

汽車銷售業務人員_學校課程大綱

汽車銷售業務人員學習領域總覽					
學習領域		時數			
		第一年	第二年	第三年	總共
1	對訓練事業單位及其服務成效之探知，並積極參與企業合作	80			80
2.	帳面現值之變更及資金流向	40			40
3.	銷售零組件之會談，並且為客戶作諮商	80			80
4.	處理部份商品及零件訂單	120			120
5.	認識人事管理之重要性		40		40
6.	參與年度結算及支出盈餘之計算		80		80
7.	處理維修及保養訂單		80		80
8.	發展針對顧客需求之行銷策略		80		
9	經濟決策對汽車產業所產生之影響與規範			80	80
10	執行成果控管，處理企業決策所需之重要數據			40	40
11	參與新車與中古車之業務			40	40
12	財務服務項目及企業特有的服務項目			120	120
總數		320	280	280	880

學習領域 1

學年

對訓練事業單位及其服務成效之探知，並積極參與企業合作

時數: 80 小時

目標

學員探究訓練事業企業之架構、工作職責與成效並作出報告。說明汽車產業中製造者與銷售者間法律與經濟間的關係。

在職訓期間要運用重要的法律條文，考慮其利益，並將其適切地在工作中表現出來，積極表現出合作態度。

對汽車種類作出分類、說明其功能上之相關性，說明零組件、維修保養及新車中古車交易的技術層面。汽車工業技術對環保有那些貢獻必須要有整體概念。

內容

訓練事業

營業範圍及其服務項目

部門及職責

授權

領導原則

成效系統

法律形式

企業組織

雙向職訓

法律基礎

職訓合約

法律及規定

汽車及其種類

引擎

馬力

動力系統/煞車系統

電機

車體

2.學習領域

找出帳面現值及資金流向並且作成紀錄

學年

時數 40 小時

目標

依照會計規則處理帳單，找出帳面現值並根據複式會計系統登入企業之交易。

了解帳面現值之變更及資金流向對企業決策之重要性。

學員運用本產業通用的科目表，並分辨出各廠牌之特點。運用適當之軟體。

內容

零用金報告

資產及資本額

資產及資本額變動

有盈餘之帳面變動

營業稅登記

會計之架構

學習領域 3

學年

銷售零組件之會談，並且為客戶作諮商

時數: 80 小時

目標

展示零組件為銷售之準備。

根據情況主動對顧客出擊並找出其需求。利用其專業知識展示產品資料並加以說明，利用媒體作產品行銷，為個別問題提出解答方案，對客戶異議依情況作出回應，提出補充產品，將銷售案執行到最後。

顧慮顧客及企業利益之下處理客訴及換貨。

內容

產品種類總覽

展示產品

展示輔助工具及銷售輔助工具

行銷人員介紹

咨詢及銷售會談

客訴及換貨

學習領域 4 處理部份商品及零件訂單	學年	總時數
<p>目標</p> <p>根據技術知識並且針對顧客需要進貨並作銷售。</p> <p>遵照交易法律下簽訂銷售合約，根據形況處理合約之無法履行案件。</p> <p>在貨物經濟系統的輔助下執行零組件交易的經濟資訊流程。對進貨及出貨作會計登錄並解釋庫存原則。</p> <p>利用適當的工具評估本產業專有之外文文件。</p>		
<p>內容</p> <p>配置</p> <p>原廠零組件之訂貨建議單</p> <p>訂貨數量及訂貨時間點</p> <p>貨源及詢貨</p> <p>計算匯率</p> <p>交易合約及進貨與銷貨之障礙</p> <p>一般之交易條件</p> <p>付款</p> <p>帳面量管理</p> <p>倉儲組織原則</p> <p>貨品維護及環境保護</p> <p>本產業中特別之外文資料</p> <p>資料庫及資料網</p>		

學習領域 5

認識人事管理之重要性

第二學年

40 小時

目標

說明人事管理之基本原則。執行人事管理措施，並注意必要之勞工規定及工作及資料規定。

學員利用適當的軟體製作並登錄薪資。為積極營造前途之準備求取專業能力。

內容

企業認同

人事計畫及人員配置計畫

聘僱合約

企業約定

薪資合約

支付薪資方式

薪資登錄

所得稅

員工之參與權

勞動安全

資料安全

進修

學習領域 6

第二學年

參與年度結算及支出收入之計算

80 小時

學員評估資產及資本，說明付款的時間性及準備年度結算之必要文件。
根據直接費用及間接費用作計算，並且作科目及費用支出。使用適當之軟體。

內容

年度結算

平衡現在帳面

評估資產及負債

利潤與虧損分配

收入與支出計算

直接與間接費用計算

費用種類、費用支付

暫時的績效計算

交易特有之計算

<p>學習領域 7 處理維修及保養訂單</p>	<p>學年 80 小時</p>
<p>學員按客戶需求接受維修及保養訂單，按照一般的維修條件簽訂合約並提供附加之服務項目。</p> <p>利用技術知識處理修護廠訂單並實際處理完成程序。</p> <p>學員完成計價帳單，檢查款項是否入帳並完成交易之會計入帳。</p> <p>按情況處理違約案件</p> <p>學員利用電腦及資訊系統展現資訊程序及工作流程</p>	
<p>內容</p> <p>接受訂單</p> <p>按照一般的維修條件簽訂合約並作估價</p> <p>訂單種類</p> <p>保養合約、維修合約</p> <p>保固及優惠條件</p> <p>代工生產、加工生產</p> <p>附加之服務項目</p> <p>提供代步車輛、租賃合約</p> <p>車禍意外之保險理賠處理、修理費用簽收、轉讓</p> <p>維修廠合約</p> <p>轉包合約</p> <p>計算服務費用、帳單開立</p> <p>解說帳單</p> <p>維修廠服務項目之保固</p> <p>代工生產合約之違約案件</p> <p>催帳程序及超過追溯期限</p> <p>產品保證</p>	

