

**汽車業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理顧客關係
2. 編號	AUSDCN310A
3. 應用範圍	於汽車銷售及其售後服務的工作地點，能夠適當地運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，以鞏固公司業務及信譽。
4. 級別	3
5. 學分	12（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 顧客關係管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解顧客關係管理理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客認知(knowledge)</li> <li>• 顧客滿意度(Customer Satisfaction)</li> <li>• 顧客關係之建立</li> <li>• 顧客關係之道德概念</li> </ul> </li> <li>◆ 掌握顧客關係管理技巧</li> <li>◆ 瞭解車廠對品牌/產品服務及本身機構有關顧客關係管理政策</li> <li>◆ 瞭解一般的顧客信息及資料系統管理</li> </ul> <p>6.2 管理顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按車廠及本身機構指引及政策，與顧客建立穩定並維持長久的關係，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常顧客交往管理，例如拜訪、郵件及其他電子通訊</li> <li>• 溝通交往紀錄管理，例如：會談、電話、電郵及書信等</li> <li>• 記錄顧客重要資料</li> <li>• 跟進顧客關係報告，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 回覆查詢、報價及確認</li> <li>▸ 實現承諾</li> <li>▸ 處理顧客投訴</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客評估及分類</li> <li>• 處理一般顧客資訊系統管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 顧客資料存檔</li> <li>▸ 數據庫、數據擷取</li> <li>▸ 數據更新</li> <li>▸ 關係分析</li> <li>▸ 編印報告</li> <li>▸ 備份</li> <li>▸ 與機構其他部門(例如：維修部或銷售部)緊密聯絡，盡量善用顧客資料</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握顧客關係管理理論；及</p> <p>(ii) 能夠適當地運用顧客關係管理技巧，與顧客維持良好關係，盡量善用顧客資料，以鞏固及增進業務。</p>
8. 備註	