

汽車業 《 能力標準說明 》 能力單元

「汽車維修服務」職能範疇

名稱	推廣維修銷售及顧問服務
編號	108750L3
應用範圍	於汽車服務/維修中心，從業員能夠掌握機構既定程序接待顧客，能掌握顧客對汽車服務/維修的要求，運用溝通技巧推廣產品/服務給予顧客，並提供適當建議，促成交易。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(推廣維修銷售及顧問服務的基本知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握維修顧問的個人儀容打扮和人際溝通技巧對建立機構信心及形像的影響 ● 掌握顧客心理學 ● 瞭解市場趨勢，機構與市場中其他競爭對手的特點 ● 瞭解市場中其他產品/服務的供應，聯絡/安排其他產品/服務提供者的程序 <p>2. 應有表現(推廣維修銷售及顧問服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按機構守則指示，在不同情況/環境下，接待顧客。掌握客戶心理及所需，提供維修及服務建議，推廣產品/服務予顧客，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構與市場中其他競爭對手的產品/服務供應，特點、流程及收費，並掌握詳細資料以便向顧客銷售及推廣 ○ 按不同顧客類型所需，提出不同建議及分析，作出相應的銷售及推廣策略 ○ 各部門的產品服務供應及進度，協調各部門的工作安排，提供準確資料並與顧客保持聯絡，作出適當匯報及跟進 ○ 當機構內未能提供所需產品/服務時，尋找、聯絡及安排其他產品/服務提供者，提供產品/服務，協調各方安排及進度，並計算所需收費、成本及利潤 ○ 跟進有關產品/服務的質素，確保有關產品/服務能符合顧客所需及要求，並與顧客保持溝通及良好關係
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"> ● 能夠掌握機構的程序和要求，在不同情況/環境下，提供顧問服務，並因應顧客需要提供意見及安排不同的產品/服務供顧客所需； ● 能夠掌握顧客對產品/服務的心理及要求，運用溝通及心理技巧推廣銷售及促成交易；及 ● 能夠跟進服務進度及質素，確保所提供的服務符合顧客要求。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有汽車服務及維修知識。