

職能單元代碼	KPS3R3058
職能單元名稱	中古車市場定位與銷售
領域類別	行銷與銷售 / 專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確認中古車市場定位</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.蒐集汽車產業發展趨勢及價格。 2.蒐集與比較同業資訊。 3.協助分析並確認組織政策及中古車銷售定位。 <p>二、開發中古車市場</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.蒐集汽車產業發展趨勢及消費者喜好。 2.蒐集客戶需求，開發現有與潛在客戶。 <p>三、介紹中古汽車品項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依客戶需求，介紹展示中古車車輛類型及適用性。 2.彙整客戶需求及預算。 3.依公司汽車品項與客戶需求，介紹符合之中古車車型、規格及性能。 4.依客戶需求、配備及價格，提供建議方案。 5.依客戶需求製作購車評估報告。 <p>四、中古車況檢查及整理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依客戶確認購買中古車車款，檢查車籍文件、車輛查定紀錄及車體現況。 2.依車體現況，視需要進行外觀與內裝清潔及整理。 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>五、簽約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依公司規範及客戶需求，協助提供貸款、車險諮詢轉介或投保服務。 2.確認客戶購買中古車車款，並逐項檢查車籍資料、車款、配備、車輛目前及先前狀況。 3.依確認客戶購買中古車車款及方案，擬訂定型化契約，並轉給組織內部單位進行審核。 4.依核定後契約，向客戶逐項說明中古車車籍資料、車款、配備、車輛目前及先前狀況，並進行簽約手

	<p>續。</p> <p>5.依公司規範及契約規定，協助客戶進行支付訂金作業。</p> <p>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> <p>六、點驗交車</p> <p>1.依契約規定，備妥並確認車輛、車籍資料及配備。</p> <p>2.依中古車交車時之其他相關法令規定，確保車輛符合規範。</p> <p>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>4.協助客戶進行付清車款，完成中古車交車作業。</p> <p>5.依公司規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。</p> <p>6.依中古車車型提供保養及維修廠相關建議。</p>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<p>一、汽車品牌、型號與價位</p> <p>二、消費者行為調查</p> <p>三、行銷概念</p> <p>四、汽車性能知識</p> <p>五、組織銷售規範</p> <p>六、汽車配備及方案</p> <p>七、汽車操作手冊</p> <p>八、職業安全衛生相關規範</p> <p>九、道路交通安全規則</p> <p>十、試車流程</p> <p>十一、車籍文件內容</p> <p>十二、定型化契約內容</p> <p>十三、消費者保護及個人資料相關法規</p> <p>十四、組織收款程序</p> <p>十五、貸款概念</p> <p>十六、車險概念</p> <p>十七、交車程序</p> <p>十八、汽車維修保養概念</p>

	<p>十九、售後服務程序</p> <p>二十、汽車產業發展趨勢</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、銷售技巧</p> <p>三、表達能力</p> <p>四、汽車價格計算能力</p> <p>五、方案規劃能力</p> <p>六、汽車功能操作能力</p> <p>七、車況檢查能力</p> <p>八、契約簽訂能力</p> <p>九、汽車點交能力</p> <p>十、資料蒐集及分析能力</p> <p>十一、客戶開發能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能完成中古車目標市場定位。 2.能依相關資訊完成中古車目標市場開發。 3.能依客戶需求介紹合適中古汽車品項。 4.能完成客戶選購車款相關檢查與整理作業。 5.能依規範完成簽約。 6.能依契約與相關規範完成中古車交車作業。 7.能了解本單元所應具備之職能內涵，包括：契約、汽車性能等相關知識。 8.遵循個人資料保護法、隱私權與消費者保護法。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評量者須具備中古車市場定位及開發之知識與能力。 2.評量者須具備中古車銷售相關經驗知識與能力。 3.相關參與者須具備個人資料保護法、隱私權與消保法知識。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.評量者提供模擬情境，評估受評者之中古車市場定位能力。 2.進行個案討論，評估受評者之中古車市場開發能

	<p>力。</p> <p>3.評量者提供模擬情境，評估受評者對各類中古汽車介紹能力。</p> <p>4.進行個案討論，評估受評者對交車前相關檢查與整理作業之了解。</p> <p>5.評量者提供模擬試題，評估受評者對簽約及交車作業之了解。</p> <p>6.以書面或口頭提問方式，評估受評者對本單元職能內涵之了解。</p> <p>7.評量者設計題庫，評估受評者對相關法規之了解。</p>
說明與補充事項	無。