



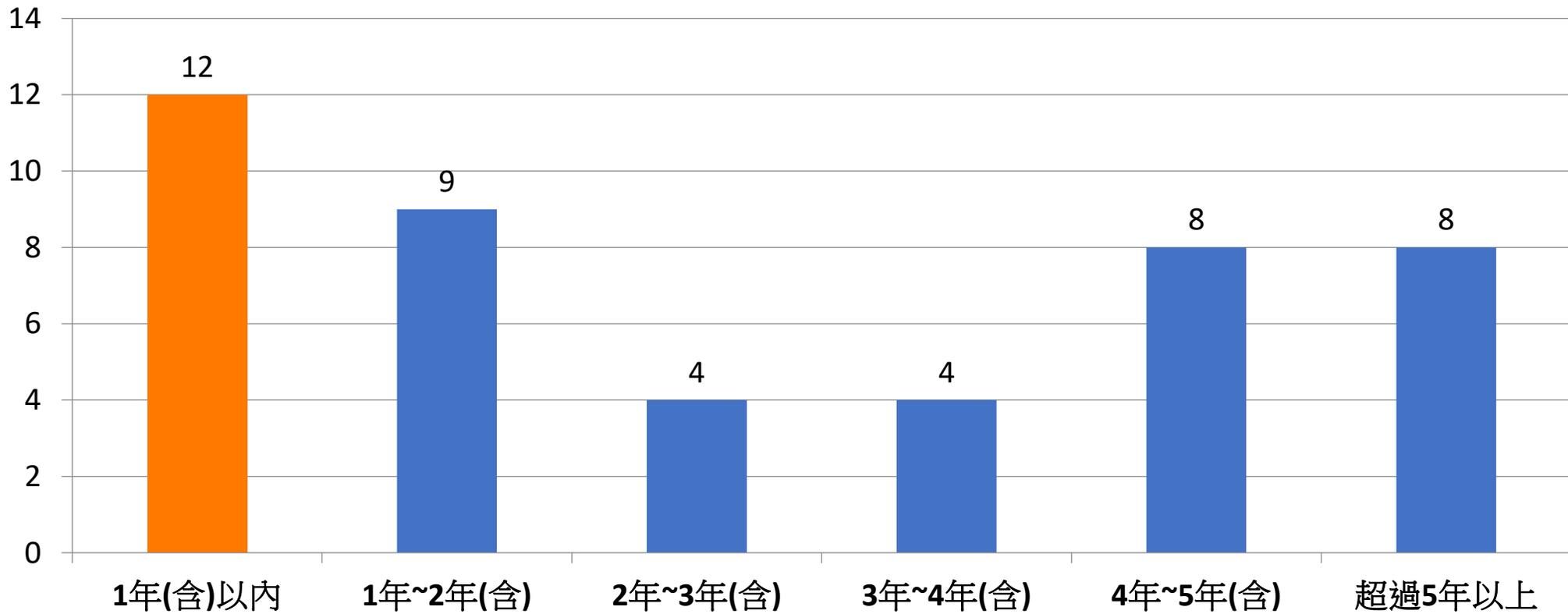
# 電話客服類人員

# 職能性格團體報表(範例)

\*此範例僅供參考，實際內容請以104提供為準

資料來源：分析45位曾任貴公司電話客服的有效評量資料。

「公司電話客服類人員」常模：104依33位任職超過1年者建置。



# 整體職能潛力：比對穩定任職「網際網路業 電話客服類人員常模」

PR **53**：符合產業標準



- PR55 溝通協調
- PR55 團隊合作
- PR54 顧客服務
- PR52 認真負責
- PR52 工作管理
- PR50 正向思考

# 優勢1



## 溝通協調

**定義：**能視談話對象有條理地清楚表達想法，除確保對方專注聆聽及充分瞭解，並可正確解讀、回應、釐清他人所傳達的訊息以取得共識。

- ◆ **表現：**能夠清楚表達自己的想法，也大多能夠瞭解他人欲傳達的意見。

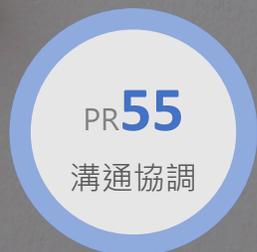
## 優勢2



## 團隊合作

定義：能尊重團隊成員意見，支持團隊決定，善盡個人職責，鼓勵成員積極參與團隊，共同合作達成團隊目標。

- ◆ 表現：工作時大多會尊重團隊的決定並採納團隊成員的意見；對於團隊交付的工作與事務會盡力完成。



# 優勢3



## 顧客服務

**定義：**行動或計畫能考量對顧客的影響，主動瞭解顧客需求並迅速回應，提供顧客所需資訊，協助組織與顧客建立長期合作關係。

- ◆ **表現：**重視顧客需求，會設法解決顧客提出的問題或需求。

PR **55**  
溝通協調

PR **55**  
團隊合作



## 改善點1

# 正向思考

- ◆ 定義：遇到挫折能夠以客觀、正面的態度面對，不怨天尤人且維持應有的工作效能。
- ◆ 表現：若遇到一連串的難題或失敗，可能會變得退縮、消極，甚至影響工作效能；偶爾會因為挫折而陷入低潮，需透過他人協助或是一段時間沉澱，才能正視並面對挫折。



## 改善點 2

# 工作管理

- ◆ 定義：能依工作的輕重緩急排定優先順序，妥善運用自己的時間與資源，有效管理工作流程及進度。
- ◆ 表現：有時會因為突如其來的雜事而擾亂原有的計畫；偶爾因為錯估自己的時間與資源而造成進度落後的情況。



## 改善點3

# 認真負責



- ◆ 定義：確實達成工作職責及要求，能勇於承擔自己的錯誤或失敗，不歸咎他人並努力改善。
- ◆ 表現：與別人共同負責工作時，有時容易因責任分散而不願投注較多心力，遇到問題也不會主動出面承擔。

PR 50  
正向思考

PR 50  
工作管理



貴公司電話客服的整體職能潛力符合產業標準，整體績效表現應不差！

其中以下列3項的職能潛力最高，屬公司此職務優勢：  
溝通協調PR55、團隊合作PR55、顧客服務PR54。

倘若，能進一步提升：正向思考、工作管理、認真負責，  
相信電話客服將能成為貴公司人力資源的一項優勢。