

汽車銷售員

Vehicle Salesman

能力單元列表(建議更新本)

List of Unit of Competency (UoC) [Suggested Updating Version]

能力單元編號 UoC No.	資歷級別 QF Level	能力單元名稱	Title of Unit of Competency (UoC)	對應之「過往資歷認可」能力單元組合	建議更新	建議能力單元編號	建議能力單元名稱	Proposed Title of Unit of Competency (UoC)	備註
108572L1	1	向顧客介紹不同類型汽車的特性及附件	Introduce to customers the characteristics of different types of vehicles and their accessories		更新	9922001L2	介紹各類型車輛及其配件的特性及相關的產品交易資訊	Introduce the characteristics of different types of vehicles and their accessories, and the product transaction information	內容更新
108793L2	2	接待顧客	Attend to customers		更新	9953003L3	接待顧客	Attend to customers	內容更新
108573L2		銷售汽車	Perform selling of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108576L2		對潛在/目標客戶進行推銷令銷售機會增加	Perform cold calls to potential/target customers to diversify sales opportunities		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108575L2		提供銷售支援	Provide supporting services to vehicle selling		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108597L2		安排交收及運送汽車	Arrange for acceptance, delivery and transportation of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108577L2		進行產品/服務陳述	Deliver a product or service presentation		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108598L2		執行汽車入口的準備工作	Handle preparation work for vehicle importation		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108802L2		執行職安健作業指引	Carry out the operation guidelines on occupational safety and health		更新	9952001L2	執行職安健作業指引	Carry out the operation guidelines on occupational safety and health	內容更新
108794L3	3	管理顧客關係	Manage customer relationship	汽車銷售(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108580L3		安排汽車財務信貸	Arrange financial loan for vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108581L3		安排汽車保險	Arrange for vehicle insurance		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108578L3		安排顧客測試車輛	Arrange vehicle testing for customers	汽車銷售(三級)	更新	9923002L3	安排顧客測試車輛	Arrange vehicle test drive for customers' interests	內容更新
108579L3		執行汽車產品營銷計劃	Implement sales plan for vehicle products	汽車銷售(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108753L3		提供汽車估值及折舊貼換交易服務	Provide services on value assessment and trade-in of vehicles	汽車銷售(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108582L3		安排新車交收程序	Arrange receipt, and delivery procedures of imported new vehicles	新車交收(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108747L3		提供維修建議及諮詢服務	Offer servicing advice and consulting services		Delete	不適用	不適用	不適用	與工作崗位不相關
108769L3		判斷汽車在有關法規(交通、環保及道路安全)下使用的合	Determine the legality of the use of vehicles under respective laws and regulations (traffic, environmental protection and road safety)	新車交收(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108590L3		執行市場調查計劃	Implement market research plan	汽車銷售(三級)	無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
新能力單元		不適用	不適用		新能力單元	9923001L3	新能源汽車銷售技巧	Sales technique for new energy vehicles	不適用
新能力單元		不適用	不適用		新能力單元	9953001L3	高電壓和儲存加壓氣體車輛的處理和儲存風險	Risk of handling and storage of high electric voltage and pressurized gas vehicles	不適用

註解：
 建議刪除
 建議移至「其他建議之能力單元」
 建議新增

其他建議能力單元

108572L1	1	向顧客介紹不同類型汽車的特性及附件	Introduce to customers the characteristics of different types of vehicles and their accessories		更新	9922001L2	介紹各類型車輛及其配件的特性及相關的產品交易資訊	Introduce the characteristics of different types of vehicles and their accessories, and the product transaction information	內容更新
108793L2	2	接待顧客	Attend to customers		更新	9953003L3	接待顧客	Attend to customers	內容更新
108573L2		銷售汽車	Perform selling of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108576L2		對潛在/目標客戶進行推銷令銷售機會增加	Perform cold calls to potential/target customers to diversify sales opportunities		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108575L2		提供銷售支援	Provide supporting services to vehicle selling		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108597L2		安排交收及運送汽車	Arrange for acceptance, delivery and transportation of vehicles		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108577L2		進行產品/服務陳述	Deliver a product or service presentation		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108598L2		執行汽車入口的準備工作	Handle preparation work for vehicle importation		無需更新	不適用	不適用	不適用	不適用
108802L2		執行職安健作業指引	Carry out the operation guidelines on occupational safety and health		更新	9952001L2	執行職安健作業指引	Carry out the operation guidelines on occupational safety and health	內容更新
108556L2		處理各種形式的付款	Handle various kinds of payment methods		無需更新	108556L2	不適用	不適用	不適用

