# HR-F011 銷售顧問職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F011 | A | 銷售顧問職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 批准：總院長 | 制定日期：2024年1月1日 | 實施日期：2024年1月1日 |

## 職位基本資訊

| 職位名稱 | 銷售顧問 | 職位編號 | SC-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 行銷部 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 行銷部主管 | 下屬職位 | 無 |
| 工作時間 | ☑全職 □兼職 | 職位層級 | 專業技術人員 |
| 編制日期 | 2024年1月1日 | 最近修訂日期 | 2024年1月1日 |

## 職位目的

負責向潛在客戶、合作機構和保險公司推廣復健中心的服務，建立並維護長期穩定的客戶關係，達成銷售目標，提升市場佔有率，同時收集市場信息與客戶需求反饋，協助制定行銷策略與服務改進計劃，為機構持續發展提供市場支持與業務增長。

## 主要職責與工作任務

1. **市場開發與客戶拓展**（約佔工作時間：30%）
   * 主動開發新市場與潛在客戶群體
   * 建立並維護潛在客戶資料庫
   * 設計並實施有效的客戶開發計劃
   * 主動聯繫潛在合作醫療機構與醫生
   * 開展社區健康宣教與推廣活動
   * 參與行業展會與交流活動拓展網絡
2. **服務推廣與銷售**（約佔工作時間：25%）
   * 向潛在客戶介紹中心服務與專業優勢
   * 為客戶提供個性化的服務方案建議
   * 引導潛在客戶參觀中心設施與環境
   * 協助客戶理解治療方案與服務價值
   * 解答客戶疑問並消除顧慮
   * 達成服務銷售與轉化目標
3. **客戶關係維護**（約佔工作時間：15%）
   * 定期聯繫現有客戶保持關係
   * 收集客戶反饋與服務體驗評價
   * 協調解決客戶投訴與問題
   * 設計並執行客戶關懷與忠誠度計劃
   * 協助重要客戶的溝通與關係管理
   * 建立長期穩定的客戶關係
4. **機構合作與拓展**（約佔工作時間：10%）
   * 開發與醫療機構的合作關係
   * 推動與保險公司的服務協議合作
   * 建立與企業客戶的團體服務合作
   * 跟進機構合作進展與維護
   * 協助制定與執行機構合作計劃
   * 評估合作成效與關係管理
5. **市場信息收集與分析**（約佔工作時間：10%）
   * 收集市場動態與競爭對手信息
   * 研究行業趨勢與客戶需求變化
   * 整理與報告市場調研發現
   * 提出基於市場反饋的服務改進建議
   * 協助分析銷售數據與趨勢
   * 參與市場策略的調整與優化
6. **銷售計劃與報告**（約佔工作時間：5%）
   * 制定個人銷售計劃與目標
   * 追蹤銷售進展與目標達成情況
   * 撰寫定期銷售報告與分析
   * 參與銷售會議與績效討論
   * 提出銷售策略改進建議
   * 協助部門行銷計劃的制定
7. **專業知識與技能發展**（約佔工作時間：5%）
   * 持續學習復健醫學與治療知識
   * 提升專業服務理解與溝通能力
   * 學習最新的銷售技巧與方法
   * 掌握市場營銷與客戶管理工具
   * 參與專業培訓與技能發展課程
   * 不斷提升專業銷售顧問能力

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 銷售決策 | 日常銷售流程管理潛在客戶開發與聯繫基本服務方案推薦銷售時間安排 | 銷售策略調整建議目標客戶群體建議銷售促進方案市場開發優先順序 | 特殊價格與折扣重大優惠政策大客戶合作協議銷售目標調整 |
| 客戶管理 | 一般客戶溝通與處理日常客戶關係維護客戶需求基本評估一般問題回應與處理 | 客戶關係管理策略客戶忠誠度計劃重要客戶服務方案客戶投訴處理建議 | 重要客戶特殊要求重大投訴處理方案客戶關係危機處理大額退款與賠償 |
| 資源使用 | 銷售資料與工具使用日常展示與推廣材料常規市場調研活動業務費用基本支出 | 銷售工具改進建議推廣材料優化建議資源配置優先序建議費用使用效率建議 | 額外資源申請大額銷售預算使用新工具或系統採購特殊市場活動資源 |
| 行銷活動 | 常規推廣活動執行日常社交媒體互動標準展示與講解客戶教育活動參與 | 市場活動創意方案目標客群行銷策略內容營銷改進建議客戶教育計劃建議 | 重大行銷活動計劃行銷預算分配品牌相關決策跨部門行銷合作 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 行銷部主管 | 每日/週度 | 銷售目標、業績報告、市場反饋、策略調整 |
| 行銷團隊成員 | 每日 | 銷售協作、客戶信息分享、經驗交流、團隊合作 |
| 客戶服務人員 | 每日 | 客戶需求對接、預約安排、服務協調、客戶反饋 |
| 物理治療師 | 週度/依需求 | 專業服務諮詢、療程規劃、特殊需求協調、專業支援 |
| 物理治療部主管 | 月度/依需求 | 服務專業問題諮詢、特殊案例討論、服務能力確認 |
| 行政部門 | 週度 | 行政支援、資源協調、文件處理、後勤保障 |
| 財務部門 | 月度 | 費用報銷、預算執行、銷售數據確認、收入核對 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 潛在客戶 | 每日 | 服務介紹、需求了解、價值溝通、方案提供 |
| 現有客戶 | 週度/月度 | 關係維護、滿意度跟蹤、增值服務推薦、持續關懷 |
| 合作醫療機構 | 月度 | 合作洽談、病患轉介、專業交流、關係維護 |
| 保險公司 | 月度/季度 | 服務合作、理賠對接、優惠政策、關係建立 |
| 企業客戶 | 月度/季度 | 團體服務洽談、員工福利方案、健康講座安排 |
| 社區組織 | 季度 | 健康教育活動、社區推廣、公益合作、品牌建設 |
| 行業協會 | 季度/半年度 | 行業動態、標準交流、專業網絡、資源共享 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：大專或以上學歷，市場營銷、企業管理、醫療管理相關專業優先
* **專業證書**：銷售或營銷相關專業認證優先
* **專業培訓**：醫療或健康服務銷售培訓經歷優先
* **語言能力**：流利的中文表達能力，良好的書面溝通能力

### 工作經驗

* **最低工作年資**：2年以上銷售或客戶服務經驗
* **行業經驗**：醫療健康、康復服務或相關領域銷售經驗優先
* **專業經驗**：具有客戶開發、關係維護、服務銷售經驗
* **特殊經驗**：有醫療機構、保險公司合作經驗者優先

### 專業知識與技能

* **專業知識**：基本的醫療康復知識，服務行銷理論與實務
* **銷售技能**：優秀的溝通說服能力，談判技巧，關係建立能力
* **計算機能力**：熟練使用辦公軟件與客戶管理系統
* **分析能力**：基本的數據分析與市場洞察能力

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 溝通能力 | 口頭表達與說服能力 | 5 |
|  | 積極傾聽與需求理解能力 | 5 |
|  | 談判與協商能力 | 4 |
|  | 書面溝通能力 | 4 |
| 專業能力 | 服務介紹與價值傳達能力 | 5 |
|  | 客戶需求分析與解決能力 | 5 |
|  | 市場分析與洞察能力 | 4 |
|  | 醫療服務知識理解能力 | 4 |
| 銷售能力 | 關係建立與維護能力 | 5 |
|  | 銷售目標達成能力 | 5 |
|  | 異議處理與克服能力 | 4 |
|  | 自我管理與銷售規劃能力 | 4 |
| 個人特質 | 積極主動的服務態度 | 5 |
|  | 抗壓性與韌性 | 5 |
|  | 誠信與專業操守 | 5 |
|  | 持續學習與成長能力 | 4 |

## 績效指標

### 銷售績效指標

* 月度/季度銷售目標達成率
* 新客戶開發數量與轉化率
* 客戶平均消費額與頻次
* 服務合約簽約數量與價值
* 交叉銷售與增值服務業績

### 客戶管理指標

* 客戶滿意度評分
* 客戶續約率與忠誠度
* 客戶推薦與轉介人數
* 投訴處理成功率
* 客戶關係維護活動數量與效果

### 市場發展指標

* 合作機構開發數量
* 保險公司合作進展
* 企業客戶開發成效
* 市場份額增長貢獻
* 市場信息收集與報告質量

### 專業發展指標

* 專業知識與技能提升
* 培訓參與與學習成果
* 團隊協作與知識分享
* 創新銷售方法與工具應用
* 專業形象與客戶評價

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心，需要外出拜訪客戶與合作機構
* **工作時間**：全職，需要靈活安排時間配合客戶需求
* **特殊條件**：需要一定出差，參加展會與推廣活動，偶爾需要加班

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：銷售目標壓力、客戶開發難度、服務協調挑戰、市場競爭
* **壓力程度**：□輕微 □一般 ☑較大 □巨大

### 職業風險

* **健康風險**：長時間溝通與外出造成的聲音及體力負擔
* **心理風險**：銷售壓力、拒絕處理、客戶期望管理
* **職業發展風險**：市場變化、專業更新不足
* **風險防護措施**：定期培訓、績效合理設定、激勵機制、團隊支持

## 職業發展

### 晉升路徑

* 資深銷售顧問
* 銷售團隊組長
* 區域銷售主管
* 行銷部副主管
* 行銷部主管

### 職業轉換路徑

* 客戶關係經理
* 市場企劃專員
* 業務發展專員
* 醫療服務顧問
* 健康管理顧問

## 編制與確認

| 編制人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 審核人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 批准人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F011 | A | 銷售顧問職務說明書 | 3/3 |