

職能單元代碼	KPS3R3152v2
職能單元名稱	小型汽車售後服務預約安排與準備工作
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、預約安排管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認及整理邀約客戶回廠名單，避免重複聯繫，並透過簡訊、外撥、電子郵件等，完成邀約或其他數位通訊聯繫。 2. 完成各種預約來源車輛統計，確認客戶回廠目的與預估相關時間、預估費用。 3. 聯絡客戶，核對檢修項目、時間、工時與材料費用，確保委修正確性。 4. 各時段預約數量確認，提交廠內主管預排維修技師派工、零件備料作業。 5. 更新預約紀錄表（備料問題、日期），提交相關作業人員，確保預約車回廠能快速上工降低等候時間。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生相關法規 • 工作安全守則作業規範 • 工作場域設備維護規範 • 消費者保護法 • 個人資料保護法 • 汽車原理維修概論 • 定期保養資料查詢 • 顧客關係管理概論 • 維修工時概論 • 零件編號原則 • 回廠紀錄與保險保固專案相關知識 • 車輛問題與故障案例 • 顧客資料與分析管理相關知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客問診溝通能力 • 估時估料報價能力 • 派工協調能力 • 顧客關係與服務能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 精品配件銷售能力 • 維修資料閱讀能力 • 故障問題分析能力 • 檢修紀錄文書能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無。