汽車業《能力標準說明》能力單元

「銷售及市場」職能範疇

名稱	新能源汽車銷售技巧
編號	9923001L3
適用範圍	<p>本能力單元適用於汽車銷售從業人員有效銷售新能源汽車（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）。它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，克服與新技術相關的異議，並管理端到端的銷售流程。本單元強調以客戶為中心的理念，旨在幫助客戶了解新能源汽車並建立對擁有新能源汽車的信心。</p> <p>這些能力直接適用於：</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（新能源汽車技術與先進的諮詢式銷售技巧）</p> <ul style="list-style-type: none">• 新能源汽車技術與組件<ul style="list-style-type: none">◦ 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 繢航里程、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。• 充電基礎設施和流程<ul style="list-style-type: none">◦ 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。 <p>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。</p>

「銷售及市場」職能範疇

能力	<ul style="list-style-type: none">• 政府政策、激勵措施及法規<ul style="list-style-type: none">◦ 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。• 財務和車主之考慮點<ul style="list-style-type: none">◦ 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。 <p>2. 應有表現（展示和演示新能源汽車功能）</p> <ul style="list-style-type: none">• 為新能源汽車銷售活動做好準備<ul style="list-style-type: none">◦ 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<ul style="list-style-type: none">◦ 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。• 有效展示並演示新能源汽車功能<ul style="list-style-type: none">◦ 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<ul style="list-style-type: none">◦ 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。
----	--

「銷售及市場」職能範疇

能力 (續)	<ul style="list-style-type: none">• 管理銷售和交車流程<ul style="list-style-type: none">◦ 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	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none">• 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。

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	安排顧客測試車輛
編號	9923002L3
應用範圍	本能力單元適用於汽車銷售及維修中心。從業人員應能依守則及指引，在不同情況下為顧客提供及安排車輛測試，並於工作完成後提交書面報告。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 應具知識(安排車輛測試的基本知識)<ul style="list-style-type: none">• 充分瞭解車輛的檢驗、交收程序及運輸要求。• 掌握駕駛未有車輛牌照汽車的相關法例條文和保險事宜，及臨時車輛牌照的使用守則。• 熟悉各汽車系統的工作原理。• 掌握相應車輛的特性和性能，及各車載系統和設備的操作和應用。• 充分瞭解職業安全與健康、道路與車輛安全及環境保護的相關法律要求。2. 應有表現(安排顧客測試車輛)<ul style="list-style-type: none">• 準備顧客測試車輛所需文件。• 實施顧客測試車輛的流程，並高度關注交通安全、職安健與環境保護等要求。• 完全瞭解客戶對測試車輛體驗的期望。• 透過測試車輛，確認顧客聲稱的毛病，如異常聲響、震動或性能不足等。• 向顧客解說相關車輛的正常特性和性能及不同車載系統及設備的操作方式與應用。• 完成工作後，提交顧客回饋資料及測試車輛狀況的書面報告。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： <ul style="list-style-type: none">• 能夠為顧客安排測試車輛及所需文件；• 能夠透過車輛測試，確認顧客聲稱的毛病；• 能夠向顧客解說車輛的正常特性和性能及各種系統和設備的操作與應用；和• 工作完成後，能夠根據顧客回饋資料和測試結果提交書面報告。
備註	此能力單元之學分值是假設該受評人士已具備良好的車輛維修和測試知識，及駕駛車輛和接待顧客的能力。 主要法例/規則如下： <ul style="list-style-type: none">• 《道路交通（車輛構造及保養）規例》• 《職業安全及健康條例》

汽車業《能力標準說明》能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	高電壓和儲存加壓氣體車輛的處理和儲存風險
編號	9953001L3
適用範圍	本單元能力適用於汽車行業的從業人員，例如汽車技術員、技工、零件和車輛存儲技師以及車輛救援操作員，他們有需要在這些車輛的環境中執行任務，識別、評估和控制與高壓 (HV) 電氣系統車輛（例如，電池電動汽車 - BEV、混合動力電動車 - HEV）和加壓氣體系統相關車輛（例如，燃料系統的風險和車輛的風險 - HEV）。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>知識（系統性的風險管理原則，以確保人身安全、他人安全以及車輛和車間基礎設施的安全。）</p> <ul style="list-style-type: none">• 高壓系統基礎：直流和交流高壓電路原理（通常為 60V 至 800V 以上）；「電壓、電流、電阻」的概念；鋰離子電池的能量存儲，例如鎳錳鈷酸鋰 (NMC)、磷酸鐵鋰 (LFP)、鎳鈷鋁酸鋰 (NCA) 以及第二代電動電池，例如固態電池、鋰離子電池，例如固態電池 (LiC)、鋰電池，例如固態電池。• 加壓氣體系統基礎：常用汽車氣體（氫氣、壓縮天然氣 (CNG)、液化石油氣 (LPG)）的特性；壓力（例如，巴 (bar)、磅/平方英吋 (psi)）、氣體可燃極限和脆化等概念。• 危險辨識：了解特定危險：電擊（交流/直流）、電弧閃光、熱失控（高壓電池）、火災、爆炸、窒息和高壓噴射。• 車輛技術：能夠識別不同類型的電動和替代燃料車輛及其基本系統架構，例如氫燃料內燃機車輛、替代燃料（甲醇）引擎。• 安全程序和標準：深入了解：製造商特定的停機和隔離程序。<ul style="list-style-type: none">◦ 高壓警告標籤和服務插頭/斷路器的使用和解讀。◦ 安全處理受損車輛的程序。◦ 相關的香港法律、標準和實務守則（例如，機電工程署指引、《工廠及工業企業條例》）。• 緊急準備：掌握觸電急救知識、電氣和燃氣火災的滅火程序以及特定場所的緊急應變計畫。

