

小型汽車售後服務接待助理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KPS5220-005v2	小型汽車售後服務接待助理	最新版本	略	2025/12/15
V1	KPS5220-005v1	小型汽車售後服務助理	歷史版本	已被《KPS5220-005v2》取代	2022/12/07

職能基準代碼		KPS5220-005v2			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類			
		職業	小型汽車售後服務接待助理		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售		職類別代碼	KPS
	職業別	商店銷售有關人員		職業別代碼	5220
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4841
工作描述		負責小型汽車客戶接待服務，聯繫回廠維修及維護休息室相關作業。			
基準級別		2			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1 小型汽車售後服務接待助理前置準備作業	T1.1應用服務流程及系統操作		<p>P1.1.1熟悉服務廠之服務規範與流程，包括車主使用手冊、顧客應對、客戶服務、接待禮儀等。</p> <p>P1.1.2定期依據服務流程規範進行服務流程演練，並能獨立進行客戶服務作業。</p> <p>P1.1.3依據車主使用手冊資料，進行車輛各項功能操作，推估可能問題。</p> <p>P1.1.4熟悉組織內部電腦系統操作，以利查閱車籍、個資、諮詢、履歷、費用及關懷作業等資料。</p> <p>P1.1.5遵循政府相關法規如消保法與個人資料保護法等。</p>	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料 K08零件編號資料 K09客戶紀錄與保固專案 K10顧客資料分析管理 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S07精品配件銷售能力 S08維修資料閱讀能力
	T1.2進行準備工作	O1.2.1預約表	<p>P1.2.1遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含個人服裝儀容。</p> <p>P1.2.2依據服務流程要求方法、清潔車輛內裝防污護套，並收折備用。</p> <p>P1.2.3應用預約表，預先掌握進廠車輛時間及客戶需求。</p> <p>P1.2.4確認能在工作時，取得最有效率的工作安排，並更新預約表。</p>	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K10顧客資料分析管理	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力
T2 小型汽車售後服務預約及	T2.1預約服務	O2.1.1預約表	<p>P2.1.1確認回廠明細及整理邀約回廠名單，預防重複聯繫客戶造成客戶抱怨。</p> <p>P2.1.2依據組織流程作業服務規範，於預定工作</p>	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K04接待接待流程作業概論	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
接待客戶			日完成客戶聯繫作業。 P2.1.3熟悉系統查閱作業，依據保養、維修履歷，推估此次回廠檢修內容。 P2.1.4確認各時段預約數量，提交廠內主管預排維修崗位、技師派工、零件備料作業。 P2.1.5更新預約表，提交相關作業人員，確保預約車回廠能立即接待。		K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料 K08零件編號資料 K09客戶紀錄與保固專案 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力 S11估時估價報價能力
	T2.2接待客戶		P2.2.1注意進出廠內車輛動線，隨時指揮引導。 P2.2.2引導到廠車輛至指定位置，確認客戶名單並通知相關人員。 P2.2.3協助客戶下車，確認車上有無遺留貴重物品，放置車輛內裝防污護套。 P2.2.4協助確認車輛機能與車輛停放，並引導客戶進入接待櫃檯或客戶休息室。 P2.2.5向客戶介紹場域，包含接待區、精品區、客戶休息室、吧檯、洗手間等。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K06顧客關係維護概論 K11消費者保護法 K12個人資料保護法	S01顧客問診溝通能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S05車內外觀檢查能力 S06儀表功能操作能力 S07精品配件銷售能力
