5	<p>K03 不動產市場調查方法</p> <p>K07 方案規劃</p> <p>K08 專案管理</p> <p>K09 組織規章及作業程序</p> <p>K15 行銷策略與實務</p> <p>K16 不動產代銷實務</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 問題分析能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S05 計畫撰寫能力</p> <p>S06 資訊科技應用能力</p> <p>S07 商業文書軟體應用能力</p> <p>S09 品質管理能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p>
	T2.3 編列銷售預算	O2.3.1 銷售預算書	<p>P2.3.1 根據銷售合約之期程，依廣告費總額按期(年、季、月)編列各期預算額度。</p> <p>P2.3.2 依據編列銷售計畫期程，管控支用進度。</p>	5	<p>K17 初級會計學</p> <p>K18 成本概念</p>	<p>S01 資料蒐集能力</p> <p>S02 問題分析能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S05 計畫撰寫能力</p> <p>S06 資訊科技應用能力</p> <p>S07 商業文書軟體應用能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S10 溝通協調能力
T3 執行建 案銷售計 畫	T3.1 形塑 銷售前景 吸引潛在 客戶	O3.1.1 客 戶諮詢紀 錄	<p>P3.1.1 依經驗、個人網絡及國內相關法規，能應用傳統與數位科技工具，執行具吸引力的銷售策略，引起潛在客戶注意，確保銷售客戶來源。</p> <p>P3.1.2 透過與潛在客戶的適當溝通互動，能準確評估客戶的需求。</p> <p>P3.1.3 依代銷經驗，與潛在客戶討論銷售標的物有關的資訊。</p> <p>P3.1.4 依代銷經驗，即時回應潛在客戶詢問的銷售問題。</p>	5	K06 國內相關法規 K15 行銷策略與實務 K16 不動產代銷實務 K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K19 數位行銷實務	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S12 數位行銷能力
	T3.2 規劃 與發表公 開銷售報 告	O3.2.1 公 開銷售報 告	<p>P3.2.1 依客戶諮詢紀錄與組織規範或相關法規，規劃與準備公開銷售報告。</p> <p>P3.2.2 與業主討論影響銷售的因素、銷售方式的調整、估計成本和可能對價格及銷售的影響、代銷服務範疇及佣金等。</p> <p>P3.2.3 使用銷售工具、整體代銷方案和相關法律及金融資訊，以支持和業主討論過後所公開的銷售報告。</p> <p>P3.2.4 依業主指示、代銷公司及國內相關法規要求，完成公開銷售報告的文件與資料。</p>	5	K07 方案規劃 K08 專案管理 K09 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K12 溝通及人際關係 K13 服務品質管理	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S04 外部環境認知與評估能力 S05 計畫撰寫能力 S06 資訊科技應用能力 S09 品質管理能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力
T4 提出建 案銷售改 善計畫	T4.1 確定 改善項目 及方式	O4.1.1 銷 售改善計 畫	P4.1.1 依公司願景與目標及規定，就銷售專案執行狀況，評估並提出需改善的項目、改善的風險與潛在限制。	4	K08 專案管理 K09 組織規章及作業程序 K12 溝通及人際關係	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S04 外部環境認知與評估能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.1.2 依團隊與業主的建議回饋，於諮詢相關人員後，協商並決定改善的目標與進度，且能讓相關人員充分瞭解。</p> <p>P4.1.3 針對確有必要改善項目，能制定改善計畫、實施策略與方式及作業準則與流程。</p>		<p>K13 服務品質管理</p> <p>K20 風險管理</p> <p>K21 團隊管理</p> <p>K22 績效管理</p> <p>K23 領導理論與實務</p> <p>K24 職業安全衛生相關規範</p>	<p>S10 溝通協調能力</p> <p>S11 問題解決能力</p> <p>S14 領導統御能力</p> <p>S15 團隊合作能力</p>
