

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	表現要求 1. 應具知識(維修建議及諮詢服務的基本知識) - 掌握顧客服務基本知識及重要性 - 掌握車廠對品牌/產品服務的要求 - 掌握機構產品/服務的主要特點、適用範圍及收費 - 掌握機構產品/服務的流程及進度並與顧客保持聯繫 - 瞭解顧客滿意的概念及指標 2. 應有表現(維修建議及諮詢服務) - 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： - 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 - 指出有關產品/服務的特點、適用範圍及收費 - 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 - 跟進有關部門的供應及進度，協調各方工作安排 - 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 - 能解答顧客進一步的有關查詢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為受評人： - 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 - 能夠跟進服務的進度及質素，確保符合顧客的要求。
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。