

職能單元代碼	KPS3R3161v2
職能單元名稱	汽車銷售服務
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、介紹汽車品項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織汽車品項與客戶需求，介紹符合需求之車型與功能。 2. 依客戶指定車型與試車需求，提供汽車相關性能及功能服務，並能操作相關配備及駕馭車輛。 3. 確認客戶用車需求，提供精品、配件及配備功能選項，並擬定建議方案。 4. 閱讀產險相關知識，並通過取得保險代理人考試及證照。 <p>二、簽約與收款</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認客戶購買方案，擬定合約並送單位主管進行審核。 2. 依汽車買賣定型化契約，並與客戶完成確認，確保客戶知悉相關履約內容。 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。 4. 協助客戶進行付款作業，並協助確認收到正確車款（包括銀行貸款）。 5. 協助客戶完成選牌、領牌及保險作業。 <p>三、點驗交車</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依合約方案，確認並備妥汽車顏色、車型與配備符合合約規範。 2. 依據合約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。 3. 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。 <p>四、售後服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範與客戶需求，協助提供車險諮詢、轉介或投保服務。

	<p>2. 依組織規範，提供汽車操作方式說明或問題諮詢。</p> <p>3. 依車型提供保養與維修廠相關建議及預約等售後服務。</p>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 建議方案 • 買賣合約 • 交車同意書
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 車輛品牌與型號 • 汽車性能知識 • 組織銷售規範 • 試車流程 • 汽車配備與方案 • 道路交通安全規範 • 汽車操作手冊 • 汽車產險知識 • 汽車合約概念 • 組織收款程序 • 交車程序 • 售後服務程序 • 汽車維修保養概念
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技工具應用能力 • 汽車產品銷售能力 • 表達能力 • 汽車價格計算能力 • 規劃能力 • 汽車功能操作能力 • 合約檢視能力 • 合約簽訂能力 • 溝通協調能力 • 汽車點交能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 車型與功能：如國產、進口、汽油、柴油、油電、純電、輕油電等。