<p>學習領域 8 發展與針對顧客需求之行銷策略</p>	<p>學年 80 小時</p>
<p>目標 學員找出地區性的汽車市場並說明市場分類。 依照競爭規則之下，並以行銷策略為基礎計畫車商特有之行銷策略 自行挑選出案例，利用文書及簡介軟體針對目標族群設計文宣廣告策略</p>	
<p>內容 市場總覽 訓練事業單位的市場定位 競爭對手 目標客戶 行銷策略 製造及銷售策略 廠牌及車型之定位 車型的壽命循環 行銷工具 車商的文宣廣告策略 展示及裝飾 文宣品 廣告 活動 競爭規則</p>	

<p>學習領域 9 經濟決策對汽車產業所產生之影響與限制</p>	<p>學年</p>	<p>80 小時</p>
<p>目標</p> <p>學員說明汽車工業對國內及國際經濟及社會之重要性。針對經濟決策及現況找出社會主義的市場經濟的對規定及稅制上的影響及關聯性。</p> <p>學員解釋經濟政策目標及措施的在成效上之關聯性，並且就經濟決策作評估</p>		
<p>內容</p> <p>汽車工業對國民經濟、文化及環境保護政策之重要性</p> <p>定價的方法，價格對汽車市場的重要性</p> <p>交通規定、稅務與管控之功能</p> <p>免除關稅之規定</p> <p>公司須具備之執照</p> <p>車輛登記及監督</p> <p>技術性能之檢測</p> <p>車輛牌照之規定</p> <p>界定行車對環境有害及能源消耗</p> <p>尖峰路段的車流掌控</p> <p>社會市場經濟</p> <p>整體經濟之目標，目標及利益衝突</p> <p>汽車工業景氣預估及其重要性</p> <p>政府之經濟措施</p> <p>薪資政策</p> <p>汽車工業之全球化</p>		

學習領域 10

執行成果控管，處理企業決策所需之重要數據

第三年

40 小時

目標

在事業各不同領域中導入管控工具。

計算出生產力、利潤、經濟效益及負債能力，並將之與本產業平均之數值相比，以作為評估經濟情勢之用

學員比較及評估公司之保險項目

學員在準備、計算、評估及展示上利用適當之軟體

內容

營業範圍之管控

訂單數量及訂單頻率

倉儲主要數據

管銷費用

銷售統計

人事績效

維修廠索引

企業內部管控

銷售

稅前盈餘

交易空間/差額

比較帳面數字及實際數字

企業比較

時間比較

學習領域 11	第三學年
參與新車與中古車之業務	40 小時
<p>學員運用技術上之知識準備新車及中古車之文件。從行銷合約、行銷準則及歐洲汽車市場之競爭規則中導出必要之策略。</p> <p>對新車配置引入適當之資訊及通訊系統</p> <p>學員經營二手車時遵守車商之二手車經營理念。評估二手車及監視車現況時利用車輛的資料庫，並使用適當之軟體。</p> <p>依照一般的營運條件準備買賣合約，執行合約並注意合約條件之遵守。若有違約情形則就事論事視客戶需要處理。</p> <p>學員將新車及中古車營業狀況紀錄到會計帳中。</p>	
<p>內容</p> <p>車商、製造商及進口商間之關係</p> <p>銷售系統</p> <p>銷售原則</p> <p>合約種類</p> <p>新車的配置</p> <p>車輛種類及車型</p> <p>價格與條件</p> <p>年度計畫</p> <p>購車</p> <p>新車銷售</p> <p>中古車銷售</p> <p>地區結構</p> <p>中古車方案</p> <p>保固</p> <p>售後顧客服務</p>	

<p>學習領域 12 財務項目及企業特有的服務項目</p>	<p>第三學年 120 小時</p>
<p>目標</p> <p>學員交付財務建議書，租賃後買斷及保險計畫，並依客戶需要提出可行的保固事項及本產業特有之服務項目。</p> <p>遵守一般交易條件下處理訂單及合約，利用本產業特有之電腦及通訊科技。</p> <p>學員作財務投資建議書</p>	
<p>內容</p> <p>貸款合約</p> <p>租賃後買斷合約</p> <p>檢視償付能力與付款信用</p> <p>貸款保險</p> <p>條件</p> <p>利息計算</p> <p>比較租賃後買斷及貸款</p> <p>過失責任險、乘客意外險、法律保現</p> <p>可行之保固範圍</p>	