	T4.2 管控改善流程及結果	O4.2.1 銷售改善紀錄	<p>P4.2.1 在改善過程中，明確支持與指引團隊或個人，並能確認與提供所需的資源。</p> <p>P4.2.2 依組織規範或相關法規，帶領並協助團隊或個人有系統地執行改善。</p> <p>P4.2.3 依組織規範或相關法規，有系統地監測改善流程，確保改善作業與改進計畫規劃一致。</p> <p>P4.2.4 依組織規範或相關法規，蒐集並分析改善的回饋，記錄影響改善的證據與資訊，並分送相關人員。</p>	4	<p>K09 組織規章及作業程序</p> <p>K12 溝通及人際關係</p> <p>K13 服務品質管理</p> <p>K21 團隊管理</p> <p>K22 績效管理</p> <p>K23 領導理論與實務</p>	<p>S02 問題分析能力</p> <p>S03 組織及規劃能力</p> <p>S09 品質管理能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p> <p>S11 問題解決能力</p> <p>S15 團隊合作能力</p>
T5 建案開發與經營業主關係	T5.1 開發與建立業主的關係	O5.1.1 業主名單	P5.1.1 參與與相關業主的社群團體，接觸認識潛在業主，建立關係。	5	<p>K06 國內相關法規</p> <p>K10 顧客關係管理</p> <p>K12 溝通及人際關係</p>	<p>S10 溝通協調能力</p> <p>S11 問題解決能力</p> <p>S16 人脈拓展能力</p>
	T5.2 維繫與業主的關係	O5.2.1 業主服務記錄	<p>P5.2.1 在符合倫理及國內相關法規要求下，能及時向業主報告銷售數據、最新的相關資訊，促進業務回流。</p> <p>P5.2.2 發展業主服務策略，並能將策略整合到提供代銷服務的個人和團隊作業內。</p>	5	<p>K06 國內相關法規</p> <p>K10 顧客關係管理</p> <p>K12 溝通及人際關係</p> <p>K13 服務品質管理</p> <p>K25 客訴處理與管理</p>	<p>S04 外部環境認知與評估能力</p> <p>S10 溝通協調能力</p> <p>S11 問題解決能力</p> <p>S16 人脈拓展能力</p> <p>S17 風險及危機處理能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P5.2.3 在符合倫理及國內相關法規要求下，以適當方式處理客訴，提升公司的服務品質與聲譽。			
	T5.3 確認業主滿意狀況	O5.3.1 業主滿意度調查結果/紀錄	P5.3.1 定期調查業主滿意度狀況，以調整代銷計畫、銷售活動及業主服務。 P5.3.2 蒐集業主對代銷公司服務品質的回饋，以改善業主服務策略及相對應的成效要求。 P5.3.3 更新代銷公司的服務資訊，反映當前業主的期望，並據以改進代銷公司形象。 P5.3.4 在符合倫理及國內相關法規要求下，將業主的訊息納入代銷公司行銷策略的更新。	5	K06 國內相關法規 K10 顧客關係管理 K12 溝通及人際關係 K13 服務品質管理 K19 數位行銷實務	S01 資料蒐集能力 S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S09 品質管理能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S12 數位行銷能力
T6 提升代銷團隊效能	T6.1 促進團隊凝聚力	O6.1.1 團隊工作計畫	P6.1.1 與團隊成員共同討論，並鼓勵團隊成員參與發展工作目標與擬定工作計畫。 P6.1.2 鼓勵和支持團隊成員對工作負責並相互協助，且能承諾給予個人和團隊適當的獎勵。	4	K12 溝通及人際關係 K21 團隊管理 K23 領導理論與實務 K26 激勵管理	S10 溝通協調能力 S14 領導統御能力 S15 團隊合作能力
	T6.2 管理與促進團隊工作績效	O6.2.1 團隊工作績效紀錄	P6.2.1 鼓勵團隊成員負責與參與團隊活動和溝通，且能協助個人與團隊解決阻礙績效的問題。 P6.2.2 能與業務管理階層溝通團隊或成員未能解決之績效改善或提升的相關問題，並能確保採取問題解決的行動。 P6.2.3 能與團隊溝通業務管理階層提出有關績效改善或提升的相關問題，並能確保採取問	4	K12 溝通及人際關係 K13 服務品質管理 K21 團隊管理 K22 績效管理 K23 領導理論與實務	S03 組織及規劃能力 S09 品質管理能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S14 領導統御能力 S15 團隊合作能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			題解決的行動。			
T7 管理代 銷專案資 料庫	T7.1 依法 管理及應 用資料庫	O7.1.1 資 料庫管理 紀錄 O7.1.2 資 料庫使用 紀錄	P7.1.1 依資料流通與管理等國內相關法規與公司 檔案管理規定，能安全儲存、使用代銷資 料庫，包括客戶與業主及專案資料。 P7.1.2 依組織規範或相關法規，分析取自資料庫 的資料，提供公司相關人員代銷專案的分 析及建議。 P7.1.3 依組織規範或相關法規，準確識別並追蹤 常客資料，且能依客戶服務紀錄，提供客 戶可能感興趣之公司服務的資訊。	5	K06 國內相關法規 K09 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K13 服務品質管理 K27 數據分析相關知識 K28 資料庫應用與管理 K29 資訊安全管理	S02 問題分析能力 S06 資訊科技應用能力 S07 商業文書軟體應用能力 S09 品質管理能力 S10 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S16 人脈拓展能力 S17 風險及危機處理能力 S18 資料庫維護管理能力
