

| | |
|-------------------------|--|
| 職能單元代碼 | MEM3R2885v2 |
| 職能單元名稱 | 自行車店務服務 |
| 職類別 | 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、協助處理店務服務事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助處理維修預約，建立顧客資料，並視需要與顧客聯繫，進行保養提醒或活動通知。 2. 提供自行車相關基本諮詢，並依門市業務項目介紹與銷售自行車、零組件及相關配備。 3. 協助回應顧客問題，如有異常狀況，即時向技術人員陳報。 4. 協助庫存盤點。 <p>二、整理環境與維護設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行維修機具與設備之清潔、潤滑及保養。 2. 整理與維護工作環境。 |
| 工作產出 | <ul style="list-style-type: none"> • 環境維護紀錄表 • 機具保養紀錄表 • 庫存盤點表 • 顧客資料表 • 顧客問題紀錄 |
| 職能內涵 (K=knowledge知識) | <ul style="list-style-type: none"> • 機具與設備維護流程 • 顧客關係管理概念 • 產品資訊 • 顧客接待程序 • 工作安全手冊與作業規定 • 環境清潔流程 • 自行車各系統與零組件 |
| 職能內涵 (S=skills技能) | <ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 文書處理能力 • 資訊科技應用能力 • 問題判別能力 • 機具與設備清潔保養能力 |

| | |
|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• 環境清潔與保養能力• 庫存盤點能力 |
| 說明與補充事項 | 無 |