

### 汽車銷售人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
v2	KPS5299-001v2	汽車銷售人員	最新版本	略	2019/12/31
	KPS5299-001	汽車銷售人員	歷史版本	已被《KPS5299-001v2》取代	2016/12/31

<b>職能基準代碼</b>		KPS5299-001v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	汽車銷售人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	行銷與銷售 / 專業銷售		<b>職類別代碼</b>	KPS
	<b>職業別</b>	未分類其他銷售及展示工作人員		<b>職業別代碼</b>	5299
	<b>行業別</b>	批發及零售業 / 零售業		<b>行業別代碼</b>	G4841
<b>工作描述</b>		從事汽車銷售、問題諮詢與售後服務等工作。			
<b>基準級別</b>		3			

主要職責	工作任務	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顧客開發與產品介紹	T1.1市場資訊蒐集		P1.1.1蒐集與比較同業資訊。 P1.1.2蒐集客戶需求，開發現有與潛在客戶。	3	K01汽車產業發展 K02消費者行為	S01資料蒐集與分析能力
	T1.2汽車品項導覽與需求分析	O1.2.1客戶需求表	P1.2.1依客戶需求，引導車類型陳列及適用性介紹。 P1.2.2彙整客戶需求與預算。	3	K02消費者行為 K03車輛品牌與型號 K04汽車性能知識 K05行銷概念 K06產業專業術語	S02溝通協調能力 S03銷售技巧

主要職責	工作任務	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汽車銷售服務	T2.1介紹汽車品項	O2.1.1建議方案	P2.1.1依組織汽車品項與客戶需求，介紹符合需求之車型與功能。 P2.1.2依客戶指定車型與試車需求，提供試車服務。 P2.1.3依客戶需求配備與價格，提供方案建議。	3	K03車輛品牌與型號 K04汽車性能知識 K07組織銷售規範 K08試車流程 K09汽車配備與方案 K10道路交通安全規格 K11汽車操作手冊	S03銷售技巧 S04溝通表達能力 S05汽車價格計算能力 S06方案規劃能力 S07汽車功能操作能力
	T2.2簽約與收款	O2.2.1合約	P2.2.1確認客戶購買方案，擬定合約並轉給組織內部單位進行審核。 P2.2.2依核定後合約，與客戶完成簽約。 P2.2.3協助客戶進行付款作業，並協助組織內部單位確認收到正確車款。	3	K12汽車合約概念 K13組織收款程序	S08合約檢視能力 S09合約簽訂能力
	T2.3點驗交車		P2.3.1依合約方案，備妥並確認汽車顏色、車型與配備符合合約規範。 P2.3.2依客戶指定時間，進行合約項目點驗。 P2.3.3依確認後車輛，完成交車作業。	2	K11汽車操作手冊 K14交車程序	S07汽車功能操作能力 S10汽車點交能力 S11溝通協調能力
	T2.4售後服務		P2.4.1依組織規範與客戶需求，協助	3	K11汽車操作手冊	S07汽車功能操作能力

主要職責	工作任務	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>提供車險諮詢轉介或投保服務。</p> <p>P2.4.2 依組織規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。</p> <p>P2.4.3 依車型提供保養與維修廠相關建議。</p>		<p>K15 售後服務程序</p> <p>K16 車險概念</p> <p>K17 汽車維修保養概念</p>	S11 溝通協調能力
T3 客戶關係經營	T3.1 建立客戶資料	O2.1.1 顧客資料表	<p>P3.1.1 依組織規範與法規，建立與維護客戶資料。</p> <p>P3.1.2 建立客戶互動機制，並視需要與客戶聯繫與活動通知。</p>	2	<p>K02 消費者行為</p> <p>K18 顧客關係管理</p>	<p>S11 溝通協調能力</p> <p>S12 資料建檔與管理能力</p>
	T3.2 維護客戶關係	<p>O3.2.1 售後服務紀錄</p> <p>O3.2.2 客訴紀錄表</p>	<p>P3.3.1 依組織規範，提供售後服務與客戶諮詢。</p> <p>P3.3.2 依客訴作業流程，處理客訴問題，並記錄客訴處理結果。</p>	3	<p>K18 顧客關係管理</p> <p>K19 客訴處理程序</p>	<p>S13 問題判別能力</p> <p>S14 問題解決能力</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。

A05 應對不確定性：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

- 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。