T8 經營不 動產代銷 客戶關係	T8.1 與客 戶建立信 任關係	O8.1.1 客 戶服務紀 錄	P8.1.1 提供客戶導向服務，與客戶建立良好關 係，加強代銷業務人員與客戶間的承諾與 信任。 P8.1.2 與客戶互動，應保持職業道德與符合倫理 規範，建立專業形象，提升客戶對業務人 員與公司的信任度。	5	K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K12 溝通及人際關係 K13 服務品質管理 K19 數位行銷實務	S10 溝通協調能力 S12 數位行銷能力 S16 人脈拓展能力
	T8.2 掌握 客戶的需 求	O8.2.1 客 戶服務紀 錄	P8.2.1 根據代銷實務經驗，透過與客戶的面商， 準確辨識與確認客戶的需求。 P8.2.2 考量客戶優先需求，提供客戶正確的代銷 產品之特色與服務資訊及建議。 P8.2.3 記錄與客戶面商的過程及客戶的需求資 訊。	5	K16 不動產代銷實務 K10 顧客關係管理 K11 消費者行為學 K13 服務品質管理	S02 問題分析能力 S03 組織及規劃能力 S10 溝通協調能力
	T8.3 保存 並使用客	O8.3.1 客 戶資料檔	P8.3.1 依倫理規範、組織規範或相關法規，保存 並安全存放客戶機密資訊與資料文件。	5	K06 國內相關法規 K09 組織規章及作業程序	S03 組織及規劃能力 S10 溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	戶資料	案	P8.3.2 準確使用客戶資料檔，給予客戶可能感到興趣之不動產代銷產品及相關服務建議。	5	K10 顧客關係管理 K13 服務品質管理	S16 人脈拓展能力 S18 資料庫維護管理能力
	T8.4 處理客訴問題	O8.4.1 客訴處理紀錄	P8.4.1 確認客戶的抱怨及問題，給予令客戶放心的回應，建立客戶對代銷人員及公司的信任。 P8.4.2 鼓勵客戶說明抱怨與問題所在，耐心且認真聆聽以提升客戶滿意度。 P8.4.3 依公司客訴處理標準程序及代銷業務經驗，提出客戶能接受的抱怨或問題處理方式。		K06 國內相關法規 K09 組織規章及作業程序 K10 顧客關係管理 K13 服務品質管理 K30 客訴管理	S10 溝通協調能力 S17 風險及危機處理能力 S19 客訴處理與因應能力 S20 說服能力

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。</p> <p>A02 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。</p> <p>A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。</p> <p>A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。</p> <p>A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。</p> <p>A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。</p> <p>A07 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。</p>

說明與補充事項

說明與補充事項

- **建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：**

- 大專相關科系以上畢業，且具至少 3 年以上不動產經紀、代銷相關工作經驗。
- 應具備不動產經紀營業員資格。

- **其他補充說明：**

- 業主：如建商、開發商、地主及起造人等。
- 目標客戶：如購屋者、一般消費大眾等。
- 國內相關法規：包括性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、勞動基準法、職業衛生安全法、個人資料保護法、民法概要、洗錢防制法、不動產經紀業管理條例與施行細則及相關規範、不動產說明書及買賣定型化契約等應記載及不得記載事項等相關規範、土地法、平均地權條例與施行細則、不動產相關稅法、土地徵收條例、都市計畫法、不動產估價技術規則、公寓大廈管理條例與施行細則、不動產經紀業廣告處理原則、各縣市建築工程樣品屋及臨時廣告管理辦法、地政士及不動產經紀業防制洗錢及打擊資恐辦法、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。
- 倫理規範：不動產代銷經紀業倫理規範。