

**汽車業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	提供維修建議及諮詢服務
2. 編號	AUSDCN309A
3. 應用範圍	於汽車服務/維修中心，按機構指引，提供服務及維修建議予顧客，並跟進及滿足顧客所需。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 維修建議及諮詢服務的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白顧客服務基本知識及重要性</li> <li>◆ 瞭解車廠對品牌/產品服務的要求</li> <li>◆ 瞭解機構產品/服務的主要特點、適用範圍及收費</li> <li>◆ 瞭解機構產品/服務的流程及進度並與顧客保持聯繫</li> <li>◆ 明白顧客滿意的概念及指標</li> </ul> <p>6.2 維修建議及諮詢服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按車廠對品牌/產品服務及本身機構指引，在不同環境/情況下，接待顧客並瞭解客戶所需，作出建議、估價及提供服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 專業地記錄顧客的要求及所需，並提供適當的產品/服務建議</li> <li>• 指出有關產品/服務的特點、適用範圍及收費</li> <li>• 瞭解有關部門的產品、零件及服務供應及進度，掌握準確資料並與顧客保持聯絡，作出適當評估及報價</li> <li>• 跟進有關部門的供應及進度，協調各方工作安排</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 跟進有關服務的質素，確保有關服務能符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及良好關係</li> <li>• 能解答顧客進一步的有關查詢</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構守則指引，在不同情況/環境下，接待顧客，回應客戶所需，提供適當產品/服務及建議，滿足顧客所需；及</p> <p>(ii) 能夠跟進服務的進度及質素，確保符合顧客的要求。</p>
8. 備註	此能力單元之學分值假設該人士已擁有基本汽車服務/維修知識。