

汽車銷售業務人員\_工作崗位訓練計畫書

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>第一年</p> <p><b>訓練事業單位之地位、法律形式及結構</b></p> <p>職業訓練</p> <p>企業組織</p> <p>勞動安全與健康防護</p> <p>環境保護</p> <p>工作組織</p> <p>文書經流程</p> <p>汽車工業中之電腦及通訊系統</p> <p>資料保護及資料安全</p> <p>銷售關係</p> <p><b>維修場及客戶技術支援</b></p> <p>與職類地位結合之技能與知識</p> <p><b>車輛</b></p> <p>推銷汽車要傳授與職類地位相關之技能與知識</p> <p>勞動安全與健康防護</p> <p>環境保護</p> <p><b>零組件</b></p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>採購與詢貨</p> <p>倉儲管理</p> <p>銷售</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>汽車產業有關之電腦及通訊系統</p>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>第二年</p> <p>職業訓練</p> <p>人事管理</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>電腦及通訊</p> <p>顧客服務</p> <p>保固</p> <p>官方車輛監理</p> <p>與本產業有關之環保任務</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>工作組織</p> <p>企業流程</p> <p>電腦及通訊</p> <p>在專業任務中之外文運用</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>環境保護</p> <p>企業關係</p> <p>車輛</p> <p>採購及詢貨</p> <p>行銷</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>文書流程</p> <p>在專業任務中之外文運用</p> <p>與職類地位相關之技能與知識</p> <p>汽車工業中電腦與通訊系統</p> <p>會計</p> <p>費用計算</p>	

