

**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
V3	KPS5299-001v3	汽車銷售人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	KPS5299-001v2	汽車銷售人員	歷史版本	已被《KPS5299-001v3》取代	2019/12/31
V1	KPS5299-001v1	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>		KPS5299-001v3			
<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 蒐集市場資訊		P1.1.1 蒐集車輛差異與比較同業資訊，了解產品優勢。 P1.1.2 開發既有與潛在客戶進行拜訪，探詢顧客需求，掌握顧客用車生命週期。 P1.1.3 應用客戶資料，進行外撥、簡訊或網際網路應用，進行促案邀約。	3	K01 汽車產業趨勢 K02 消費者行為	S01 資料蒐集與分析能力

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 )
	T1.2 汽車品項導覽與需求分析	O1.2.1 客戶需求表	<p>P1.2.1 依客戶需求，引導參觀陳列車型及適用性介紹。</p> <p>P1.2.2 彙整客戶需求與預算，如現金或貸款，並記錄於客戶需求表。</p> <p>P1.2.3 依組織規範，遵循工作規章，確保個資應用，不抵觸個資法。</p>	3	<p>K02 消費者行為</p> <p>K03 車輛品牌與型號</p> <p>K04 汽車性能知識</p> <p>K05 行銷概念</p> <p>K06 產業專業術語</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 銷售能力</p>
T2 汽車銷售服務	T2.1 介紹汽車品項	O2.1.1 建議方案	<p>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<sup>【註1】</sup>。</p> <p>P2.1.2 依客戶指定車型與試車需求，提供汽車相關性能及功能服務，並能操作相關配備及駕馭車輛。</p> <p>P2.1.3 確認客戶用車需求，提供不同配備功能及費用建議方案。</p>	3	<p>K03 車輛品牌與型號</p> <p>K04 汽車性能知識</p> <p>K07 組織銷售規範</p> <p>K08 試車流程</p> <p>K09 汽車配備與方案</p> <p>K10 道路交通安全規範</p> <p>K11 汽車操作手冊</p>	<p>S03 銷售能力</p> <p>S04 表達能力</p> <p>S05 汽車價格計算能力</p> <p>S06 規劃能力</p> <p>S07 汽車功能操作能力</p>
	T2.2 簽約與收款	O2.2.1 買賣合約	<p>P2.2.1 確認客戶購買方案，擬定合約並呈送組織主管單位進行審核。</p> <p>P2.2.2 閱讀並了解汽車買賣定型化契約，依核定後合約與，經客戶完成確認，確保客戶知悉相關履約內容。</p> <p>P2.2.3 簽訂合約與支付訂金或保證金，提供支付金流方式，包含證件保管作業。</p> <p>P2.2.4 協助客戶進行付款作業，並協助確認收到正確車款（包括銀行貸款）。</p>	3	<p>K12 汽車合約概念</p> <p>K13 組織收款程序</p>	<p>S08 合約檢視能力</p> <p>S09 合約簽訂能力</p>

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 )
	T2.3 點驗交車	O2.3.1 交車同意書	<p>P2.3.1 依合約方案，確認並備妥汽車顏色、車型與配備符合合約規範。</p> <p>P2.3.2 依據合約完成配件安裝點交作業，確保車輛內外觀、配備符合車輛出廠品質與功能。</p> <p>P2.3.3 邀約客戶進行點交作業，完成車輛使用說明及訂單配件確認，並簽署交車同意書。</p>	2	<p>K11 汽車操作手冊</p> <p>K14 交車程序</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S07 汽車功能操作能力</p> <p>S10 汽車點交能力</p>
	T2.4 售後服務		<p>P2.4.1 閱讀產險相關知識，並通過取得保險代理人考試及證照。</p> <p>P2.4.2 依組織規範與客戶需求，協助提供車險諮詢、轉介或投保服務。</p> <p>P2.4.3 依組織規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。</p> <p>P2.4.4 依車型提供保養與維修廠相關建議及預約等售後服務。</p>	3	<p>K11 汽車操作手冊</p> <p>K15 售後服務程序</p> <p>K16 汽車產險知識</p> <p>K17 汽車維修保養概念</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S07 汽車功能操作能力</p>
T3 經營客戶關係	T3.1 建立客戶資料	O3.1.1 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及發送活動通知。</p> <p>P3.1.3 依據所屬商圈進行市場規畫，拜訪新客戶與訪談，紀錄顧客資料表。</p>	2	<p>K02 消費者行為</p> <p>K18 顧客維護與管理</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S11 資料建檔與管理能力</p>

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 )
	T3.2 維護客戶關係	O3.2.1 售後服務紀錄 O3.2.2 客訴紀錄表	P3.2.1 依組織規範，提供售後服務與客戶諮詢。 P3.2.2 依客訴作業流程，處理客訴問題，並記錄客訴處理結果及追蹤。	3	K18 顧客維護與管理 K19 客訴處理程序	S12 問題判別能力 S13 問題解決能力

#### 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。
- 其他補充說明：
  - 【註 1】車型與功能:：如國產、進口、汽油、柴油、油電及純電等。