

## คุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ ระดับ 3

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ ระดับ 3 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และการบริการ เสนอแนะข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า สื่อสารกับลูกค้า สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้า ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า สามารถนำเสนอคุณลักษณะและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า รวมถึงทำนายกับลูกค้า รับข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความต้องการใช้บริการ และปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าให้ตรงกับฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ทั้งนี้จะต้องอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า รวมถึงอธิบายรายละเอียดการซ่อมบำรุง ชิ้นส่วน อะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้ ประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ และส่งบันทึกข้อมูลให้กับฝ่ายซ่อมบำรุง และนัดหมายกำหนดการรับรถให้ฝ่ายซ่อมบำรุงและลูกค้าได้ทราบข้อมูล นอกจากนี้จะต้องสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย หากลูกค้ามีข้อร้องเรียนจะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อร้องเรียน และสาเหตุปัญหาของลูกค้า พร้อมจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ และรายงานสาเหตุของปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

(1) มีประสบการณ์ทำงานในงานบริการยานยนต์ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการอย่างน้อย 1 ปี โดยต้องมีประสบการณ์ที่ได้รับการรับรองจากสถานประกอบการ ไม่นับการฝึกงานที่ต่ำกว่า 500 ชั่วโมง

(2) ผู้สมัครต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงาน ที่แสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามรายละเอียด

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) มาตรฐานอาชีพของคุณวุฒิวิชาชีพนี้ประกอบด้วยหน่วยสมรรถนะ 7 หน่วย

โดยผู้ที่ได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ

จะต้องได้รับการประเมินและผ่านการรับรองตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมด

### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์  
มีลักษณะการประกอบอาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ อาทิ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ  
พนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทาง ช่างบำรุงรักษาเครื่องล่างรถยนต์  
ช่างบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น

พนักงานช่วยขายในร้านค้า (5223)

**หมายเหตุ**

N/A

**หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)**

IV13011	ASV-SPTT-192A	เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
IV13012	ASV-LGFI-193A	สื่อสารกับลูกค้า
IV13021	ASV-PUSX-197A	ทำนัดหมาย
IV13022	ASV-RBGL-198A	แก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
IV13023	ASV-FVXZ-199A	ติดตามผลหลังการซ่อม
IV13024	ASV-MNDI-200A	รายงานผลลูกค้าร้องเรียน
IV13025	ASV-MHNZ-201A	วิเคราะห์ปัญหาารถยนต์เบื้องต้น

**องค์กรรับรอง ที่สามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล**