

汽車銷售人員職能基準

職能基準代碼		KPS5299-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	汽車銷售人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	未分類其他銷售及展示工作人員	職業別代碼	5299	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G4841	
工作描述		從事汽車之銷售、買賣、相關問題諮詢服務等工作。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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 建立客戶關係	T1.1 確保客戶資料庫的維護		P1.1.1 自負責的內勤職員處定期取得客戶文件的維護資料，以確保現有及潛在客戶重要資料的保存 P1.1.2 維護客戶資料以確保資料庫的關聯性及最新性 P1.1.3 蒐集客戶的銷售及服務歷史資訊以供分析	1	K1 與下列項目相關的公司政策與流程： <ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶服務 ■ 客戶資料庫的維護 ■ 難纏客戶的處理 ■ 分配職責 	S1 蒐集、整理並理解所蒐集與分析的客戶相關資訊，以確認需求 S2 規劃和安排與資訊蒐集相關的活動，以提供予資料庫 S3 與涉及改善客戶服務的職員組成團隊一同工作
	T1.2 建立客戶的需求	O1.2.1 客戶需求/客服趨勢紀錄	P1.2.1 透過正式或非正式聯繫管道，定期監控客戶需求 P1.2.2 針對客戶需求評估目前之產品及服務，以確定企業滿足客戶需求的能力 P1.2.3 定期向適當人員回報所記錄的客		K2 公司的商品及服務、部門所在地以及部門的電話分機號碼 K3 法律及法定要求，包括職業安全衛生、消保法、貿易慣例及公平交易法	S4 運用數學理論及技巧規劃資料庫欄位及大小 S5 建立分析診斷流程，以辨別並建議改善客戶服務 S6 運用與客戶資料庫使用相關的技術

工作任務	工作活動	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)
	T1.3 確保適當的客戶處理		<p>服趨勢，作為規劃的參考</p> <p>P1.3.1 依結果定期檢討服務標準，以確保滿足要求的標準</p> <p>P1.3.2 接受訓練以提供適當的客戶服務標準，來確保客戶處理的一致性</p> <p>P1.3.3 定期檢討工作活動，以確保滿足客戶的需求</p> <p>P1.3.4 檢討業務經營狀況，以確保能滿足當前及未來的客戶需求</p> <p>P1.3.5 積極參與資訊提供，以改善服務工作及活動</p>		K4 客服相關的行業/工作場域作業規範	
T2 判定工作零售率	T2.1 判定固定成本		<p>P2.1.1 確認固定成本的要素</p> <p>P2.1.2 運用歷史記錄及商業知識預估下一期的固定成本</p> <p>P2.1.3 計算行政及商業經營的間接成本</p> <p>P2.1.4 分配需併入工資率的固定成本比例</p>	2	K5 基本的數學概念，加法、減法、百分比和分數	<p>S7 蒐集、整理並理解與決定零售率相關的資訊</p> <p>S8 交流構想與資訊以建立適當的零售率</p> <p>S9 規劃與安排活動以滿足業務零售率的要求</p> <p>S10 在團隊中與他人合作以分配費用</p> <p>S11 運用數學理論及技巧來支援業務經營</p> <p>S12 解決問題以建立業務</p> <p>S13 運用工作場域技能來優化績效</p>
	T2.2 判定工資率		<p>P2.2.1 確認工資率的成本要素</p> <p>P2.2.2 運用歷史記錄確認每個勞工類別的平均計費工時</p> <p>P2.2.3 計算工作的外包成本要素</p> <p>P2.2.4 計算適用的工時的每小時零售率，計入固定成本</p>			

工作任務	工作活動	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)
	T2.3 判定變動成本		P2.3.1 確認變動成本的要素 P2.3.2 估算並記錄工作所需物料 P2.3.3 運用會計紀錄及執行工作的細節來計算變動成本			
	T2.4 判定轉售商品的零售價	O2.4.1 成本計算 O2.4.2 零售價計算	P2.4.1 研究項目的當地市場價格 P2.4.2 估計項目的周轉量 P2.4.3 計算每個商品類別的利潤及加價 P2.4.4 依零售價及整體業務量，計算各種折扣、虧損及特殊情況的影響 P2.4.5 計算某些項目的高價策略的影響 P2.4.6 監測價格變化對銷售量和利潤的影響			
T3 完成現金、存款及資金轉移	T3.1 處理現金交易	O3.1.1 現金交易紀錄	P3.1.1 收取並計算現金 P3.1.2 考量價格、發票、折扣等因素，以及正確找零以確認結餘正確 P3.1.3 註記違規行為並請教適當人員以獲得解決方案 P3.1.4 依公司政策及程序存儲現金 P3.1.5 依公司政策及程序核發收據並記錄交易	3	K6 款項處理的安全方法 K7 人員安全要求 K8 適用的法規 K9 消費稅資訊 K10 設備安全要求 K11 企業交易政策 K12 現金/存款/資金轉移系統	S14 蒐集、整理並理解對處理支票相關的資訊 S15 與適當人員溝通現金結餘違規行為的想法及資訊 S16 與辦公室人員組成的團隊人員協同作業以建立發票 S17 運用數學理論及技巧計算現金 S18 建立重算現金及存款交易以平衡帳簿的調查分析流程 S19 運用工作場域技術來記錄銷售量
	T3.2 處理存款/資金轉帳卡交易	O3.2.1 轉帳交易紀錄	P3.2.1 辨識並取得特定存款/資金轉帳卡的正確文件及設備 P3.2.2 確認並取得存款/資金轉帳卡記錄			

工作任務	工作活動	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)
			裝置 P3.2.3 依提供者的程序並考量公司存款限制，操作記錄裝置 P3.2.4 註記違規行為並請教適當人員以取得解決方案 P3.2.5 依公司政策及程序核發收據並記錄交易			
	T3.3 處理支票交易	O3.3.1 支票交易紀錄	P3.3.1 收取支票並檢查其正確性(金額、日期及簽名) P3.3.2 註記違規行為並請教適當人員以取得解決方案 P3.3.3 依公司政策及程序存儲支票 P3.3.4 依公司政策及程序核發收據並記錄交易			
	T3.4 執行開立發票程序	O3.4.1 發票歸檔	P3.4.1 執行計算以開立正確的客戶發票 P3.4.2 完成文件以確保內容的準確性 P3.4.3 發放前，發票需遞交予適當的人員/部門批准 P3.4.4 確認發票並於指定時限內發送 P3.4.5 依公司政策及程序進行發票的複製及歸檔，以供稽核			
T4 舉辦資訊會議	T4.1 會議準備		P4.1.1 確定資訊會議須滿足的特定要求 P4.1.2 安排時間、地點和會議時間	3	K13 成人學習原則 K14 有效的簡報技巧	S20 蒐集、整理並理解簡報提供的相關資訊

工作任務	工作活動	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)
			P4.1.3 確認備妥所需的設備、工具及/或其它資源 P4.1.4 以符合邏輯順序的方式規劃資訊會議		K15 資訊會議規劃程序	S21 交流理念及資訊以利資訊會議的實施 S22 規劃與安排資訊會議的活動 S23 與團隊成員合作參與資訊會議 S24 運用數學理論及技巧，確保資訊會議時間的分配及遵循 S25 建立診斷流程以分析資訊會議提出的問題，並建議解決方案 S26 運用相關的工作場域技術舉行資訊會議
	T4.2 召開會議	O4.2.1 資訊內容	P4.2.1 讓與會者瞭解會議的原因及即將展示的資訊關聯性 P4.2.2 以明確的展示方式發表資訊			
	T4.3 追蹤會議結果		P4.3.1 鼓勵與會者提出資訊會議任何方面的問題 P4.3.2 尋求與會者對會議提出反應和回饋，作為下次簡報的參考 P4.3.3 執行會議決定的行動			
T5 維持企業形象	T5.1 維持工作場域的外觀		P5.1.1 依行業及/或工作場域之職業安全衛生的公司標準，來維持工作場域的整齊和清潔 P5.1.2 依行業、職業安全衛生及公司要求，工作場域不得有垃圾和廢棄物 P5.1.3 依公司程序與員工溝通，制定清潔的標準 P5.1.4 客戶接待區的維持須達到公司標準 P5.1.5 依公司要求建立並維持特定作業區域	4	K16 職業安全衛生的要求 K17 工作場域、服裝儀容外觀的行業及公司標準和要求 K18 廢棄物處理流程的行業及公司標準 K19 促進服務和產品的公司標準 K20 環境保護監管機構的法規及準則 K21 符合廣告道德規範的廣	S27 蒐集、整理並理解公司期望的相關資訊 S28 傳達理念與資訊，以確保員工知道公司的要求 S29 規劃與安排廢棄物處理流程的活動 S30 與他人共事，團隊合作以維持工作場域外觀 S31 運用數學理論及技術來編列銷售宣傳相關的預算 S32 建立診斷流程以解決環境議題 S33 運用工作場域技術促銷產品與服務

工作任務	工作活動	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)
			<p>P5.1.6 規劃設施及設備維護，並週期性執行</p> <p>P5.1.7 持續於整個組織內展現公司形象及標誌</p>		告規則及要求	
	T5.2 維持企業服裝和儀容標準		<p>P5.2.1 定期與員工溝通服裝和儀容的公司期望</p> <p>P5.2.2 依公司要求，於需要時更新標準</p> <p>P5.2.3 監督員工的服裝和儀容以確保滿足標準</p> <p>P5.2.4 判定和糾正違反標準的事項</p>			
	T5.3 實施廢棄物處理流程	O5.3.1 廢棄物處理相關文件	<p>P5.3.1 監控廢棄物處理以確保符合環境、職業安全衛生、行業及公司要求</p> <p>P5.3.2 依環保法規、行業及公司標準來確認並執行回收</p> <p>P5.3.3 維持環境保護監管機構文件</p>			
	T5.4 促銷產品及服務		<p>P5.4.1 依公司政策、行業及法規要求來規劃並執行促銷活動</p> <p>P5.4.2 依公司政策、製造商/部件供應商規格、行業及法規要求，以最高品質標準銷售產品/服務</p> <p>P5.4.3 積極支援促銷/宣傳活動</p>			
T6 處理客	T6.1 釐清客	O6.1.1 客訴	P6.1.1 建立客訴的詳細資訊	4	K22 客服相關的行業/工作場	S34 解釋及分辨客訴相關因素的解讀技

工作任務	工作活動	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)
訴	訴的本質	紀錄	P6.1.2 正確記錄客訴摘要 P6.1.3 瞭解客戶遭受的各種不便，並且向客戶道歉		域作業規範的基本運作知識 K23 法律及法令要求的基本工作知識，包括消保法、貿易慣例及公平交易法 K24 與下列項目相關的公司政策的工作知識： ■ 客戶服務 ■ 難纏客戶的處理 ■ 分配職責 K25 公司客訴處理程序的工作知識	能 S35 調查及確認客訴原因的基本研究及分析技能 S36 傳達理念與資訊 S37 運用提問及積極聆聽的技能，例如從激動的客戶獲取真實訊息 S38 規劃與安排活動以進行解決客訴方法的規劃與確認 S39 解決方案若不可行時，與指定的主管組成團隊一同進行工作 S40 運用數學理論與技巧計算選項/解決方案產生的成本 S41 建立診斷流程以處理難纏客戶的基本衝突解決技能 S42 運用與業務技術相關的工作場域技術以進行公司程序的變更
	T6.2 確認客訴解決方案的選項		P6.2.1 判定解決客訴的選項 P6.2.2 解決方案若不可行，將客訴轉移給指定的主管			
	T6.3 執行解決客訴的行動	O6.3.1 客訴解決方案相關文件	P6.3.1 與客戶商討最理想的解決方案 P6.3.2 於協定時限內執行選定的解決方案 P6.3.3 完成必要的文件 P6.3.4 評估解決方案及其相關的效益 P6.3.5 確認公司程序必要的改進，並傳達給適當人員採取行動			
T7 應用保險行業知識評估車輛損失	T7.1 發展並應用保險行業知識的理解		P7.1.1 依工作場域政策及程序，確定並取得保險行業結構及功能的資訊來源 P7.1.2 在正確的文件內容中使用保險行業術語及字彙 P7.1.3 持續監控保險行業內的趨勢與技術並應用於個人實務作業	4	K26 與下列項目相關的機動車輛機械、電氣、表面和結構的技術知識： ■ 損壞及故障 ■ 拆卸及修復方法 K27 獲得當前車輛、車輛部件及物料零售價格的方	S43 溝通技能： ■ 使用保險行業的術語和詞彙 ■ 與維修人員與專業技術供應商協商 S44 讀寫技能： ■ 應用損失評估流程、程序及原則 ■ 解釋並應用法定保險行業原

工作任務	工作活動	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)
			P7.1.4 確認並釐清保險行業的特定政策、程序及流程，並於必要時應用		法	則、義務及符合性要求
	T7.2 發展並應用損失評估流程的理解		P7.2.1 應用損失評估流程、程序及政策的知識 P7.2.2 分析車輛狀況及事故描述的分析，以判定事故造成的損壞 P7.2.3 解讀、釐清並應用車輛損壞判定的法定保險行業原則、義務及法規要求及其關聯		K28 車輛檢查及損害評估程序和方法，包括修理裝置和拆解程序 K29 評估和報價方法 K30 於汽車相關網站查詢最佳實務方法及未來趨勢之資訊 K31 保險相關知識	<ul style="list-style-type: none"> ■ 使用行業通用的術語 ■ 瞭解普遍的保險行業結構、功能和關係 ■ 應用組織指定的政策、程序及流程 ■ 編寫報告及填寫範本及預編表 <p>S45 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 解釋技術測量 ■ 決定車輛損壞估價的準確性 <p>S46 運用通訊裝置及電腦化設備以取得保險行業資訊的技術技能</p>
T8 客戶解決方案的開發、簡報及協商	T8.1 制定適當的策略及解決方案		P8.1.1 分析產品、客戶風險預測及評估其需求，以判定適當策略提供予明確的需求與成果 P8.1.2 執行相關的研究、分析及產品模型，並草擬適當的解決方案、計畫、政策或交易，以向客戶說明所提供產品相關的一般及專業知識	5	K32 產業或其營運相關的產品知識 K33 一般保單種類的商品與政策 K34 存款產品和非現金支付設施之類型與特性	S47 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 運用詢問及主動傾聽來判定及確認客戶需求 ■ 清楚並徹底的向客戶展示產品與服務 ■ 與客戶談判商定的結果 ■ 依文化差異使用合適的語言及概念 <p>S48 計算與資訊技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 確定並使用財務產品資訊 ■ 存取並運用適當的軟體，如試算
	T8.2 向客戶提出適當的策略和解決方案		P8.2.1 以明確、清楚且能展示所提供服務或產品相關知識的方法，來向客戶解說及商討交易提案 P8.2.2 對客戶說服產品或服務相關詳			

工作任務	工作活動	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)
			情、合約條款，並以清晰簡明的方式說明解決方案的影響及可能出現的風險			表及資料庫 ■ 使用網際網路資訊
	T8.3 與客戶協商財務計畫、政策或交易		P8.3.1 討論並釐清客戶對於計畫、政策或交易提案的關注或問題 P8.3.2 確認客戶瞭解計畫、政策或交易提案			S49 分析資訊與產品的讀寫技能，以確保因應客戶需求的適切性及準確性 S50 判定客戶風險預測及執行需求分析的分析技能
	T8.4 協調商定的計畫、政策或交易提案的執行		P8.4.1 取得客戶對計畫、政策或交易提案的正式合約 P8.4.2 清楚解說執行及處理的相關費用、成本結構及時限，並確認客戶完全瞭解			S51 與客戶建立關係及與其它團隊成員聯繫的人際交往技能 S52 排定工作順序、滿足時程及安排會議的組織及時間管理技能
	T8.5 完成並維護必要的文件	O8.5.1 交易相關文件	P8.5.1 完成提案及所有法令及交易文件並交由客戶簽署 P8.5.2 交換適當文件副本及簽署的協議			
	T8.6 依客戶要求提供持續的服務		P8.6.1 與客戶商定持續服務的形態及形式，包括績效回報和計畫、政策或交易的檢視 P8.6.2 清楚解釋持續及特別指定服務的費用及成本，並確認客戶完全瞭解 P8.6.3 依要求提供持續服務			
T9 應對與處理客戶	T9.1 檢查問題的性質		P9.1.1 確認與該問題有關的所有因素 P9.1.2 運用有效的溝通以瞭解客戶的感	5	K35 協商與問題解決策略 K36 行業行為準則	S53 使用工作場域技術來管理、解決及記錄客戶問題的技術技能

