

### 客戶服務企劃人員職能基準

| 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 | BAS2421-003v4 | 客戶服務企劃人員 | 最新版本 | 略                   | 2025/12/15 |
| V3 | BAS2421-003v3 | 客戶服務企劃人員 | 歷史版本 | 已被《BAS2421-003v4》取代 | 2021/12/31 |
| V2 | BAS2421-003v2 | 客戶服務企劃人員 | 歷史版本 | 已被《BAS2421-003v3》取代 | 2019/12/31 |
| V1 | BAS2421-003v1 | 客戶服務規劃人員 | 歷史版本 | 已被《BAS2421-003v2》取代 | 2016/12/31 |

|                    |     |                                          |          |       |       |
|--------------------|-----|------------------------------------------|----------|-------|-------|
| 職能基準代碼             |     | BAS2421-003v4                            |          |       |       |
| 職能基準名稱<br>( 擇一填寫 ) |     | 職類                                       |          |       |       |
|                    |     | 職業                                       | 客戶服務企劃人員 |       |       |
| 所屬<br>類別           | 職類別 | 企業經營管理 / 行政支援                            |          | 職類別代碼 | BAS   |
|                    | 職業別 | 組織及政策管理專業人員                              |          | 職業別代碼 | 2421  |
|                    | 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               |     | 依據組織所提供產品及服務內涵，分析客戶需求，優化並協助制訂客戶服務標準作業流程。 |          |       |       |
| 基準級別               |     | 3                                        |          |       |       |

| 主要職責             | 工作任務               | 工作產出                | 行為指標                                                                                                                                 | 職能<br>級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                                  | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                                            |
|------------------|--------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| T1分析促進客戶服務工作服務知識 | T1.1分析內外環境及衡量產品與服務 | O1.1.1產品及客服市場分析定位報告 | P1.1.1確認商業模式的產品及服務、目標客群等，並評估有效性的方案。<br>P1.1.2運用相關資訊來源，確定指定區域的產品通路和關鍵資源。<br>P1.1.3比較相關產品或競品差異化分析。<br>P1.1.4建立產品和服務之差異及價值，區隔不同的客戶所需產品。 | 3        | K01產品和服務知識<br>K02產業規範與法規要求<br>K03組織客服政策與程序<br>K04潛在用戶或買方市場<br>K05影響業務營運相關法規 | S01資訊科技應用能力<br>S02分析銷售資訊與數據能力<br>S03文書處理能力<br>S04簡報能力<br>S05問題分析能力 |

| 主要職責       | 工作任務         | 工作產出              | 行為指標                                                                                                                                  | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                                                              | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                                                     |
|------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|            | T1.2促進客戶服務價值 |                   | P1.2.1確定產品和服務之潛在客戶定位、產品價值及市場定位。<br>P1.2.2依利益關係人角度，檢視現有產品和服務的特色。<br>P1.2.3依組織政策及法律規範，呈現產品和服務的特色。<br>P1.2.4提供優質服務方案，確保有效解決客戶問題，建立客戶忠誠度。 | 3    | K01產品和服務知識<br>K02產業規範與法規要求<br>K03組織客服政策與程序<br>K04潛在用戶或買方市場<br>K05影響業務營運相關法規                             | S01資訊科技應用能力<br>S02分析銷售資訊與數據能力<br>S03文書處理能力<br>S04簡報能力                       |
| T2企劃客戶服務項目 | T2.1確認企劃創新要素 | O2.1.1客戶服務措施分析報告  | P2.1.1定義一般客戶之服務特點，並分析客戶角色與業務需求。<br>P2.1.2確認與分析滿足業務需求的企劃創新要素。<br>P2.1.3檢視客戶消費旅程，確認設計原則及措施的適當性。<br>P2.1.4與利益關係人確認企劃創新的細節。               | 3    | K05影響業務營運相關法規<br>K06顧客關係管理                                                                              | S01資訊科技應用能力<br>S04簡報能力<br>S05問題分析能力                                         |
|            | T2.2評估資源     | O2.2.1組織內外部資源彙整報告 | P2.2.1掌握預算限制，並從合作供應商中，發現可用的資源。<br>P2.2.2為各個企劃創新面向，找到合適的替代資源與供應商。<br>P2.2.3分析服務品質及效率，比較各個替代方案。<br>P2.2.4為每個企劃創新面向建立資源。                 | 3    | K05影響業務營運相關法規<br>K06顧客關係管理<br>K07專案管理原則<br>K08風險管理原則<br>K09智慧客服軟硬體概念<br>K10測試程序和計劃原則<br>K11組織之專案資訊資源、指引 | S01資訊科技應用能力<br>S04簡報能力<br>S05問題分析能力<br>S06溝通協調能力<br>S07計劃和組織能力<br>S08專案管理能力 |

| 主要職責 | 工作任務             | 工作產出         | 行為指標                                                                                                     | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )                                                                                 | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )                                                     |
|------|------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|      |                  |              | P2.2.5整合新設施資源之使用及專案管理工具。                                                                                 |      | 和支援                                                                                                        |                                                                             |
|      | T2.3協助制定客服標準作業流程 | O2.3.1客服作業計畫 | P2.3.1規劃緊急應變措施與標準作業流程。<br>P2.3.2對所有資源發展有效的測試程序與計畫。<br>P2.3.3擬定衡量指標及各項作業管控點。<br>P2.3.4管控預算，並維持相關資源及工作的品質。 | 4    | K05影響業務營運相關法規<br>K06顧客關係管理<br>K08風險管理原則<br>K09智慧客服軟硬體概念<br>K10測試程序和計劃原則<br>K11組織之專案資訊資源、指引和支援<br>K12預算管理知識 | S01資訊科技應用能力<br>S04簡報能力<br>S05問題分析能力<br>S06溝通協調能力<br>S07計劃和組織能力<br>S09預算管理能力 |

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A02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技能，並能有效應用在特定任務。
- A03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。
- A04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。
- A05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。
- A06好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

#### 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：
  - 大專以上畢業，且具相關工作經驗2年以上。
- 其他補充說明：
  - 影響業務營運相關法規：如反歧視法規、道德原則、個資法、合約、職業安全衛生相關規範、產業相關法規及消費者法等。
  - 利益關係人：包含客戶、股東、董監事、上下游合作廠商等。