

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 (擇一填寫)		職類				
		職業	客戶服務企劃人員			
所屬類別	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		依據組織所提供之產品及服務內涵，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	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (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。 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。 P1.1.3比較相關產品或競品差異化分析。 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 K02產業規範與法規要求 K03組織客服政策與程序 K04潛在用戶或買方市場 K05影響業務營運相關法規	S01資訊科技應用能力 S02分析銷售資訊與數據能力 S03文書處理能力 S04簡報能力 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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (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。 P1.2.2依利益關係人角度，檢視現有產品和服務的特色。 P1.2.3依組織政策及法律規範，呈現產品和服務的特色。 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 K02產業規範與法規要求 K03組織客服政策與程序 K04潛在用戶或買方市場 K05影響業務營運相關法規	S01資訊科技應用能力 S02分析銷售資訊與數據能力 S03文書處理能力 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。 P2.1.2確認與分析滿足業務需求的企劃創新要素。 P2.1.3檢視客戶消費旅程，確認設計原則及措施的適當性。 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 K06顧客關係管理	S01資訊科技應用能力 S04簡報能力 S05問題分析能力
	T2.2評估資源	O2.2.1組織內部資源彙整報告	P2.2.1掌握預算限制，並從合作供應商中，發現可用的資源。 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。 P2.2.3分析服務品質及效率，比較各個替代方案。 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 K06顧客關係管理 K07專案管理原則 K08風險管理原則 K09智慧客服軟硬體概念 K10測試程序和計劃原則 K11組織之專案資訊資源、指引	S01資訊科技應用能力 S04簡報能力 S05問題分析能力 S06溝通協調能力 S07計劃和組織能力 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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (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。 P2.3.2對所有資源發展有效的測試程序與計畫。 P2.3.3擬定衡量指標及各項作業管控點。 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 K06顧客關係管理 K08風險管理原則 K09智慧客服軟硬體概念 K10測試程序和計劃原則 K11組織之專案資訊資源、指引和支援 K12預算管理知識	S01資訊科技應用能力 S04簡報能力 S05問題分析能力 S06溝通協調能力 S07計劃和組織能力 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。