

「業務人員」職能模型(定稿)

職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	批發業務人員		
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	商業銷售代表		職業別代碼	3322
	行業別	批發及零售業／批發業		行業別代碼	G45-46
工作描述		從事批發產品之國內外銷售、業務推廣、客戶風險評估、客戶維繫與市場分析及開發等工作。			
模型級別		3			

工作任務 (依需要分層)		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 維護與 開發 市場 商機	T1.1 市場與競 品分析	O1.1.1 市場分 析報告	<p>P1.1.1 收集與彙整產業市場資訊^[註 1]，以分析終端目標客群需求。</p> <p>P1.1.2 與產品經理(PM)保持互動與溝通，掌握市場、產品的最新資訊。</p> <p>P1.1.3 運用各項資訊，規劃與提出市場開發與維護建議。</p> <p>P1.1.4 運用組織所彙整的「競品比較資訊」，或收集市場上競爭對手的產品資訊，進行競品分析並建議產品的業務推廣方式。</p> <p>P1.1.5 定期參加原廠舉辦的產品訓練，以瞭解組織產品與競品異同。</p>	3	<p>K01 消費者行為概念</p> <p>K02 行銷學概念</p> <p>K03 產品專業知識</p> <p>K04 產業資訊</p> <p>K05 市場資訊</p>	<p>S01 資料彙整技巧</p> <p>S02 統計分析技巧</p> <p>S03 訪談技巧</p> <p>S04 基本企劃書撰寫技巧</p> <p>S05 外語閱讀、表達與溝通能力</p>
	T1.2 客戶風險 管理	O1.2.1 異常/風 險評估 資料	P1.2.1 遵循組織內控程序，針對客戶進行信用評等調查，預防可能的合作風險發生。	3	<p>K06 信用評等資訊</p> <p>K07 財務報表概念</p>	<p>S03 訪談技巧</p> <p>S05 外語閱讀、表達與溝通能力</p>

工作任務 (依需要分層)	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)
		P1.2.2 針對客戶進行訪談，了解其現有經營實績與未來銷售預測。 P1.2.3 依據銷售歷史紀錄與組織規定，回報異常狀況，並依指示進行處理以降低風險。 P1.2.4 透過與同業或異業關係，掌握同一合作客戶的訂貨或付款狀況，以預防可能的合作風險發生。		K08 組織相關規範 K09 產業法規知識 ^{【註2】} K10 危機處理概念 K11 風險管理原理	
T1.3 客戶關係管理	O1.3.1 客戶資訊維護表 ^{【註3】} O1.3.2 顧客滿意度調查紀錄	P1.3.1 透過定期聯繫或實地訪查的互動方式，確認既有客戶的近況與所需支援。 P1.3.2 針對客戶的庫存、淡旺季銷售規劃與應付帳款等狀況，進行備貨或催款、收款等動作。 P1.3.3 邀請客戶參加組織或原廠舉辦的客戶交流聚會、商展活動。 P1.3.4 協調與解決客訴問題，並視需要陳報相關主管。	3	K04 產業資訊 K05 市場資訊 K08 組織相關規範 K12 顧客管理概念 K13 銷售話術 K14 參展實務概念 K15 客戶關係管理原理	S03 訪談技巧 S05 外語閱讀、表達與溝通能力 S06 社交能力 S07 溝通協調技巧 S08 開發技巧 S09 基本行銷活動規劃能力 S10 銷售技巧 S11 參展技巧
T1.4 開發新客戶	O1.4.1 潛在客戶追蹤表	P1.4.1 運用多元行銷 ^{【註4】} ，開發潛在客戶，以建立潛在客戶名單。	3	K04 產業資訊 K05 市場資訊 K08 組織相關規範 K12 顧客管理概念 K13 銷售話術 K16 網路行銷概念	S03 訪談技巧 S05 外語閱讀、表達與溝通能力 S06 社交能力 S07 溝通協調技巧 S08 開發技巧 S09 基本行銷活動規劃能力 S10 銷售技巧

工作任務 (依需要分層)		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)
T2 組織業 績目 標執 行與 管理	T2.1 整合運用 組織與原 廠行銷資 源	O2.1.1 行銷歷 史數據 分析表 O2.1.2 行銷活 動成效 分析表	P2.1.1 運用組織或原廠所提供行銷 資源，協助客戶舉辦行銷活 動。 P2.1.2 彙整客戶需求，向組織或原 廠提出所需行銷資源。 P2.1.3 依據該商圈地域特性提出與 當地異業合作的行銷方案， 藉以擴大客戶商機。 P2.1.4 承接組織或原廠所規劃的全 國性或跨國性的行銷計畫， 監督與回報客戶的執行狀 況。 P2.1.5 檢視客戶使用行銷資源或舉 辦行銷活動的成效，必要時 提出調整建議。	3	K02行銷學概念 K17專案管理概念 K08組織相關規範 K13銷售話術 K18零售管理	S05外語閱讀、表達與溝通能力 S09基本行銷活動規劃能力 S12專案管理能力 S13基本企劃書撰寫能力
	T2.2 輔導客戶 熟悉產品	O2.2.1 輔導時 程規劃 表 O2.2.2 輔導與 訓練方 案	P2.2.1 邀請客戶參加組織或原廠舉 辦之課程或講座，讓客戶瞭 解產品的最新資訊。 P2.2.2 針對客戶遇到的終端客戶異 議或疑問，給予適當的問題 解決協助。	3	K08組織相關規範 K19輔導與訓練概念	S05外語閱讀、表達與溝通能 力 S14基本訓練規劃能力 S15基本輔導能力 S16問題解決能力

工作任務 (依需要分層)		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)
	T2.3 報價議價 與締結成交	O2.3.1 報價單 O2.3.2 合約	P2.3.1 確認客戶的經營期望與銷售 模式，提供客戶報價單，並 進行議價。 P2.3.2 持續掌握客戶的合作意向，釐 清客戶的關切點、磋商條件 與議價談判，進行續約或簽 立新約。	4	K01 消費者行為概念 K08 組織相關規範 K20 談判與溝通概念	S05 外語閱讀、表達與溝通能力 S07 溝通協調技巧 S10 銷售技巧 S17 談判與議價技巧
	T2.4 落實業務 管理指標	O2.4.1 業務管 理報表	P2.4.1 依據組織規範撰寫相關管理報 表，並回報報表資訊與提出建 議。 P2.4.2 依據組織與個人設定的業務 管理指標，確實執行各項活 動，並取得業務推廣成果。 P2.4.3 針對業績目標落後的客戶， 了解落後原因，並爭取組織 或原廠的協助，提供建議或 規劃改善方案。	3	K08 組織相關規範 K17 專案管理概念	S12 專案管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- 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。
- A03 自我管理：設立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。
- 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。

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：
 - 學歷：大專以上畢業
 - 經歷：具批發零售業工作經驗尤佳
 - 能力：基礎文書軟體處理技能(如：Word、Excel)

☞ 其他補充說明：

- 【註1】市場資訊：如從網路、報章雜誌、組織內部、實地問卷調查或訪談客戶等管道取得之資訊。
- 【註2】產業法規知識：如消費者保護法、公平交易法、產品標示法、其他產業特定管制法規等。
- 【註3】客戶資料維護表：如通訊聯繫次數（如電話、電郵、通訊 APP 等）、實地拜訪數等執行資訊，並按日/周/月之頻率定期維護。
- 【註4】多元行銷：如陌生拜訪、電話開發、異業結盟、研討會、社團、商展、或網路行銷等。