

職能單元代碼	MEM3R2971
職能單元名稱	汽車美容接待
領域類別	製造/設備安裝維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、接待與諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接待顧客並檢視車況與確認顧客需求。 2. 提供技術諮詢服務與建議，並完成報價。 3. 建立服務工單，或依組織規範建立顧客檔案。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、工作安全守則與作業規定</p> <p>三、接待禮儀與流程</p> <p>四、汽車基本構造與配備</p> <p>五、汽車美容基本保養知識</p> <p>六、汽車美容相關機具、材料之認識與選用</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、接待技巧</p> <p>二、溝通協調能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成顧客接待標準作業流程。 2. 了解本單元所應具備之職能內涵，包括：汽車基本構造與配備、汽車美容基本保養知識等。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關作業表單，如服務工單、顧客資料表等。 2. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 觀察受評者接待顧客、確認顧客需求及報價的過程。 2. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。
說明與補充事項	無。