工作任務	工作活動	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)
的問題			受和意見 P9.1.3 判定與該問題相關的公司及/或供應商政策		K37 適用於解決複雜客訴的相關規定，包括職業安全衛生、個人安全及環保之相關法規、標準及作業規範 K38 適用於解決複雜客訴的組織政策及程序，包括品質要求、回報與記錄程序、組織與規劃程序	S54 有效聆聽客訴、有效協調以解決問題、與主管及其它工作人員的有效溝通，及與來自不同社會、文化及種族背景以及具有不同生理及心理能力的人員交流的溝通技能 S55 確認並瞭解問題相關資訊、解決問題的公司程序、及準備該問題與結果之報告的讀寫技能 S56 執行複雜問題管理之相關估算的計算技能 S57 執行診斷流程以取得複雜客訴解決方案的問題解決技能 S58 向他人尋求建議以取得複雜客訴解決方案的團隊合作技能
	T9.2 運用判斷來解決問題		P9.2.1 確認該問題對客戶及組織的影響 P9.2.2 依法律要求及公司政策，與客戶剖析並協商決議選項 P9.2.3 向管理階層報告解決方案無法協商的事項			
	T9.3 記錄問題及結果	O9.3.1 問題紀錄	P9.3.1 回報該問題的結果給管理階層 P9.3.2 將未達成的問題及結果納入客戶回饋系統			
T10 在工作場域中進行指導	T10.1 發展指導計畫	O10.1.1 指導計畫	P10.1.1 依組織程序確認指導關係的範疇及界限 P10.1.2 依法律、政策及程序制定並維持指導關係的隱私	6	K39 訓練計畫與責任 K40 訓練產品和學習策略 K41 指導方法和策略 K42 指導關係中可接受的行為	S59 於工作場域進行指導的規劃與時間管的技能 S60 激勵學習者的溝通與語言技能 S61 對個人提供指導及回饋的組織技能 S62 人際關係技能 S63 運用各種溝通策略的溝通技能，包括傾聽、詢問及給予和接受回饋
	T10.2 協助指導關係		P10.2.1 培養學習者對指導關係的自信、自尊、尊重及信任 P10.2.2 依商定的目標與受指導人員分享個人經驗及知識 P10.2.3 支援受指導人員發展並運用問			

工作任務	工作活動	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)
			<p>題解決及制定決策的技能</p> <p>P10.2.4 運用個人及專業網絡，協助受指導的人員</p> <p>P10.2.5 提供資訊、指導及建設性的指導，以強化在工作場域的參與</p>			
	T10.3 監控指導關係		<p>P10.3.1 依受指導人員所提出的要求，以適合其需求的形式及風格，提供規劃性的協助及指導</p> <p>P10.3.2 於達成指導的預期與目標的過程中，提供回饋予受指導的人員</p>			
	T10.4 評估指導的有效性		<p>P10.4.1 制定並討論自指導過程獲得的益處</p> <p>P10.4.2 反思並闡述自提供指導獲得的個人助益</p> <p>P10.4.3 依組織政策及程序來確認並回報指導的結果，及對組織的益處，以改善指導體系與計畫</p>			

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 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A03 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。

A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 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。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。