計算

統計

與職類地位相關之技能與知識

訓練事業單位之地位、法律形式及結構

汽車工業中電腦與通訊系統

與職類地位相關之技能與知識

資料保護及資料安全

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>第三年</p> <p>銷售 與職類地位相關之技能與知識 訓練事業單位之地位、法律形式及結構 計算 車輛 採購及詢貨</p> <p>行銷 與職類地位相關之技能與知識 電腦及通訊 在專業任務中之外文運用 汽車工業中電腦與通訊系統</p> <p>財務 與職類地位相關之技能與知識 電腦與通訊 汽車工業中之電腦與通訊</p> <p>本產業特有之服務項目 與職類地位相關之技能與知識 行銷</p> <p>企業組織 企業與本產業之重要數據 帳務處理 計算 與職類地位相關之技能與知識</p> <p>汽車工業中之電腦與通訊 計算 統計</p>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>訓練事業單位之地位、法律形式及結構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明訓練事業單位之分類、法律形式</li> <li>b) 註明訓練事業單位之目標、經營範圍及經營項目</li> <li>c) 訓練事業單位與經濟組織、職業單位代表、公會及行政部門之合作</li> <li>d) 說明企業法務單位之準則、執掌及工作方式</li> <li>e) 評估汽車工業之經濟基本數據</li> <li>f) 判斷本產業現在之趨勢</li> <li>g) 評估汽車工業在社會、文化及環保之重要性，並找出其歷史發展之關聯性</li> </ul>	
<p>職業訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 比較企業訓練計畫及訓練規定，並致力其之實現</li> <li>b) 說明訓練的權利及義務，並說明參與者在雙向系統中之應作之努力</li> <li>c) 說明進修為提升職業與個人發展之必要條件，舉出本產業中進修之可能性</li> </ul>	
<p>企業組織</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明企業組織及決策架構</li> <li>b) 區分企業特有的業務程序</li> <li>c) 以顧客為尊的理想下增進企業領域中之合作</li> <li>d) 估算組織發展對個人工作領域之影響</li> <li>e) 說明汽車工業中經濟錯縱複雜之層面</li> <li>f) 舉出汽車工業的合作形式及其之優缺點</li> </ul>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>人事管理</p> <p>a) 舉例說明員工的行為能力為顧客取向、企業成功及個人發展之主要條件</p> <p>b) 說明訓練事業單位有效的薪資規定及工作與社會法律規定</p> <p>c) 說明職業訓練單位內員工自主及參與決策之機會</p> <p>d) 說明人事計畫之企業目標及基本原則</p> <p>e) 使用人員配置及工作規定之企業指標</p> <p>f) 人事管理職責</p> <p>g) 根據既有的公式計算薪資、補助及獎金</p>	
<p>工作之勞動安全與保護</p> <p>a) 確認職場上危害勞動安全與健康之因素，並且採取預防措施</p> <p>b) 運用適用本產業之勞動保護及職災防護規定</p> <p>c) 說明意外的應變準則及緊急措施</p> <p>d) 利用預防火災之規定 說明火災之應變方式及防火之措施</p>	
<p>環境保護</p> <p>盡力在職場權力範圍內避免企業對環境造成負擔，尤其是</p> <p>a) 舉例解釋訓練事業單位對環境可能造成之負擔，及如何致力環境保護</p> <p>b) 對訓練事業單位適用之環境保護規定</p> <p>c) 利用經濟效益及環保與材料之可能性</p> <p>d) 避免製造垃圾，使用環保與再生材料與物質</p>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
電腦、通訊及工作組織	
<p>工作組織</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 以職責為導向利用企業的工作方式與組織方式</li> <li>b) 職責的內容與時間上之組織</li> <li>c) 視職責需要導入學習及工作技能</li> <li>d) 在工作環境上利用功能性與人體工學的可能性</li> <li>e) 建議改善工作組織與職場舒適性之措施</li> <li>f) 說明訓練事業單位注重品質之活動與行為，及如何確保品質</li> </ul>	
<p>文書流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 執行文件寄發及簽收</li> <li>b) 以經濟效益觀點組織文件寄發</li> <li>c) 建立檔案系統、按照存檔年限下對檔案文件登錄及建檔</li> <li>d) 利用文書處理系統</li> <li>e) 辦公室設備及機器之維修及保養</li> <li>f) 重視人體工學之文書方式處理文件往來</li> <li>g) 時程之計畫、決定及控管，偏離時程時企業一般之措施</li> <li>h) 準備商談及活動，製作表格、報告及備忘錄</li> </ul>	
<p>電腦及通訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 判斷電腦與資料流程之經濟關聯性</li> <li>b) 重視電腦及通訊對企業工作氣氛、工作效益及營運成績之重要性</li> <li>c) 根據情況利用通訊</li> <li>d) 舉出電腦及通訊不良之情況，並努力避免</li> </ul>	
<p>在專業職責內使用外文</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 利用外文專用術語</li> <li>b) 評估訓練事業單位通用之外文資訊</li> <li>c) 提供並蒐集訊息，包含外文資訊</li> </ul>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
<p>汽車工業之電腦及通訊系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 有效利用電腦及通訊系統</li> <li>b) 利用企業內部之編號系統</li> <li>c) 避免輸入及登載之錯誤，評估錯誤之後果及誤失機率</li> <li>d) 利用本行專有之電腦及通訊系統處理各種不同之業務，尤其在新車及二手車業務、客服、零組件、財務及保險</li> <li>e) 利用檔案傳輸及資料蒐集之可能性，比較使用電腦及通訊之使用性</li> <li>f) 注意系統及軟體表現方式</li> <li>g) 專業報告書刊、文件、手冊及其他輔助工具之利用</li> </ul>	
<p>檔案維護及資料安全</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 利用檔案保護之規定</li> <li>b) 檔案管理及保護</li> </ul>	
控管與商務監控	
<p>企業與本行之重要數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 訓練事業單位之企業數據，尤其是在利潤、負債能力、銷售額、稅前之盈餘、售價與進價之差額、銷貨庫存之速度利用計畫及計算，並與本行業之一般數據比較</li> <li>b) 以約定的目標及本行業專有的數據為基礎比較科目；準備結算數據以供決策之用</li> <li>c) 評估同期之企業數據，找出趨勢，準備結算數據以供決策之用</li> </ul>	
<p>會計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 區分本行專有之科目計畫</li> <li>b) 根據本行業的科目表作營業入帳</li> <li>c) 監視貸款入帳</li> <li>d) 使用企業之催款制度</li> </ul>	

職類教授技能與知識	教授預計 從 到
帳務計算 a) 說明訓練事業單位支出及收入之架構 b) 解釋企業實務上直接成本法及間接成本 c) 以訓練事業單位所使用之體系計算營業範圍之支出 d) 參與不同營業範圍的計算計畫 e) 預估企業風險保險之可能性 比較及評估保險項目 f) 以訓練事業單位為例說明控管作為資訊及控管之工具 g) 參與每一營業範圍的損益計算	
計算 a) 將有績效的盈餘計算體制納入企業計算公式 b) 完全利用維修場之計算 c) 參與時數比率之計算 d) 零組件之計算公式之運用 e) 利用新車及二手車之計算公式 f) 找出最低價及最高價界限，預估企業績效之成效與風險	
統計 a) 找出銷售數據，參與控管與評估 b) 計算對新車、展示車及二手車之現貨之統計， 尤其是依廠牌及車型分類 c) 比較帳面價值及現值，並找出達成目標之程度 d) 利用統計作計畫及預估 e) 準備報告用之統計數字	

職類教授技能與知識	教授預計從 到
市場及銷售	
<p>銷售關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 分辨汽車工業中銷售系統及銷售階段</li> <li>b) 判斷各種銷售合約，尤其是經銷商合約對訓練事業單位之影響</li> <li>c) 判斷經銷商、製造商及進口商在法律與經濟上之關係</li> <li>d) 說明銷售準則對訓練事業單位的營業範圍之影響</li> <li>e) 說明訓練事業單位與其合約夥伴在法律及經濟之關係</li> <li>f) 以訓練事業單位為例說明歐洲共同市場的影響</li> </ul>	
<p>車輛</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 根據規定及形狀分辨車輛之種類與車型</li> <li>b) 說明現有之車輛選擇並與競爭者比較</li> <li>c) 與企業內部與以顧客為導向之媒體及專業刊物合作</li> <li>d) 根據新科技來判斷其對顧客、行車及環境之用處</li> <li>e) 根據顧客需求判斷車輛效能的特性，尤其是材料、加工、配備、品質、壽命及設計</li> <li>f) 比較車輛在價格與功能上之關係</li> </ul>	

職類教授技能與知識	教授預計從 到
<p>採購及詢貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 利用機會採購零組件、輪胎、動力及輔助材料</li> <li>b) 預估對訓練事業單位重要之銷售市場及貨源市場</li> <li>c) 建議商品種組合及商品種類變更</li> <li>d) 操作車輛及零組件訂貨系統，尤其是現貨詢單及依顧客需要更改定當之機會</li> <li>e) 根據顧客訂單執行車輛採購之配置</li> <li>f) 注意季節因素對車輛、零組件銷售之影響</li> <li>g) 利用不同之詢貨機會買進二手車</li> <li>h) 舉出及注意採購的財務運轉空間</li> <li>i) 參與新車銷售之年度計畫製作</li> <li>j) 說明訂單系統與製造系統間之關係及更改訂單與製程管控之關係</li> </ul>	
<p>倉庫管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 舉出訓練事業單位不同之營業領域作倉庫管理之可能性，並且說明各倉庫組織之差異</li> <li>b) 驗收、檢驗種類、數量及明顯之瑕疵，運用企業一般之措施處理退貨</li> <li>c) 帳單送貨單與訂貨及進貨單文件作比對，解釋誤差</li> <li>d) 檢查帳單之正確性，處理錯誤</li> <li>e) 運用倉庫控管系統，利用訂貨建議來更正錯誤</li> <li>f) 倉儲、登錄貨物之進出</li> <li>g) 說明零組件已備客戶之須之重要性</li> <li>h) 執行盤點</li> </ul>	
<p>行銷</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 觀察區域競爭對手，並導出訓練事業單位在市場中之地位</li> <li>b) 執照許可資料及企業比較，尤其是以決策為目標評估市場資料及顧客滿意度研究</li> <li>c) 區別訓練事業單位的目標客戶族群，尋找、評估及管理客戶地址</li> <li>d) 利用市場觀察之資源</li> <li>e) 導入顧客接洽之系統</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>f) 設計廣告工具，利用廣告工具及廣告媒體</li> <li>g) 運用廣告規定</li> <li>h) 說明商品政策中銷售特有及市場特有之政策，說明部分商名或商品組合在所有商品中之地位</li> <li>i) 參與行銷計畫之發展與實施</li> <li>j) 說明各事業領域間合作之必要性，說明新車、中古車、零組件及客服是成功之行銷之先決條件</li> <li>k) 將價格與價值之關係作為說服之工具</li> <li>l) 參與促銷政策，尤其是特會活動之計畫、執行，並參與績效之控管</li> </ul>	
<p>銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 銷售零組件之洽商及諮詢</li> <li>b) 準備銷售新車及中古車之洽商，及其後續事宜</li> <li>c) 利用操作手冊為客戶作諮商</li> <li>d) 準備及評估企業內之顧客資料作為針對目的之收購</li> <li>e) 注意對各個不同交易範圍中一般的交易條件</li> <li>f) 紀錄顧客訂單</li> <li>g) 準備及執行汽車牌照及取消牌照</li> <li>h) 準備交車</li> <li>i) 詢問及記錄交車品質的資料</li> </ul>	

