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	111660L3
應用範圍	這能力單元適用於汽車陳列室/展銷場地或維修中心。從業員應能按照機構既定的程序和標準，運用專業技巧接待顧客，並能夠瞭解顧客的要求以作出適當的回應。
級別	3
學分	3 *(僅供參考)*

能力	表現要求
	
	1. 應具知識 (行業知識和溝通技巧)
	• 掌握客戶服務所需的廣泛知識，包括：
	  ○ 機構的顧客服務行為準則；
	  ○ 由機構所制定的系統與顧客關注，包括行業知識、外觀與客戶服務；和
	  ○ 口頭溝通和人際交往技巧。
	• 瞭解顧客對汽車產品的喜好和需求，包括：
	  ○ 消費者心理；
	  ○ 各類型顧客的特色；和
	  ○ 顧客對環保產品，例如新能源汽車，的需求。
	2. 應有表現 (接待顧客)
	• 管理個人外觀以符合機構的既定要求。
	• 按機構的既定程序，接待顧客：
	  ○ 有禮而專業地回應顧客有關汽車維修及產品的詢問
	  ○ 維繫與顧客的關係及按機構既定的程序以收集顧客的聯絡資料，並向上級滙報
	  ○ 跟進有關部門以獲得最新及準確資料，例如產品知識，包括性能和安全，及維修進度等
	• 運用良好的顧客溝通技巧。
	• 以適當的客戶服務態度接待顧客，例如以友善的態度提供最新的維修情況及足夠的產品知識，給顧客留下良好的印象。
	• 在接待顧客時，秉持機構的形象。

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： • 能夠理解顧客需求以給予適當的回應和跟進；和 • 能夠按機構的程序、要求和既有的企業形象，運用有效的溝通技巧接待客戶。
備註	該能力單元的學分值是假設該從業員已具備全面的汽車產品知識、資訊科技應用能力及人際溝通技巧，並瞭解機構行為準則及消費者心理。 (本能單元取代 108793L2)