

職能單元代碼	KPS3R3158v2
職能單元名稱	汽車租賃銷售作業
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、確認車輛商品與配件選購</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據客戶需求提供車種及車型，陪同客戶勘車、試乘與車輛配備說明。</li> <li>2. 提供租賃類型與車輛維護範圍，向客戶推薦其優缺點，確認滿足客戶需求。</li> <li>3. 向客戶推薦合適配件商品，包含功能及用途說明。</li> <li>4. 確認客戶配件需求，記錄於配件確認單。</li> </ol> <p>二、客製化租賃方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據商用、自用或法人租約，提供各種租賃方案，包含配件組合。</li> <li>2. 評估客戶需求，依租賃、租購及車輛維護方案，進行費用試算，提供報價單。</li> </ol> <p>三、簽約與收款作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認租賃種類、車型、配件、產險，包含客戶個資及交車日。</li> <li>2. 說明買賣合約書與定型化契約，確保客戶知悉相關履約內容。</li> <li>3. 簽訂合約與支付訂金或保證金，提供支付金流方式，包含證件保管作業。</li> </ol> <p>四、車輛點交作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成車輛訂單與交期作業，確保車型、車色、配備與預安裝配件項目。</li> <li>2. 依據訂單完成配件安裝點交作業，確保車輛內外觀、配備符合車輛出廠品質與功能。</li> <li>3. 準備相關證照件與證明文件，視必要移動車輛至監理站完成檢驗與領牌作業。</li> <li>4. 邀約客戶進行點交作業，完成車輛使用說明及訂單配件確認，並簽署交車同意書。</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>• 法令遵循與風控概論</li> <li>• 個人資料保護法</li> <li>• 消費者保護法</li> <li>• 汽車租賃管理規範</li> <li>• 顧客資料分析管理</li> <li>• 汽車保險相關概論</li> <li>• 汽車銷售流程概論</li> <li>• 租賃商品銷售概論</li> <li>• 車輛點交終檢流程</li> <li>• 顧客關係維護概論</li> <li>• 金融授信相關知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 租賃商品銷售能力</li> <li>• 車內外觀檢查能力</li> <li>• 儀表功能操作能力</li> <li>• 汽車配件銷售能力</li> <li>• 車輛操作駕駛能力</li> <li>• 工作協調社交能力</li> <li>• 業務拓展銷售能力</li> <li>• 文書書寫紀錄能力</li> <li>• 品質點檢終檢能力</li> <li>• 顧客服務溝通能力</li> <li>• 顧客關係服務能力</li> <li>• 租賃費用報價能力</li> <li>• 業務談判能力</li> <li>• 締約能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 無。</li> </ul>