

職能單元代碼	BGM2R0971v2
職能單元名稱	汽車銷售客戶關係經營
領域類別	行銷與銷售 / 專業銷售
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、建立客戶資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範與法規，建立與維護客戶資料。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、維護客戶關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範，提供售後服務與客戶諮詢。</li> <li>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。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客資料表</li> <li>• 售後服務紀錄</li> <li>• 客訴紀錄表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者行為</li> <li>• 顧客維護與管理</li> <li>• 客訴處理程序</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊科技工具應用能力</li> <li>• 沟通協調能力</li> <li>• 資料建檔與管理能力</li> <li>• 問題判別能力</li> <li>• 問題解決能力</li> </ul>
說明與補充事項	無