

汽車業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	接待顧客
2. 編號	AUSDCN203A
3. 應用範圍	於汽車陳列室/展銷場地或維修中心，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠瞭解顧客的要求，作出適當的回應。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 接待顧客的基本知識 ◆ 瞭解接待顧客的基本知識，包括： • 有關個人儀容打扮的機構要求標準 • 招呼顧客的機構程序和標準 • 口頭溝通和人際技巧 ◆ 瞭解顧客對汽車產品的喜好和需求，包括： • 瞭解不同類型顧客的特徵 • 瞭解顧客對環保產品的訴求 6.2 接待顧客 ◆ 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序 ◆ 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產品的詢問 • 維繫與顧客的關係，能按機構既定的程序，收集顧客的聯絡資料，並向上級匯報 • 跟進有關資訊部門，掌握最新及準確資料，包括產品知識

	◆ 運用良好的顧客溝通技巧 ◆ 以正確的顧客服務態度及足夠產品知識，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象 ◆ 在接待顧客時，保持及配合機構的形象
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握顧客對汽車產品的喜好和需求，從而作出適當的回應；及 (ii) 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持及配合機構的形象。
8. 備註	