

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	108793L2
應用範圍	於汽車陳列室/展銷場地或維修中心，從業員能夠按照機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠瞭解顧客的要求，作出適當的回應。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(接待顧客的基本知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解接待顧客的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 有關個人儀容打扮的機構要求標準 ○ 招呼顧客的機構程序和標準 ○ 口頭溝通和人際技巧 ● 瞭解顧客對汽車產品的喜好和需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解不同類型顧客的特徵 ○ 瞭解顧客對環保產品的訴求 <p>2. 應有表現(接待顧客)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序 ● 按機構的既定程序，接待顧客 <ul style="list-style-type: none"> ○ 有禮而專業地回應顧客有關汽車產品的詢問 ○ 維繫與顧客的關係，能按機構既定的程序，收集顧客的聯絡資料，並向上級匯報 ○ 跟進有關資訊部門，掌握最新及準確資料，包括產品知識 ● 運用良好的顧客溝通技巧 ● 以正確的顧客服務態度及足夠產品知識，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象 ● 在接待顧客時，保持及配合機構的形象
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠瞭解顧客對汽車產品的喜好和需求，從而作出適當的回應；及 ● 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持及配合機構的形象。
備註	