

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"> 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。 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。 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。 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。 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。