	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理原則：瞭解控制層級（消除、替代、工程控制、管理控制、個人防護裝備）。
	<p>2. 應有表現（安全規程）</p> <ul style="list-style-type: none"> 技術技能： <ul style="list-style-type: none"> 能夠正確使用經認證的數位萬用電錶或高壓測試儀。 能夠正確檢查個人防護裝備（PPE），例如0級絕緣手套。 能夠找到並解讀車輛專用維修資訊。 認知技能： <ul style="list-style-type: none"> 具備解決問題的能力，能夠評估諸如車輛損壞等不可預見的情況。 具備計畫和組織能力，能夠安全地安排各項任務。 能夠在開始任何任務之前進行動態風險評估。 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> 能夠清晰地溝通，警告他人注意危險並報告隱患。 能夠有效地進行團隊合作，包括監督助理以確保其安全。 能夠識別與高壓和加壓氣體系統相關的危險。 <ul style="list-style-type: none"> 能夠使用製造商的識別標記、標籤和符號正確識別包含高壓和加壓氣體系統的車輛類型。 定位並識別主要高壓部件（例如，牽引電池、電源逆變器、電動馬達、橙色電纜）。 定位並識別主要加壓氣體系統零件（例如，氫氣儲槽、壓縮天然氣/液化石油氣鋼瓶、壓力調節器、相關管道）。 識別與加壓氣體系統相關的潛在點火源和易燃環境。 識別工作區域內可能與這些系統相互作用的物理和環境危害（例如，水、熱源、尖銳物體、絆倒危險）。 評估已識別危險的相關風險 <ul style="list-style-type: none"> 評估已識別危險引發事故的可能性和潛在嚴重程度。 評估高壓系統觸電、電弧閃光和熱失控的風險。 評估加壓氣體系統火災、爆炸和窒息的風險。 確定不同任務和情況（包括碰撞後車輛回收）的風險等級（例如，高、中、低）。 促進安全儲存操作 <ul style="list-style-type: none"> 根據工作場所政策，將高壓和加壓氣體車輛停放在指定的通風良好區域。 保持緊急設備和疏散通道暢通無阻。 報告任何已識別的儲存危險。

	<ul style="list-style-type: none"> • 實施並監控風險控制措施 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 遵循既定的車間操作規程，確保車輛安全（例如，關閉點火開關、存放遙控鑰匙、依照製造商說明停用高壓系統）。 ◦ 選擇、檢查並正確使用合適的個人防護裝備 (PPE)，包括帶皮革護套的 0 類 [1000V] 絶緣手套、面罩和阻燃服。 ◦ 依照安全隔離程序，使用經認證的電壓測試儀隔離高壓系統並驗證是否處於零能量狀態。 ◦ 確保並妥善管理加壓氣體系統，確保隔離閥已關閉，並在必要時且安全的情況下對系統進行洩壓。 ◦ 實施處理損壞的高壓電池或加壓氣瓶的正確程序，包括圍堵和隔離相關區域。 ◦ 正確放置和使用安全標誌、屏障和指定工作區域。 ◦ 遵循事故應急程序。
評核指引	<p>本能力單元的綜合成果要求是，受測人員應證明其能夠對模擬緊急情況做出適當反應，並展現出對應急程序的了解。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所有相關的職業健康與安全法規。 • 需要能夠接觸到裝有帶電（但已為評估安全）或模擬高壓和加壓氣體系統的車輛，以及合適的個人防護裝備、維修手冊和隔離設備。 • 採取涵蓋危險、原則、程序和法規的有效措施。 • 識別危險、評估風險並提出安全行動計畫。 • 展現出積極主動的危險識別和風險評估方法。 • 正確且自信地應用高壓系統的安全隔離程序。 • 清楚了解不遵守程序的嚴重後果。 • 對指定的高壓車輛執行安全停機和隔離程序，包括正確使用電壓測試儀和個人防護裝備。 • 針對特定情境（例如，更換高壓系統附近的零件、存放疑似有氣體洩漏的車輛）進行風險評估，並明確所需的控制措施。實施並監控風險控制措施。
註備	本能力單元的學分值假定從業人員已具備工業安全法規和汽車技術的基本知識。

