

中古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	KPS5292-001v2	中古汽車銷售人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	KPS5292-001v1	中古車銷售人員	歷史版本	已被《KPS5292-001v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KPS5292-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	中古汽車銷售人員		
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	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、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 蒐集中古汽車目標市場	T1.1 確認目標市場定位		P1.1.1 蒐集汽車產業發展趨勢及新車價格。 P1.1.2 蒐集中古汽車行情 ^{【註1】} 與比較同業資訊。 P1.1.3 協助分析並確認組織政策及中古汽車銷售定位。	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 蒐集中古汽車市場趨勢及消費者喜好。 P1.2.2 蒐集顧客需求，開發現有與潛在顧客。	3	K03 中古汽車市場趨勢 K04 行銷概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 顧客開發能力

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 提供中古汽車銷售服務	T2.1 介紹汽車品項	O2.1.1 顧客資料表	<p>P2.1.1 依顧客需求，介紹展示車輛類型及適用性。</p> <p>P2.1.2 彙整顧客需求及預算。</p> <p>P2.1.3 依組織之汽車品項與顧客需求配備及價格，介紹符合之車型、規格及性能，並提供建議方案。</p> <p>P2.1.4 依顧客需求提供車籍文件、車輛檢查紀錄及確認車體現況。</p> <p>P2.1.5 依顧客購買車款完成顧客資料表。</p>	3	K02 汽車品牌、型號及價位 K03 中古汽車市場趨勢 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 K09 消費者行為 K10 車籍相關文件	S03 溝通協調能力 S04 銷售技巧 S05 工作表單紀錄能力 S06 汽車價格計算能力 S07 方案規劃能力
	T2.2 進行車況檢查及整理	O2.2.1 檢查確認表	<p>P2.2.1 依顧客資料表，視需要進行外觀與內裝清潔及整理。</p> <p>P2.2.2 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> <p>P2.2.3 依整車情況完成檢查確認及記錄。</p>	3	K05 汽車性能知識 K08 汽車操作手冊 K11 道路交通安全規則 K12 試車流程 K13 職業安全衛生相關規範	S03 溝通協調能力 S05 工作表單紀錄能力 S08 汽車功能操作能力 S09 車況檢查能力 S10 汽車內外裝簡易清潔能力
	T2.3 進行簽約	O2.3.1 定型化契約	<p>P2.3.1 依組織規範及顧客需求，協助提供過戶、貸款、車險諮詢轉介或投保服務。</p> <p>P2.3.2 確認顧客購買車款，依組織規範逐項檢查車籍資料、配備、車輛目前及先前狀況...等簽約前置作業。</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 K14 車籍文件內容	S03 溝通協調能力 S09 車況檢查能力 S11 契約檢視能力 S12 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)
			<p>P2.3.3 依顧客購買車款及方案，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，向顧客逐項說明車籍資料、車款、配備、車輛目前狀況及車輛保證範圍，進行簽約手續及支付訂金作業。</p> <p>P2.3.5 依契約所約定之保證責任、項目及範圍，提供諮詢及後續服務。</p>		<p>K15 組織收款程序</p> <p>K16 貸款概念</p> <p>K17 車險概念</p> <p>K18 定型化契約內容</p> <p>K19 消費者保護法</p>	
	T2.4 點驗交車		<p>P2.4.1 依契約及相關法令規定，備妥並確認車輛、車籍資料及配備，確保車輛符合規範。</p> <p>P2.4.2 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車，確保車輛可正常使用，避免後續爭議。</p> <p>P2.4.3 依組織規範，提供汽車操作方式說明及保養相關建議。</p> <p>P2.4.4 協助顧客進行付清車款，完成交車作業。</p>	3	<p>K08 汽車操作手冊</p> <p>K11 道路交通安全規則</p> <p>K13 職業安全衛生相關規範</p> <p>K14 車籍文件內容</p> <p>K15 組織收款程序</p> <p>K19 消費者保護法</p> <p>K20 汽車維修保養概念</p> <p>K21 售後服務程序</p> <p>K22 交車程序</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S04 銷售技巧</p> <p>S08 汽車功能操作能力</p> <p>S13 汽車點交能力</p>
T3 經營顧客關係	T3.1 建立顧客資料	O3.1.1 顧客資料表	<p>P3.1.1 依個資法與組織規範，建立及維護顧客資料。</p> <p>P3.1.2 建立顧客互動機制，並視需要與顧客聯繫及活動通知。</p>	3	<p>K23 顧客關係管理</p> <p>K24 個資法</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S14 資料建檔及管理能力</p>
	T3.2 維護	O3.2.1 客	P3.2.1 依組織規範，提供售後服務及顧客諮詢。	3	K19 消費者保護法	S03 溝通協調能力

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)
	顧客關係	訴紀錄表	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。		K23 顧客關係管理 K25 客訴處理程序	S15 問題分析與解決能力

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。

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。

- 其他補充說明：

- 【註 1】中古汽車行情：意指車輛出售收購、盤車、售出行情，可能因買賣來源產生不同訂價策略，例如:拍賣中心、車主自販、中古汽車行盤車、原廠認證中古汽車。