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	新能源汽車銷售技巧
編號	111777L3
應用範圍	本能力單元適用於汽車銷售從業人員有效銷售各類新能源汽車（NEV），包括純電動車（BEV）、插電式混合動力汽車（PHEV）和氫燃料電池汽車（FCEV）。涵蓋應用新能源汽車系統的專業知識，了解政府政策和措施，並運用先進的諮詢方式銷售技巧來滿足客戶需求，清楚與新技術相關的異議，並管理端到端的銷售流程。 這些能力直接適用於： 汽車銷售顧問/主管 產品專家（新能源汽車） 車隊銷售代表（專注於新能源車)
級別	3
學分	4 *(僅供參考)*

能力	表現要求
	
	1. 應具知識（新能源汽車技術與先進的諮詢式銷售技巧）
	• 理解新能源汽車技術與組件
	  ○ 純電動車 (BEV)、插電式混合動力車 (PHEV) 和燃料電池電動車 (FCEV) 動力系統之間的根本差異。
	  ○ 關鍵術語：電池容量（千瓦時）、馬達功率（千瓦）、WLTP 續航里程、能量回收煞車和充電功率（交流電與直流電）。
	  ○ 對電池技術（例如鋰離子電池和固態電池）的基本了解，包括影響電池壽命和性能的因素。
	• 熟悉充電基礎設施和流程
	  ○ 充電類型：標準充電（交流電）與快速充電（直流電）。
	  ○ 常用連接器類型（例如 Type 2、CCS Combo、CHAdeMO）及其相容性。
	  ○ 香港主要公共充電網路的位置、使用方式及付款方式。 在現有私人住宅大樓的停車場安裝電動車充電基礎設施 (EVCEI) 的流程和注意事項。
	• 熟悉政府政策、激勵措施及法規
	  ○ 深入了解香港電動車發展路線圖及相關政府措施。
	  ○ 了解符合香港碳中和目標的環境效益。
	• 熟悉財務和車主之考慮點
	  ○ 計算總擁有成本（購買價格、充電成本、維修成本、保險成本、殘值）
	  ○ 可用的融資方案以及任何針對新能源汽車的綠色貸款。
	  ○ 了解新能源車特有的保險注意事項。

	2. 應有表現（展示和演示新能源汽車功能）
	• 為新能源汽車銷售活動做好準備
	  ○ 研究並隨時了解最新的新能源汽車車型、規格和競爭對手的產品。
	  ○ 準備示範工具和資源（例如，電池展示單元、充電線套件、應用程式指南）。
	  ○ 確保示範車輛電量充足且外觀整潔。
	• 進行諮詢式客戶需求分析
	  ○ 透過探究性問題了解客戶的駕駛習慣、生活方式和環保意識。
	  ○ 評估客戶目前對新能源汽車的了解程度以及潛在的擔憂（例如，續航里程、充電、成本）。
	  ○ 確定客戶的住宅或工作場所是否適合安裝充電樁。
	• 有效展示並展示新能源汽車功能
	  ○ 清楚解釋關鍵新能源汽車系統（馬達、電池、能量回收煞車）的工作原理、優點和限制。
	  ○ 闡明經濟效益，包括更低的運作成本（燃料/電力）、維護成本的節省以及政府補貼。
	  ○ 進行動態試駕，重點介紹新能源汽車的獨特功能，例如瞬時扭力、靜音運行和能量回收煞車。
	  ○ 示範充電過程、連接器類型以及公共充電網路和相關行動應用程式的使用方法。
	• 消除疑慮，建立信任
	  ○ 透過將續航里程與實際駕駛場景和不斷擴展的充電基礎設施聯繫起來，消除常見的疑慮，例如「里程焦慮」。
	  ○ 以透明且令人安心的方式解釋電池保固、壽命和衰減情況。
	  ○ 闡明總擁有成本與初始購買價格之間的差異。
	• 管理銷售和交車流程
	  ○ 準確計算並解釋可用的政府補貼和稅收優惠（例如，香港電動車首次登記稅優惠）。
	  ○ 與內部團隊協調安排家用充電樁評估或安裝。
	  ○ 進行全面的車輛交車，確保客戶能夠熟練地操作車輛的核心功能和互聯功能。
	  ○ 維護良好的售後服務關係，包括介紹新能源汽車的售後服務計劃。

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評估應證明其具備以下能力： • 能夠準確闡述新能源汽車的技術特性，並準備有關新能源汽車技術、充電和政府政策的相關銷售資料。收集已準備好的銷售輔助資料和競爭對手對比表。 • 能夠進行結構化的對話，以了解客戶對新能源汽車的需求、生活方式契合度和顧慮。模擬角色扮演/直接產品展示。 • 能夠進行引人入勝且資訊豐富的演示和試駕，重點是新能源汽車的獨特優勢。 • 能夠自信、準確且令人信服地回應客戶對新能源汽車的常見異議（例如，續航里程、充電、成本）。 • 準備完整的成本計算和交車計劃。
備註	本能力單位的學分值假定從業人員已具備車輛銷售的基本知識。