

小型汽車售後服務助理職能基準

職能基準代碼		KPS5220-005v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	小型汽車售後服務助理		
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	商店銷售有關人員	職業別代碼	5220	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G4841	
工作描述		負責小型汽車客戶接待服務，聯繫回廠維修及維護休息室相關作業。			
基準級別		2			

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 前置準備作業	T1.1 應用服務流程及系統操作		<p>P1.1.1 熟悉服務廠之服務規範與流程，包括車主使用手冊、顧客應對、客戶服務、服務禮儀等。</p> <p>P1.1.2 定期依據服務流程規範進行服務流程演練，並能獨立進行客戶服務作業。</p> <p>P1.1.3 依據車主使用手冊資料，進行車輛各項控制開關操作，推估可能問題。</p> <p>P1.1.4 熟悉組織內部電腦系統操作，以利查閱車籍、個資、諮詢、履歷、費用及關懷作業等資料。</p> <p>P1.1.5 了解相關政府法令，遵循消保法與個人資料保護法，於提供服務時確保客戶隱私。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K03 工作場域設備維護規定</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K05 定期保養作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p> <p>K07 維修工時資料</p> <p>K08 零件編號資料</p> <p>K09 客戶紀錄與保固專案</p> <p>K10 顧客資料分析管理</p> <p>K11 消費者保護法</p> <p>K12 個人資料保護法</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 軟體操作應用能力</p> <p>S03 估時估價報價能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S06 車內外觀檢查能力</p> <p>S07 儀表功能操作能力</p> <p>S08 精品配件銷售能力</p> <p>S09 維修資料閱讀能力</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)
	T1.2 進行準備工作	O1.2.1 預約表 ^{【註1】}	<p>P1.2.1 遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含個人服裝儀容。</p> <p>P1.2.2 依據服務流程要求方法、清潔車輛內裝防污護套，並收折備用。</p> <p>P1.2.3 應用預約表，預先掌握進廠車輛時間及客戶需求。</p> <p>P1.2.4 確認能在工作時，取得最有效率的工作安排，並更新預約表。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K03 工作場域設備維護規定</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p> <p>K10 顧客資料分析管理</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 軟體操作應用能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S09 維修資料閱讀能力</p> <p>S10 檢修紀錄文書能力</p>
T2 負責預約及接待客戶	T2.1 預約服務	O2.1.1 預約表	<p>P2.1.1 確認回廠明細及整理邀約回廠名單，預防重複聯繫客戶造成客戶抱怨。</p> <p>P2.1.2 依據組織流程作業服務規範，於於預定工作日完成客戶聯繫作業。</p> <p>P2.1.3 熟悉系統查閱作業，依據保養、維修履歷，推估此次回廠檢修內容。</p> <p>P2.1.4 確認各時段預約數量，提交廠內主管預排維修崗位、技師派工、零件備料作業。</p> <p>P2.1.5 更新預約表，提交相關作業人員，確保預約車回廠能立即接待。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K05 定期保養作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p> <p>K07 維修工時資料</p> <p>K08 零件編號資料</p> <p>K09 客戶紀錄與保固專案</p> <p>K11 消費者保護法</p> <p>K12 個人資料保護法</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 軟體操作應用能力</p> <p>S03 估時估價報價能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S06 車內外觀檢查能力</p> <p>S07 儀表功能操作能力</p> <p>S09 維修資料閱讀能力</p> <p>S10 檢修紀錄文書能力</p> <p>S11 危機預防通報能力</p>
	T2.2 接待客戶		<p>P2.2.1 注意進出廠內車輛動線，隨時指揮引導。</p> <p>P2.2.2 引導到廠車輛至指定位置，確認客戶名單並通知服務人員。</p> <p>P2.2.3 協助客戶下車，確認車上有無遺留貴重物品，放置車輛內裝防污護套。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K03 工作場域設備維護規定</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S03 估時估價報價能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S06 車內外觀檢查能力</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)
