

電話客服人員

職務定義

按照規定的客服作業流程 提供客戶服務，並維護客戶關係

工作內容

1. 負責接聽客戶服務專線，並協助客戶訴怨解決問題。
2. 接聽客戶查詢、異動、申請電話、客戶諮詢服務、客戶訂單受理、處理客訴問題、客戶售後服務
3. 電話詢問顧客意見，及客服人員自身意見提供，以供公司做改進

相似職務

電話客服人員、客服專員、電話行銷人員、專線支援資深客服代表、線上接聽人員、信用卡電話客服人員、專線支援資深客服代表、內勤電話客服人員、電話諮詢人員、旅行社電話客服人員、網路拍賣客服人員

全職 1818 兼職 162

關鍵職能

高度相關

文件輸入、建檔與彙整管理

客訴案件處理

提供客戶服務並維護客戶關係

客戶問題的解決及解答

中度相關

業績目標分配與績效達成

文書處理/排版能力

提供解說或諮詢服務

客戶情報蒐集

電話開發能力

產品介紹及解說銷售

學歷分佈

畢業科系前五名

在職學歷分佈

高中職 13.19% 專科 16.17% 公立大學 12.44% 私立大學 55.23% 研究所 2.72%

1 10.57% 企業管理學類

2 6.36% 資訊管理學類

3 5.57% 英美語文學類

4 4.53% 普通綜合學類

5 4.53% 財務金融學類

電話客服人員 有70.40%具備大學以上學歷

看看更多畢業科系

性別年齡

男性 22% 女性 78%

電話客服人員 以年紀較輕女性居多

職業類型

R - 實作型 I - 研究型 A - 藝術型 S - 社交型 E - 企業型 C - 常規型

不分職務(全體)的大型分數 該職務的大型分數

興趣類型 前往Holland興趣測驗瞭解

常規型 Conventional 社交型 Social 企業型 Enterprising

電話客服人員在常規型的分數最高，這類型的人通常個性謹慎、做事講求規矩和精確，喜歡在有清楚規範的環境下工作。他們做事按部就班、精打細算，給人的感覺是有效率、精確、仔細、可靠。他們的生活哲學是穩紮穩打，不喜歡改變或創新。

九大職業類型 前往九大職業星測驗瞭解

海王星 Neptune(服務型)

偏向提供時間、產品、地點進行各種利益或心理滿足的情緒勞務活動。

職務能力

各產業職能需求

不分行業

1. 協助主管執行臨時指派之專案，以達成任務目標
2. 協助主管處理各項文書工作
3. 建置服務品質統計分析系統
4. 負責電腦軟體售後電話服務，並提供技術相關諮詢及協助
5. 售後電話服務、品牌家電產品操作解說及協助
6. 接聽個人/企業用戶來電、電腦作業系統/應用軟體問題諮詢、簡易障礙問題查詢排除及回覆電子郵件
7. 接聽個人或企業用戶來電與回覆電子郵件、查詢電腦作業系統、應用軟體相關產品問題及障礙問題判斷處理
8. 處理客戶抱怨案件、產品技術諮詢
9. 處理顧客案件，安排客戶情緒並依客戶訴求協助處理
10. 處理顧客問題/反應
11. 透過電話來解決客訴問題、對客戶諮詢的相關問題進行解答
12. 對來電客戶作後續關懷(客戶滿意度調查外撥)，以提升品牌忠誠度

專業證照

相關證照 前往證照中心

基礎客戶服務(ACS) 銀行內部控制人員 TQC數字輸入

薪資行情

平均薪資 前往薪資公評

NT\$27,293 1年以下平均 NT\$29,453 1~3年平均 NT\$29,761 3~5年平均 NT\$31,298 5~7年平均 NT\$32,767 7~9年平均

高中職(含以下) NT\$25,803 專科 NT\$27,374 大學 NT\$28,271 研究所 NT\$29,355 博士 NT\$30,034

相關職務薪資比較 更多相關職缺

包裝員/作業員 售票/收銀人員 餐飲服務人員 客服人員 行政人員 門市/店員/專櫃人員

24K 27K 30K 33K 36K 39K 42K 45K 48K 51K 54K

登入會員即可查看薪資比較前3名

未來發展

下一份工作平均薪資提升 10.79% 跳下一份工作平均時間 18個月 晉升為管理階級或為更高階的主管的人 5.08%

轉職職務分析

電話客服人員求職者的下一份工作選擇職務比例

35.98% 電話客服人員

請選擇電話客服人員的下一份工作未來發展前景

電話客服人員 門市專員 Click 電話行銷人員 國內業務人員 包裝員/作業員 行政人員 店長/門市管理人員 餐飲服務人員 售賣/收銀人員

登入即可查看更多轉職前景

請選擇您的求職狀態

< 我是社會新鮮人 > > 我想要轉職

意見反應

工作甘苦談 更多工作甘苦談

菜鳥客服職場新鮮談 如果妳剛上班一個禮拜而已，感到不行的那種，但是真的是最新鮮的體驗，我是剛開的客服人員，不是在郵局裡面那種囉，簡單講就是屬於... 工作甘苦談 | 電話客服人員 | 客服開發 職務類別：客服開發 職務：電話客服人員

進擊大挑戰-客服人員 如果你認為，客服中心都是兼差的家庭主婦或高齡的小妹，那你就錯了，未來，懂得接聽電話，結合主動行銷的客服人員，才是職場的... 工作甘苦談 | 電話客服人員 | 客服開發 職務類別：客服開發 職務：電話客服人員

電話客服不輕鬆 在現代這個網路發達的世界，各國有很多公司聘請電話客服人員，以便應付一些想要寄訴的客人們，但是眾所皆知，不管在哪個國家，一定... 工作甘苦談 | 電話客服人員 | 客服開發 職務類別：客服開發 職務：電話客服人員

銀行電話客服 我從事客服進行業大概有五年了，我待過私人銀行客服和台北市1999市民熱線，現在朋友在第三大電信公司當客服，26k+保障年薪14個... 工作甘苦談 | 電話客服人員 | 客服開發 職務類別：客服開發 職務：銀行客服人員

「這幾年 尊重變少了」 百年老店台糖每天迎來六十餘萬人次，當旅客有怨言，客服中心扮演著守護的第一道防線，一天得接上萬通電話，但話務人員觀察，近幾年... 工作甘苦談 | 電話客服人員 | 客服開發 職務類別：客服開發 職務：電話客服人員

熱門職缺 更多熱門職缺

業務助理(台中) 面試 | 經驗不拘 | 專科 鮮綠農業科技股份有限公司 台中市西區

行政客服人員(高雄) 面試 | 經驗不拘 | 高職 立勝光電科技股份有限公司 高雄市前金區

行政客服人員(台中) 面試 | 經驗不拘 | 高職 立勝光電科技股份有限公司 台中市西區

線上客服人員 面試 | 經驗不拘 | 高職 金鼎泰科技股份有限公司 台中市西區

客服助理專員(台南楊選) 面試 | 經驗不拘 | 大學 大成長城企業股份有限公司 台南市楊選區

行政服務專員 面試 | 經驗不拘 | 專科 有威文化事業股份有限公司 台北市南港區

客服中心助理專員(台南) 面試 | 經驗不拘 | 大學 大成長城企業股份有限公司 台南市永康區

電子商務 客服專員 面試 | 經驗不拘 | 學歷不拘 韓國商會營業網貿易有限公司 台北市大安區