

中古車銷售人員職能基準

職能基準代碼		KPS5292-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	中古車銷售人員		
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	展售說明人員		職業別代碼	5292
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4841
工作描述		從事中古汽車諮詢、基本查定、銷售與過戶等服務之工作。			
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 中古 車目標 市場定 位	T1.1 確認 目標市場 定位		P1.1.1 蒐集汽車產業發展趨勢及價格。 P1.1.2 蒐集與比較同業資訊。 P1.1.3 協助分析並確認組織政策及中古車銷售定位。	3	K01 汽車產業發展趨勢 K02 汽車品牌、型號及價位	S01 資料蒐集及分析能力
	T1.2 開發 目標市場		P1.2.1 蒐集與汽車產業發展趨勢及消費者喜好。 P1.2.2 蒐集客戶需求，開發現有與潛在客戶。	3	K03 消費者行為 K04 行銷概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 客戶開發能力
T2 中古 車銷售 服務	T2.1 介紹 汽車品項	O2.1.1 客 戶需求表 單	P2.1.1 依客戶需求，介紹展示車輛類型及適用性。 P2.1.2 彙整客戶需求及預算。 P2.1.3 依組織之汽車品項與客戶需求，介紹符合之車 型、規格及性能。 P2.1.4 依客戶需求配備及價格，提供建議方案。 P2.1.5 依客戶需求製作購車評估報告。	3	K02 汽車品牌、型號與價位 K03 消費者行為 K04 行銷概念 K05 汽車性能知識 K06 組織銷售規範 K07 汽車配備及方案 K08 汽車操作手冊	S03 溝通協調能力 S04 銷售技巧 S05 表達能力 S06 汽車價格計算能力 S07 方案規劃能力 S08 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)
	T2.2 車況檢查及整理	O2.2.1 檢查確認表	<p>P2.2.1 依客戶確認購買車款，檢查車籍文件、車輛查定紀錄及車體現況。</p> <p>P2.2.2 依車體現況，視需要進行外觀與內裝清潔及整理。</p> <p>P2.2.3 依職業安全衛生法、道路交通安全規則及組織規範等，測試汽車性能，以確保車輛符合安全規範。</p>	3	K02 汽車品牌、型號及價位 K05 汽車性能知識 K06 組織銷售規範 K07 汽車配備及方案 K08 汽車操作手冊 K09 職業安全衛生相關規範 K10 道路交通安全規則 K11 試車流程 K12 車籍文件內容	S03 溝通協調能力 S06 汽車價格計算能力 S07 方案規劃能力 S08 汽車功能操作能力 S09 車況檢查能力
	T2.3 簽約	O2.3.1 定型化契約	<p>P2.3.1 依組織規範及客戶需求，協助提供貸款、車險諮詢轉介或投保服務。</p> <p>P2.3.2 確認客戶購買車款，並逐項檢查車籍資料、車款、配備、車輛目前及先前狀況。</p> <p>P2.3.3 依確認客戶購買車款及方案，擬訂定型化契約並轉給組織內部單位進行審核。</p> <p>P2.3.4 依核定後契約，向客戶逐項說明車籍資料、車款、配備、車輛目前及先前狀況，並進行簽約手續。</p> <p>P2.3.5 依組織規範及契約規定，協助客戶進行支付訂金作業。</p> <p>P2.3.6 依契約所約定之保固責任、項目及範圍，提供諮詢及後續服務。</p>	3	K02 汽車品牌、型號及價位 K05 汽車性能知識 K06 組織銷售規範 K07 汽車配備及方案 K08 汽車操作手冊 K12 車籍文件內容 K13 定型化契約內容 K14 消費者保護法 K15 組織收款程序 K16 貸款概念 K17 車險概念	S03 溝通協調能力 S09 車況檢查能力 S10 契約檢視能力 S11 契約簽訂能力

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)
	T2.4 點驗交車		<p>P2.4.1 依契約規定，備妥並確認車輛、車籍資料及配備。</p> <p>P2.4.2 依交車當下之其他相關法令規定，確保車輛符合規範。</p> <p>P2.4.3 依契約聲明擔保車輛與其零件及配件，進行契約項目點驗及試乘，以確保可正常使用，避免後續爭議。</p> <p>P2.4.4 協助客戶進行付清車款，完成交車作業。</p> <p>P2.4.5 依組織規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。</p> <p>P2.4.6 依車型提供保養及維修廠相關建議。</p>	3	K08 汽車操作手冊 K09 職業安全衛生相關規範 K10 道路交通安全規則 K12 車籍文件內容 K14 消費者保護法 K15 組織收款程序 K18 交車程序 K20 汽車維修保養概念 K21 售後服務程序	S03 溝通協調能力 S04 銷售技巧 S05 表達能力 S08 汽車功能操作能力 S12 汽車點交能力
T3 客戶關係經營	T3.1 建立客戶資料	O3.1.1 顧客資料表	<p>P3.1.1 依政府相關法規與組織規範，建立及維護客戶資料。</p> <p>P3.1.2 建立客戶互動機制，並視需要與客戶聯繫及活動通知。</p>	3	K03 消費者行為 K22 顧客關係管理	S03 溝通協調能力 S13 資料建檔及管理能力
	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	<p>P3.2.1 依組織規範，提供售後服務及客戶諮詢。</p> <p>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。</p>	3	K22 顧客關係管理 K23 客訴處理程序	S14 問題判別能力 S15 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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

A06 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業或 1 年以上銷售服務經驗。