

## 汽車業 《能力標準說明》 能力單元

### 「汽車維修服務」職能範疇

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱   | 提供維修建議及諮詢服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編號   | 108747L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 應用範圍 | 於汽車服務/維修中心，從業員能夠掌握機構指引，提供服務及維修建議予顧客，並跟進及滿足顧客所需。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 學分   | 3（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(維修建議及諮詢服務的基本知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握顧客服務基本知識及重要性</li> <li>● 掌握車廠對品牌/產品服務的要求</li> <li>● 掌握機構產品/服務的主要特點、適用範圍及收費</li> <li>● 掌握機構產品/服務的流程及進度並與顧客保持聯繫</li> <li>● 瞭解顧客滿意的概念及指標</li> </ul> <p>2. 應有表現(維修建議及諮詢服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 參考車廠對品牌/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> <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> </li> </ul> |
| 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"> <li>● 能夠掌握機構守則指引，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</li> <li>● 能夠跟進服務的進度及質素，確保符合顧客的要求。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 備註   | 此能力單元之學分值是假設該受評人士已擁有基本汽車服務/維修知識。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |