

薪酬管理-個案分析

研究生：謝涵如

**1. Dose the day diary include
sufficient information?**

Half.com

性質

網路拍賣公司，
買方與賣方的溝通橋樑

氣氛

年輕、休閒

與ebay差異

沒有競價

客服人數

30人

Mr.Ryan

職業

網路客服

工作量

一天處理60到100封
電子郵件和六通電話

工作內容

- 1.處理交易糾紛
- 2.顧客服務
- 3.調查網路安全、舞弊

2. Identify the specific information in the article that you found useful.

1.接收電子郵件、電話

2.與顧客溝通，理解投訴內容

3.掌握買方、賣方細部資訊

4.研究問題，尋找解決方案

5.調查網路安全

3.1 What additional information do you require?

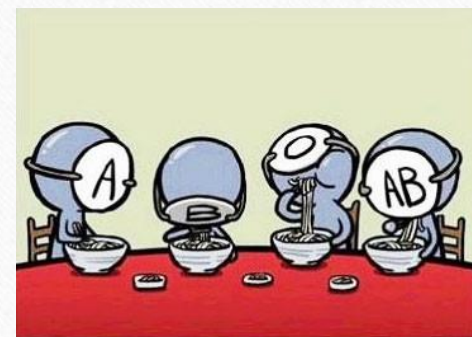
3.2 How would that information help you?

K
知識

S
技巧

A
能力

O
特質





3.2 取得的職務訊息歸納整理為適用的文字資料，製成工作說明書、工作規範。

THANK YOU