

『行銷業務人員』職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	機械設備行銷業務人員		
所屬 類別	職類別	工商業銷售代表 (含業務員)	職類別代碼	KPS	
	職業別	商業銷售代表	職業別代碼	3322	
	行業別	機械設備製造業	行業別代碼	C29	
工作描述		依據公司營運目標及業務作業規範，蒐集機械設備市場資訊及熟悉產品知識，並進行客戶開發與關係維護，以完成銷售相關作業，達成銷售目標。			
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 市場與產品資訊蒐集	T1.1 蒐集並分析市場資訊	O1.1.1 業務拓展相關簡報(含公司簡介、產品介紹及競業差異比較)	P1.1.1 掌握市場發展趨勢，蒐集並分析確認相關市場資料，以界定目標客群。 P1.1.2 透過多元管道，蒐集同行業公司及產品資訊，分析與其之間的產品優勢和劣勢，完成相關簡報，並在開發及拜訪客戶時提供做為參考。	3	K01 產業發展與應用趨勢 K02 資料分析知識 K03 行銷學 ^[註1] 概念 K04 機械設備市場型態 K05 機械設備產品知識	S01 市場分析方法 S02 資料分析工具應用 S03 資料判讀 S04 行銷策略制定技巧
T2 客戶開發與維護	T2.1 客戶開發	O2.1.1 客戶拜訪紀錄 O2.1.2 客戶信用評估紀錄 O2.1.3 客戶拜訪簡報	P2.1.1 觀察市場變化，運用多元開發技巧與管道，拓展市場 ^[註2] 開發新客戶，以達成業績目標。 P2.1.2 針對目標市場蒐集潛在客戶資訊，瞭解客戶實際需求，找出與產品服務之關聯性，說明產品特色，推薦適當產品服務與提供建議。 P2.1.3 依據公司作業規範，針對新客戶進行信用評估及財務狀況調查，提供財務單位評估合作可能性，以降低風險。	3	K06 專利與智財權 ^[註3] 概念 K07 信用評估知識 K08 風險管理概念 K09 國際貿易概念	S05 客戶需求分析能力 S06 陌生開發 ^[註4] 技巧 S07 商品介紹及解說技巧 S08 客戶信用資訊蒐集 S09 風險評估能力
	T2.2 維繫客戶	O2.2.1 顧客檔案	P2.2.1 透過多元管道進行聯繫或實地拜訪，與客戶建立互動關係，進行售後追蹤服務，瞭解既有客戶的近況與需	3	K10 顧客關係管理概念 K11 消費者行為知識	S10 顧客關係管理技巧 S11 售後服務技巧

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)
	關係		求，同時掌握市場趨勢，並維護與客戶的長期合作關係。 P2.2.2 蒐集、維護、更新客戶銷售及服務資料，以供後續分析使用。			
	T2.3 客戶意見回饋處理	O2.3.1 客戶意見處理追蹤紀錄	P2.3.1 依據公司相關服務規範，提供客戶適當標準服務程序，確保客戶服務及問題處理的一致性。 P2.3.2 若客戶遇到產品異常或損壞時，依照公司客訴作業標準，先確認是否為客戶操作不當引起，初步排解後仍無法解決，再派員到場維修。 P2.3.3 即時反應顧客意見並定期檢討作為供內部適當人員做產品改善建議，以確保產品及服務一致性。	3	K12 顧客意見管理概念 K13 服務規範知識	S12 顧客意見應對處理技巧 S13 問題分析與解決能力
T3 業績管理	T3.1 簽約與收款	O3.1.1 產品報價單 O3.1.2 合約書或訂單	P3.1.1 與客戶溝通確認產品需求細節後，依公司報價規範及成本分析進行初步報價，經核准後，提供客戶產品報價單。 P3.1.2 遵循公司簽約流程，雙方確認產品單價、數量、交期、運送方式、客戶付款方式及其附加條件，進行合約協商後，完成簽約程序，合約簽訂後交權責部門存檔保管。 P3.1.3 依據合約規範，提供出貨單及其他相關文件，追蹤交期與出貨狀況，以確保訂單如期交貨完成，並依約回收帳款。	3	K14 供應鏈管理知識 K15 客戶付款工具 ^[註5] 與契約簽署規範 ^[註6] K16 成本分析知識	S14 談判與議價技巧 S15 簽約技巧 S16 收款技巧

職能內涵(A=attitude 態度)

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。

A02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。

A03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。

A04親和力：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。

A05堅定自信：在表達意見、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠能力去應對；面對他人反對意見時，能穩定自身立場。

A06壓力容忍：冷靜且有效率地應對處理高壓或緊急事件，如不友善的對象、突發狀況，並能以適當方式紓解自身壓力。

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，須具備基礎文書軟體應用能力

【註1】行銷學：聚焦 STP、4P、4C 基礎概念。

【註2】市場：包含國內、國外市場。

【註3】智財權：包含專利、商標、著作權、商業秘密...等。

【註4】陌生開發：包含新客戶或新市場開發。

【註5】客戶付款工具：包含分期付款方式與可付款工具，如支票、銀行貸款...等。

【註6】契約簽署規範：包含附條件買賣契約等項目。