汽車業《 能力標準說明 》能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	介紹不同類型車輛及其配件的特點，以及產品交易訊息
編號	111776L2
應用範圍	本單元能力適用於向客戶全面介紹不同車型（包括客車、多用途車輛、輕型商用車、新能源汽車）及其相關配件的特性、特性和優勢。
級別	2
學分	3 *(僅供參考)*

能力	表現要求
	
	1. 應具知識(車輛類型和配件及客戶需求和使用模式)
	• 了解車輛類型和配件資訊。
	  ○ 能夠識別不同車輛類型的關鍵特徵，包括乘用車、運動型多用途車 (SUV)、輕型商用車 (LCV) 和載客車輛。
	  ○ 能夠區分車輛動力系統，包括內燃機 (ICE)、混合動力電動車 (HEV)、插電式混合動力電動車 (PHEV) 和純電動車 (BEV)。
	  ○ 能夠分類及認識各種原廠和售後配件，包括其用途、功能和優勢（例如，拖車桿、車頂行李架、腳墊、技術套件、安全升級）。
	• 辨識客戶需求和使用模式。
	  ○ 能夠運用提問和積極傾聽的技巧，了解客戶的生活方式、車輛使用要求、預算和關鍵優先事項（例如，燃油經濟性、空間、性能、安全性、技術）。
	  ○ 能夠識別客戶可能未明確表達的潛在需求。
	  ○ 能夠確定客戶現有車輛知識的適用性，並相應地提供相應的解釋。
	2. 應有表現 (示範及解釋車輛功能/操作)
	• 將車輛和配件的特性與顧客需求相符。
	  ○ 能夠根據已確定的客戶需求，能夠比較和對比不同的車型和動力系統，並突出每種車型的優點和限制。
	  ○ 能夠符合客戶需求、能提升安全性、便利性、實用性或美觀性的車輛配件。
	  ○ 能夠解釋具體的車輛功能和配件如何滿足客戶需求。
	• 向客戶提供車輛和配件資訊。
	  ○ 能夠使用適當的技術術語，以客戶友善的方式，清晰、準確、客觀地介紹車輛和配件的特性。
	  ○ 能夠能示範車輛的主要功能和配件的操作。
	  ○ 能夠解釋配件安裝的財務影響，包括成本、對車輛保固的潛在影響以及對轉售價值的影響。

評核指引	能夠展現完成要素、績效標準和基礎技能中概述的任務所需的知識。這包括以下方面的知識： • 了解掀背車、轎車、旅行車、多用途車輛、輕型商用車）和載人汽車的主要特點、典型用途、優缺點。 • 了解汽油/柴油內燃機、混合動力汽車、插電式混合動力汽車和純電動車的基本操作差異和主要優勢/限制。 • 了解關鍵術語：油耗（公升/百公里）、純電續航里程（公里）、牽引能力（公斤）、有效載荷（公斤）。

	• 了解關鍵規格：引擎排氣量、功率/扭力、變速箱類型、傳動系統（前輪驅動、後輪驅動、全輪驅動）、安全等級（ANCAP）和內部尺寸。 • 了解常見的配件類別：防護、實用性、技術（資訊娛樂系統、行車記錄器）、舒適性和外觀。 • 了解原廠配件 (OEM) 與售後配件之間的區別，包括對車輛保固的潛在影響。 • 能夠識別顯性和隱性客戶需求，並將產品功能與這些需求相匹配的技術。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評核人士已具備車輛種類及其配件有基本知識。 (本能力單元取代108572L1)