

電話 / 網路行銷服務人員職能基準

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	KPS5294-001v4	電話 / 網路行銷服務人員	最新版本	略	2025/06/15
V3	KPS5294-001v3	電話行銷服務助理	歷史版本	已被《KPS5294-001v4》取代	2021/12/31
V2	KPS5294-001v2	顧客行銷助理	歷史版本	已被《KPS5294-001v3》取代	2019/12/31
V1	KPS5294-001v1	顧客行銷人員	歷史版本	已被《KPS5294-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼	KPS5294-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類			
	職業	電話 / 網路行銷服務人員		
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	電話及網路行銷人員	職業別代碼	5294
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業	行業別代碼	N8209
工作描述	透過多元行銷方式，有效處理顧客聯繫工作，為顧客提供服務。			
基準級別	2			

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 準備顧客聯繫工作	T1.1 聯繫顧客前準備		P1.1.1 確認顧客聯繫時，涉及業務與產業範圍內容及達成組織目標。 P1.1.2 確認顧客聯繫的主要基礎工具，及個人在顧客聯繫時扮演的角色與運作重點。 P1.1.3 整合顧客聯繫工具，進行個人作業程序準備。	2	K01 組織產品、服務與顧客基本資料 K02 產業規範與法規相關要求 K03 職務範圍內業務系統知識 K04 顧客聯繫的業務範圍知識	S01 溝通協調能力
	T1.2 達成		P1.2.1 依照組織政策，確認並有效地利用現有的	2	K01 組織產品、服務與顧客基本資料	S01 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)
	個人績效		資源，管理與顧客聯繫的協議。 P1.2.2 遵守組織規範及任務需求，完成個人績效要求與期望。		資料 K02 產業規範與法規相關要求 K03 職務範圍內業務系統知識 K04 顧客聯繫的業務範圍知識	
	T1.3 參與工作團隊		P1.3.1 確定自身與團隊成員的角色和團隊的結構。 P1.3.2 參與團隊間合作互動，共同達成團隊工作。	2	K01 組織產品、服務與顧客基本資料 K02 產業規範與法規相關要求 K03 職務範圍內業務系統知識 K04 顧客聯繫的業務範圍知識 K05 具體工作角色和關鍵顧客關係知識	S01 溝通協調能力
T2 進行電話/網路行銷	T2.1 準備電話/網路行銷活動	O2.1.1 商品手冊 O2.1.2 顧客資料聯繫紀錄	P2.1.1 確認營運範圍與銷售目標。 P2.1.2 學習產品或服務在市場上銷售的特性。 P2.1.3 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。 P2.1.4 使用熟練度的相關技術，制訂達成銷售目標的策略。 P2.1.5 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。	3	K06 電話/網路行銷活動相關法規 K07 行銷原則與實務 K08 顧客導向程序與規範 K09 行銷流程	S02 顧客服務和推薦能力 S03 問題解決能力 S04 銷售技巧 S05 通訊工具使用能力 S06 資訊科技應用能力
	T2.2 進行電話/網路行銷活動	O2.2.1 電話/網路行銷紀錄	P2.2.1 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。 P2.2.2 說明產品和服務特色並提供聯繫方式，滿足顧客需求。 P2.2.3 傾聽顧客詢問，並確實回應顧客建議及問	3	K06 電話/網路行銷活動相關法規 K07 行銷原則與實務 K08 顧客導向程序與規範 K09 行銷流程	S02 顧客服務和推薦能力 S03 問題解決能力 S04 銷售技巧 S05 通訊工具使用能力 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)
			題，完成組織紀錄文件。			
T2.3 處理客訴	O2.3.1 客訴紀錄表	P2.3.1 以正面方式來回應顧客對產品、服務或組織的抱怨。 P2.3.2 依據組織規定及管理辦法，解決顧客提出的抱怨。 P2.3.3 將客訴問題轉知相關職權負責人員處理。 P2.3.4 依據組織規範，記錄客訴處理結果。	3	K06 電話/網路行銷活動相關法規 K07 行銷原則與實務 K08 顧客導向程序與規範 K09 行銷流程 K10 客訴處理方法	S01 溝通協調能力 S02 顧客服務和推薦能力 S03 問題解決能力 S05 通訊工具使用能力 S06 資訊科技應用能力 S07 客訴處理能力	
T2.4 完成銷售	O2.4.1 電話/網路行銷紀錄	P2.4.1 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。 P2.4.2 與顧客確認交易細節，並與顧客商定交貨安排。 P2.4.3 在交易過程中遵守組織保密要求，並依規範完成相關紀錄。	2	K06 電話/網路行銷活動相關法規 K07 行銷原則與實務 K08 顧客導向程序與規範 K09 行銷流程	S02 顧客服務和推薦能力 S03 問題解決能力 S04 銷售技巧 S05 通訊工具使用能力 S06 資訊科技應用能力	
T2.5 記錄活動結果	O2.5.1 顧客資料聯繫紀錄	P2.5.1 根據組織規範，整理和呈現聯繫人紀錄問題並確實回報。 P2.5.2 分析議定的績效目標，以確定未來的改善。 P2.5.3 更新既有的聯繫資訊，修正錯誤和遺漏。	2	K06 電話/網路行銷活動相關法規 K07 行銷原則與實務 K08 顧客導向程序與規範 K09 行銷流程	S02 顧客服務和推薦能力 S03 問題解決能力 S04 銷售技巧 S05 通訊工具使用能力 S06 資訊科技應用能力 S08 讀寫能力	

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和力關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02 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。

A03 持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與能力，並能有效應用在特定任務。

A04 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。

A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A06 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。

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：

- 高中職以上畢業。