其他建議能力單元

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	介紹各類型車輛及其配件的特性及相關的產品交易資訊。
編號	9922001L2
應用範圍	這能力單元適用於從事汽車銷售與行銷、汽車零件管理及顧客服務等相關職能。從業人員應能依據車輛製造商產品手冊的指引，向顧客清楚介紹各類汽車及其配件的特性，並能對客戶查詢提供滿意的回應，以促進汽車或零件的銷售與交易。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（各類汽車其配件的特點）</p> <ul style="list-style-type: none">• 參考製造商維修手冊及內部培訓資料，充分瞭解各類車輛的技術規格、性能特點、產品功能及各附件的用途與操作方法。• 瞭解產品的應用限制與管理條件。• 掌握產品的交易流程及所需文件。• 熟悉使用替代零部件的相關規範與規定。 <p>2. 應有表現（向顧客介紹不同類型車輛及其配件的特點）</p> <ul style="list-style-type: none">• 參考製造商維修手冊及內部培訓資料，向顧客清晰地介紹各類型車輛的技術規格、性能表現及產品特點，包括動力系統特性、底盤控制系統、能源補充（如電力、液體及氣體燃料）、駕駛控制及預防性維護。• 根據製造商維修手冊及內部培訓資料，向顧客清晰地介紹各類車輛附件（如天窗、電動門窗、輪胎、座椅、暖氣、通風及空調系統、儀表板、防盜系統及音響設備等）的功能及其操作方式。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： <ul style="list-style-type: none">• 能根據製造商維修手冊及內部培訓資料，描述不同類型車輛及其附件的特點；和• 在從事汽車銷售與市場推廣、配件管理及客戶服務等相關工作時，能清楚向顧客介紹各類車輛的特性、附件的功能與操作方式，及產品交易所需的流程與文件，以協助顧客全面了解產品及其正確應用，從而促成汽車或配件的交易。
備註	

汽車業《能力標準說明》能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	執行職安健作業指引
編號	9952001L2
應用範圍	這能力單元適用於各汽車維修工場及儲存倉庫。從業員應能在熟悉的工場或倉庫，按擬定的職安健作業指示，執行常規工序。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（職業安全法例）</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解職業安全及健康局的功能、《職業安全健康條例》及《工廠及工業經營條例》的基本規定，例如僱主和僱員須履行的一般責任，並懂得預防意外、防火措施、防止觸電、工作環境衛生、急救、體力處理操作，以及顯示器屏幕設備的使用等。• 瞭解汽車業營運場所內各種法定防火裝置及設備；並熟悉所屬工作崗位上須採取的緊急及應變措施。• 瞭解液化石油氣及氫燃料汽車、有關工場及技術人員均受《氣體安全條例》及相關法例規管。• 瞭解電動化車輛、有關工場及技術人員皆受《氣體安全條例》、《電力條例》及相關法例規管。• 瞭解危險化學品的分類、製造、使用、儲存、回收、處置和運輸均受到《危險物品條例》的管制。 <p>2. 應有表現（遵從職安健作業指示）</p> <ul style="list-style-type: none">• 遵從機構既定的安全作業指示，安全地執行工作以保障自身及他人的安全，例如：<ul style="list-style-type: none">◦ 確保相關工序以適當的安全設備於適當的施工區域進行◦ 瞭解進行相關工作的潛在風險◦ 判斷自身有否具備執行該工作的能力◦ 確保在獲授權的情況下進行工作◦ 熟悉該工作的相關緊急應變措施• 確保執行之工作符合職業安全及健康條例的要求，例如：<ul style="list-style-type: none">◦ 工場的環境要求◦ 個人防護的使用◦ 危險化學品的管理◦ 承重設備的要求• 瞭解營運場所內各區域所涉及的不同風險，並熟悉所屬崗位的相關風險。

汽車業《能力標準說明》能力單元

「共通能力」職能範疇

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">能夠於日常工作上，遵從與工作有關的職安健守則及法例以防止意外發生；能夠掌握營運場所及執行之工作所涉及的風險，並熟悉所屬崗位的緊急應變措施；能夠確保進行之工作符合職業安全及健康條例的要求；和能夠確保進行之工作獲授權及於適當的施工區域進行。
備註	

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	9953003L3
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	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識（行業知識和溝通技巧）</p> <ul style="list-style-type: none">• 掌握客戶服務所需的廣泛知識，包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 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：<ul style="list-style-type: none">◦ 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。 <p>2. 應有表現（接待顧客）</p> <ul style="list-style-type: none">• 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：<ul style="list-style-type: none">◦ 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，並向上級匯報◦ 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： <ul style="list-style-type: none">• 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者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。