職類教授技能與知識	教授
財務項目	
<p>財務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明製造商、銀行及其他的金融機構的財務計畫，並比較主要的特點，尤其是訂金、年息、貸款期限及償還</li> <li>b) 準備財務合約</li> <li>c) 比較各個不同機構提出的租賃後買斷之計畫書，尤其是訂金、分期付款額度、期限、剩餘價值及交易方式</li> <li>d) 準備租賃後買斷之合約</li> <li>e) 從企業觀點評估財務及租賃後買斷之經濟效果</li> <li>f) 說明因顧客之不同而提出財務及租賃後買斷方案</li> <li>g) 利用資訊系統作財務及租賃後買斷方案</li> <li>h) 中古車之分期付款 可作為支付車款之一部分</li> <li>i) 控制合約之期限及導入後續措施</li> </ul>	
<p>保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 告知客戶保險承保風險之可能性</li> <li>b) 為客戶諮商汽車保險之條件</li> <li>c) 告知客戶訓練事業單位提供之保險項目，為客戶承保</li> <li>d) 準備保險申請單並介紹保險</li> </ul>	
<p>附加保固項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 告知顧客新車保固及中古車保固之特點</li> <li>b) 準備保固申請單及介紹</li> <li>c) 控制合約之期限及導入後續措施</li> <li>d) 利用交通保險作為顧客聯繫的工具</li> </ul>	

職類教授技能與知識	傳授
服務項目	
<p>服務顧客之工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明服務顧客的工作對客戶利益及業績之成效有益</li> <li>b) 與顧客互動下做定單，並依修護廠之需要處理序號</li> <li>c) 估算價格</li> <li>d) 計畫並監督維修廠訂單</li> <li>e) 參與充分利用修護廠之計畫書</li> <li>f) 製作維修及銷售帳單並向客戶解說</li> <li>g) 提供額外之服務項目</li> <li>h) 提供符合時效之維修價格，算出二手零組件之進貨可能性</li> </ul>	
<p>保固</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 諮詢關於保固與保證之差別</li> <li>b) 訓練事業單位的保固要先取得供應商之保證</li> <li>c) 保證書製作</li> <li>d) 根據企業內部之規定處理優惠</li> </ul>	
<p>政府之車輛監理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 訓練事業單位提供定期的檢測為特別服務項目</li> <li>b) 注意車輛檢查期限，協調檢測日期</li> <li>c) 一般執照與牌照之限制，尤其是提供特殊零組件、特殊之加裝與改裝工程</li> <li>d) 紀錄檢測過程</li> </ul>	
<p>技術上之顧客服務與維修廠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 遵守技術文件及行車文件之資料下製作維修合約</li> <li>b) 目測檢驗車輛之行車及運轉安全性</li> <li>c) 確認及判別車輛的機械、油壓、氣壓、電子系統</li> <li>d) 參與檢測、維修及保固工作</li> <li>e) 檢查系統之溫度及注滿油之數量 及調整油之尺規</li> <li>f) 參與車輛之毀損紀錄</li> <li>g) 參與烤漆及車體的修理估價</li> </ul>	
<p>零組件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 找出車型專有之零組件，並加以歸類及管理</li> <li>b) 遵守條件、費用及交貨期限下處理零組件訂單</li> <li>c) 說明服務及產品特點，評估製造商及顧客之需求，比較價格及服務兩</li> </ul>	

<p>者間之比例</p> <p>d) 以不同之標準作零組件的商品種類政策</p>	
<p>與企業有關的環境保護職責</p> <p>a) 向顧客說明訓練事業單位的環保 優勢及益處</p> <p>b) 再生利用之規定及準則</p> <p>c) 運用製造商及供貨商的回收準則</p>	
<p>企業特有的服務項目</p> <p>a) 將企業特有的服務項目與核心項目做區分，並且評估其互為因果之關係</p> <p>b) 提供企業特有的服務項目</p> <p>c) 為顧客諮商時注意為顧客良身訂做合約之可能性</p> <p>d) 計算企業特有之服務項目</p>	