

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
V4	KPS5299-001v4	汽車銷售人員	最新版本	略	2025/12/15
V3	KPS5299-001v3	汽車銷售人員	歷史版本	已被《KPS5299-001v4》取代	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

職能基準代碼		KPS5299-001v4			
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		從事汽車銷售、問題諮詢與售後服務等工作。			
基準級別		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顧客開發與汽車銷售產品介紹	T1.1蒐集市場與顧客資訊	O1.1.1車輛差異比較表 O1.1.2潛在客戶名單	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並進行拜訪，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、社群平台等多元方式，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 S02資訊科技工具應用能力

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	P1.2.1依客戶需求，引導參觀陳列車型及適用性介紹。 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。 P1.2.3依組織規範遵循工作規章，確保個資應用，不牴觸個資法。	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資訊科技工具應用能力 S03溝通協調能力 S04汽車產品銷售能力
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，提供汽車相關性能及功能服務，並能操作相關配備及駕馭車輛。 P2.1.3確認客戶用車需求，提供精品、配件及配備功能選項，並擬定建議方案。 P2.1.4閱讀產險相關知識，並通過取得保險代理人考試及證照。	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道路交通安全規範 K11汽車操作手冊 K12汽車產險知識	S02資訊科技工具應用能力 S04汽車產品銷售能力 S05表達能力 S06汽車價格計算能力 S07規劃能力 S08汽車功能操作能力
	T2.2簽約與收款	O2.2.1買賣合約	P2.2.1確認客戶購買方案，擬定合約並送單位主管進行審核。 P2.2.2依汽車買賣定型化契約，並與客戶完成確認，確保客戶知悉相關履約內容。 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。 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）。 P2.2.5協助客戶完成選牌、領牌及保險作業。	3	K13汽車合約概念 K14組織收款程序	S02資訊科技工具應用能力 S09合約檢視能力 S10合約簽訂能力

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)
	T2.3點驗交車	O2.3.1交車同意書	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。 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。 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。	2	K11汽車操作手冊 K15交車程序	S02資訊科技工具應用能力 S03溝通協調能力 S08汽車功能操作能力 S11汽車點交能力
	T2.4售後服務		P2.4.1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。 P2.4.2依組織規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。 P2.4.3依車型提供保養與維修廠相關建議及預約等售後服務。	3	K11汽車操作手冊 K12汽車產險知識 K16售後服務程序 K17汽車維修保養概念	S02資訊科技工具應用能力 S03溝通協調能力 S08汽車功能操作能力
T3汽車銷售客戶關係經營	T3.1建立客戶資料	O3.1.1顧客資料表	P3.1.1依組織規範與法規，建立與維護客戶資料。 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。 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。	2	K02消費者行為 K18顧客維護與管理	S02資訊科技工具應用能力 S03溝通協調能力 S12資料建檔與管理能力
	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	S02資訊科技工具應用能力 S13問題判別能力 S14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：**

- 車型與功能：如國產、進口、汽油、柴油、油電、純電、輕油電等。