

職能單元代碼	KPS3R3155v2
職能單元名稱	小型汽車售服交車確認與修後關懷
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、陪同交車確認作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 引導客戶至交車區，陪同車主進行車輛內、外觀檢查。</li> <li>2. 視必要性陪同客戶進行試車，確保委修問題已徹底解決。</li> <li>3. 完成更換舊品確認，詢問車主是否取回或交由保養廠廢料處理，並提醒與紀錄下次返廠時間。</li> <li>4. 移除車輛內裝清潔護具，完成交車作業，引導車輛離廠。</li> <li>5. 完成所有文件確認，整理、歸檔作業。</li> </ol> <p>二、維修後關懷</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據製造廠服務流程要求，進行電話關懷作業，記錄客戶反應事項。</li> <li>2. 依據客戶反應問題檢視維修履歷，評估問題是否立即邀約回廠。</li> <li>3. 彙整當日修後關懷紀錄表，提交單位主管進行客戶反映問題之改善。</li> <li>4. 追蹤問題改善結果，並向客戶再次確認車輛使用情況。</li> <li>5. 完成顧客關懷系統結案程序，包含人員、問題回饋紀錄。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全衛生相關法規</li> <li>• 工作安全守則作業規範</li> <li>• 工作場域設備維護規範</li> <li>• 遵循消費者保護法</li> <li>• 遵循個人資料保護法</li> <li>• 汽車原理與維修概論</li> <li>• 顧客關係管理概論</li> <li>• 維修核對與最終檢測流程</li> <li>• 品質管理與性能測試</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 回廠紀錄與保檢保固專案相關知識</li> <li>• 車輛問題與故障案例</li> <li>• 顧客資料分析管理</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>• 顧客關係與服務能力</li> <li>• 閱讀能力</li> <li>• 故障問題分析能力</li> <li>• 檢修紀錄文書書寫能力</li> <li>• 修後關懷電訪服務能力</li> <li>• 危機處理與預防通報能力</li> <li>• 車內外觀檢查能力</li> <li>• 儀表功能操作能力</li> <li>• 廢料處理作業能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 無。</li> </ul>