			<p>P2.2.4 協助確認車輛機能與車輛停放，並引導客戶進入接待櫃檯或客戶休息室。</p> <p>P2.2.5 向客戶介紹場域，包含接待區、精品區、客戶休息室、吧檯、洗手間等。</p>		<p>K11 消費者保護法</p> <p>K12 個人資料保護法</p>	<p>S07 儀表功能操作能力</p> <p>S08 精品配件銷售能力</p>
T3 邀約回廠及行銷活動	T3.1 邀約回廠	<p>O3.1.1 客戶聯繫名單</p> <p>O3.1.2 客戶問題紀錄</p>	<p>P3.1.1 確認客戶聯繫名單，依據不同類型及要求完成資料彙整，並排定完成期限。</p> <p>P3.1.2 了解當期活動，進行文書管理與簡訊撰稿，並可以隨時查詢應用。</p> <p>P3.1.3 以簡訊、電話、email、郵寄信件等通訊方式進行活動邀約，並將結果記錄於客戶聯繫名單。</p> <p>P3.1.4 查閱客戶聯繫名單，依據紀錄篩選潛在客戶，進行邀約掌握客戶需求，以提高客戶回廠意願。</p> <p>P3.1.5 遇客戶反饋問題時，能進行危機處理與記錄，並將相關資料回饋主管人員。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K03 工作場域設備維護規定</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K05 定期保養作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p> <p>K07 維修工時資料</p> <p>K08 零件編號資料</p> <p>K09 客戶紀錄與保固專案</p> <p>K10 顧客資料分析管理</p> <p>K11 消費者保護法</p> <p>K12 個人資料保護法</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 軟體操作應用能力</p> <p>S03 估時估價報價能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S08 精品配件銷售能力</p> <p>S09 維修資料閱讀能力</p> <p>S10 檢修紀錄文書能力</p> <p>S11 危機預防通報能力</p>
	T3.2 行銷活動	O3.2.1 行銷活動紀錄表	<p>P3.2.1 依組織流程作業服務規範要求，熟悉精品與配件功能，主動了解客戶需求及推介產品。</p> <p>P3.2.2 閱讀當期活動與行銷廣宣品，協助客戶了解活動方案，提高行銷活動效益。</p> <p>P3.2.3 進行活動廣宣準備工作，包括製作行銷廣宣品、樣品擺設、網際網路行銷投放等。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 工作安全守則作業規範</p> <p>K03 工作場域設備維護規定</p> <p>K04 服務流程作業概論</p> <p>K06 顧客關係維護概論</p> <p>K10 顧客資料分析管理</p> <p>K11 消費者保護法</p>	<p>S01 顧客問診溝通能力</p> <p>S02 軟體操作應用能力</p> <p>S04 工作協調社交能力</p> <p>S05 顧客關係服務能力</p> <p>S08 精品配件銷售能力</p> <p>S10 檢修紀錄文書能力</p> <p>S11 危機預防通報能力</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)
			<p>P3.2.4 管理網際網路行銷活動，包括留言互動、問題回饋等。</p> <p>P3.2.5 統計行銷活動成效，並記錄於行銷活動紀錄表。</p>		K12 個人資料保護法	
T4 客戶休息室服務及環境設備維護	T4.1 客戶休息室服務		<p>P4.1.1 遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含餐食設備器具。</p> <p>P4.1.2 依據預約單準備飲品、餐食、餐具，備妥當日所需餐食服務，以利隨時供應。</p> <p>P4.1.3 依據服務流程規範提供茶點或餐飲服務，並向客戶介紹客戶休息室服務範圍。</p> <p>P4.1.4 主動服務客戶，隨時補充茶點與整理桌面，並關懷客戶需求。</p> <p>P4.1.5 依據客戶需求提供車輛代步方案，進行外撥叫車服務或聯繫服務人員準備代步車。</p>	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全守則作業規範 K03 工作場域設備維護規定 K04 服務流程作業概論 K06 顧客關係維護概論 K11 消費者保護法 K12 個人資料保護法	S04 工作協調社交能力 S05 顧客關係服務能力 S08 精品配件銷售能力 S10 檢修紀錄文書能力 S11 危機預防通報能力
	T4.2 環境設備維護	O4.2.1 環境設備維護表	<p>P4.2.1 依據服務流程要求，隨時保持環境衛生及餐食設備維護作業。</p> <p>P4.2.2 依據環境設備維護表要求，定時清潔、消毒、補充衛生或清潔用品，並記錄結果。</p> <p>P4.2.3 進行食材設備維護作業，確認功能、維護週期及耗材汰換。</p> <p>P4.2.4 盤點每日茶點或食材用量，並預估隔日用量與備貨。</p> <p>P4.2.5 定期進行設備器具盤點與檢查，視需求汰</p>	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 工作安全守則作業規範 K03 工作場域設備維護規定 K04 服務流程作業概論	S02 軟體操作應用能力 S04 工作協調社交能力 S10 檢修紀錄文書能力 S11 危機預防通報能力

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)
			舊換新，並記錄於環境設備維護表。			

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 / 經驗 / 或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】預約表：記錄預約來源、回廠目的、日期、時間等資訊，作為後續車間派工、維修進度及預交車時間管理。