

職能單元代碼	TFB2R2370v3
職能單元名稱	小型汽車售後服務預約及接待客戶
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、預約服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>依據組織流程作業服務規範，於預定工作日完成客戶聯繫作業。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、接待客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>注意進出廠內車輛動線，隨時指揮引導。</li> <li>引導到廠車輛至指定位置，確認客戶名單並通知相關人員。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>預約表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生相關規範</li> <li>工作安全守則作業規範</li> <li>接待接待流程作業概論</li> <li>定期保養作業概論</li> <li>顧客關係維護概論</li> <li>維修工時資料</li> <li>零件編號資料</li> <li>客戶紀錄與保固專案</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者保護法</li> <li>• 個人資料保護法</li> <li>• 工作場域設備維護規定</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客問診溝通能力</li> <li>• 資訊科技工具應用能力</li> <li>• 工作協調能力</li> <li>• 顧客關係服務能力</li> <li>• 車內外觀檢查能力</li> <li>• 儀表功能操作能力</li> <li>• 維修資料閱讀能力</li> <li>• 檢修紀錄文書能力</li> <li>• 危機預防通報能力</li> <li>• 估時估價報價能力</li> <li>• 精品配件銷售能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 預約表：記錄預約來源、回廠目的、日期、時間等資訊，作為後續維修派工、維修進度及預交車時間管理。</li> </ul>