T3邀約回廠及行銷活動	T3.1邀約回廠	O3.1.1客戶聯繫名單 O3.1.2客戶問題紀錄	P3.1.1確認客戶聯繫名單，依據不同類型及要求完成資料彙整，並排定完成期限。 P3.1.2了解當期活動，進行文書管理與簡訊撰稿，並可以隨時查詢應用。 P3.1.3以簡訊、電話、email、郵寄等多元通訊方式進行活動邀約，並將結果記錄於客戶聯繫名單。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論 K05定期保養作業概論 K06顧客關係維護概論 K07維修工時資料	S01顧客問診溝通能力 S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S04顧客關係服務能力 S07精品配件銷售能力 S08維修資料閱讀能力 S09檢修紀錄文書能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			<p>P3.1.4查閱客戶聯繫名單，依據紀錄篩選潛在客戶，進行邀約掌握客戶需求，以提高客戶回廠意願。</p> <p>P3.1.5遇客戶反饋問題時，能進行危機處理與記錄，並將相關資料回饋主管人員。</p>		<p>K08零件編號資料</p> <p>K09客戶紀錄與保固專案</p> <p>K10顧客資料分析管理</p> <p>K11消費者保護法</p> <p>K12個人資料保護法</p>	<p>S10危機預防通報能力</p> <p>S11估時估價報價能力</p>
	T3.2行銷活動	O3.2.1行銷活動紀錄表	<p>P3.2.1依組織流程作業服務規範要求，熟悉精品與配件功能，主動了解客戶需求及推介產品。</p> <p>P3.2.2閱讀當期活動與行銷廣宣品，協助客戶了解活動方案，提高行銷活動效益。</p> <p>P3.2.3進行活動廣宣準備工作，包括製作行銷廣宣品、樣品擺設、網際網路行銷投放等。</p> <p>P3.2.4管理網際網路行銷活動，包括留言互動、問題回饋等。</p> <p>P3.2.5統計行銷活動成效，並記錄於行銷活動紀錄表。</p>	2	<p>K01職業安全衛生相關規範</p> <p>K02工作安全守則作業規範</p> <p>K03工作場域設備維護規定</p> <p>K04接待接待流程作業概論</p> <p>K06顧客關係維護概論</p> <p>K10顧客資料分析管理</p> <p>K11消費者保護法</p> <p>K12個人資料保護法</p>	<p>S01顧客問診溝通能力</p> <p>S02資訊科技工具應用能力</p> <p>S03工作協調能力</p> <p>S04顧客關係服務能力</p> <p>S07精品配件銷售能力</p> <p>S09檢修紀錄文書能力</p> <p>S10危機預防通報能力</p>
T4客戶休息室服務及環境設備維護	T4.1客戶休息室服務		<p>P4.1.1遵守職業安全衛生相關規範，完成場域清潔與消毒作業，包含餐食設備器具。</p> <p>P4.1.2依據預約單準備飲品、餐食、餐具，備妥當日所需餐食服務，以利隨時供應。</p> <p>P4.1.3依據服務流程規範提供茶點或餐飲服務，並向客戶介紹客戶休息室服務範圍。</p> <p>P4.1.4主動服務客戶，隨時補充茶點與整理桌</p>	2	<p>K01職業安全衛生相關規範</p> <p>K02工作安全守則作業規範</p> <p>K03工作場域設備維護規定</p> <p>K04接待接待流程作業概論</p> <p>K06顧客關係維護概論</p> <p>K11消費者保護法</p> <p>K12個人資料保護法</p>	<p>S03工作協調能力</p> <p>S04顧客關係服務能力</p> <p>S07精品配件銷售能力</p> <p>S09檢修紀錄文書能力</p> <p>S10危機預防通報能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			面，並關懷客戶需求。 P4.1.5依據客戶需求提供車輛代步方案，進行外撥叫車服務或聯繫服務人員準備代步車。			
	T4.2環境設備維護	O4.2.1環境設備維護表	P4.2.1依據服務流程要求，隨時保持環境衛生及餐食設備維護作業。 P4.2.2依據環境設備維護表要求，定時清潔、消毒、補充衛生或清潔用品，並記錄結果。 P4.2.3進行食材設備維護作業，確認功能、維護週期及耗材汰換。 P4.2.4盤點每日茶點或食材用量，並預估隔日用量與備貨。 P4.2.5定期進行設備器具盤點與檢查，視需求汰舊換新，並記錄於環境設備維護表。	2	K01職業安全衛生相關規範 K02工作安全守則作業規範 K03工作場域設備維護規定 K04接待接待流程作業概論	S02資訊科技工具應用能力 S03工作協調能力 S09檢修紀錄文書能力 S10危機預防通報能力

職能內涵 ( A=attitude 態度 )
A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。 A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。 A04彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。 A05應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。 A06壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"><li>● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：<ul style="list-style-type: none"><li>• 高中 ( 職 ) 以上畢業。</li></ul></li><li>● 其他補充說明：<ul style="list-style-type: none"><li>• 預約表：記錄預約來源、回廠目的、日期、時間等資訊，作為後續維修派工、維修進度及預交車時間管理。</li></ul></li></ul>