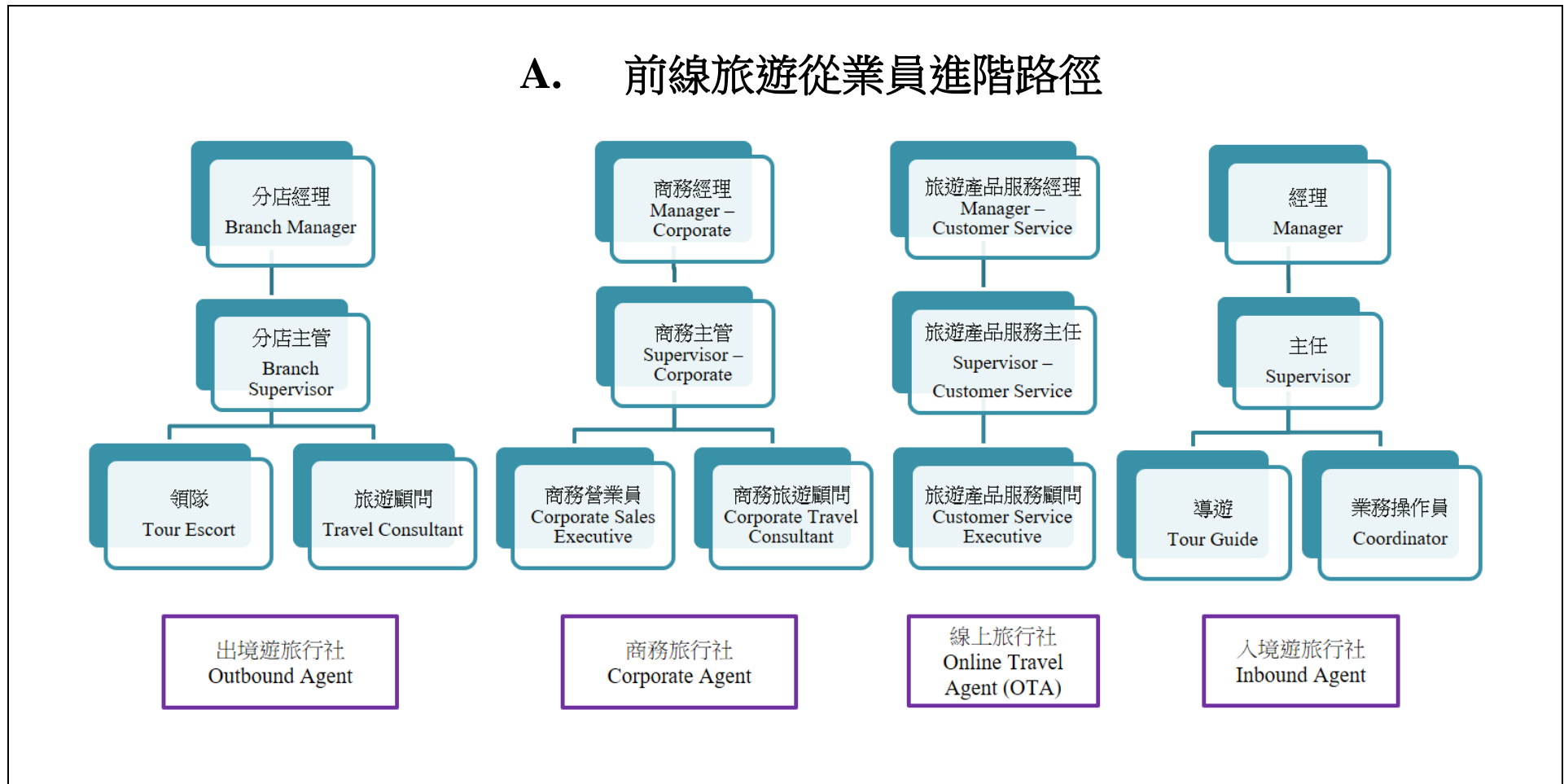


## 第七章

### 旅遊業職業資歷階梯

透過列出前線旅遊從業員及後勤支援人員的進階路徑，與及 27 個主要崗位的能力要求，為旅遊業界提供一個清晰的培訓及進修指標。

#### (一) 旅遊從業員進階路徑



6) 商務旅遊顧問 (商務旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4
		提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	1
		解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	110687L3	3	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3

公共關係、市場推廣及內部通訊	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
<b>總計</b>					<b>59</b>

7) 商務主管（商務旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分	
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3	
		執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
	建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊		110628L3	3	2	
	銷售旅遊產品		110629L3	3	3	
	利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務		110630L3	3	3	
	提供旅遊產品售後服務		110631L3	3	2	
	增強員工對旅遊產品的知識		110633L4	4	3	
	撰寫標書及進行投標工作（遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）		尋找潛在顧客	110637L3	3	3
		撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5	
		掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3	
		掌握有效演說技巧	110640L3	3	2	
	旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4
			提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3
商務旅遊運作		提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3	
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3	
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4	
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	3	3	
顧客服務		提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	1
	解決顧客常見疑難		110675L3	3	1	
	安排退團、轉團及旅遊產品退款服務		110676L3	3	2	
	執行優質顧客服務計劃		110677L4	4	3	
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3	

		建立及管理顧客關係	110680L4	4	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	110687L3	3	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
資訊科技應用及支援	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	110737L3	3	4
營運管理及行政支援	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	110756L4	4	3
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	110759L3	3	3
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	110762L3	3	3
		執行員工培訓計劃	110763L3	3	4
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
		提升員工的合規意識	110771L4	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	110772L4	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	110773L4	4	3
		處理違規個案	110774L4	4	3
<b>總計</b>					<b>114</b>

8) 商務經理（商務旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	開發及優化旅遊產品	制定商務旅遊產品開發及優化方案	110615L5	5	5
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3
	制定銷售策略	分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
		比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
	制定合適的銷售策略	制定合適的銷售策略	110626L5	5	5
		執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3
	建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊		110628L3	3	2
	銷售旅遊產品		110629L3	3	3
	利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務		110630L3	3	3
	提供旅遊產品售後服務		110631L3	3	2
	提升員工銷售技巧		110632L4	4	4
	增強員工對旅遊產品的知識		110633L4	4	3
	撰寫標書及進行投標工作（遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	110637L3	3	3
		撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5
		掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3
		掌握有效演說技巧	110640L3	3	2
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	110641L4	4	4
		根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	110642L4	4	4
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4
		提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3

		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	110673L6	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	1
		解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
		執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3
		建立及管理顧客關係	110680L4	4	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	110687L3	3	3
		制定防止投訴方案	110688L5	5	4
		檢討及提升服務質素	110689L6	6	5
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3
	檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	110712L6	6	5
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		評估品牌推廣策略的成效	110717L6	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
		計劃促銷策略	110725L5	5	5
		檢討促銷成效	110726L4	4	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	110727L5	5	6
	檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	110728L6	6	5

資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5	
	管理電子商業系統	評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4	
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	110737L3	3	4	
		運用資訊科技系統提供客戶服務	110738L3	3	4	
		運用資訊科技系統進行市場推廣	110739L3	3	4	
		運用資訊科技系統執行營運管理	110740L3	3	4	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	110755L4	4	4	
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	110756L4	4	3	
		檢討營運效率	110758L6	6	5	
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	110759L3	3	3	
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	110762L3	3	3	
		執行員工培訓計劃	110763L3	3	4	
		檢討人力資源政策	110765L6	6	5	
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1	
		提升員工的合規意識	110771L4	4	4	
		監督下屬行為確保員工的專業性	110772L4	4	4	
		執行符合旅遊業務法規的管理	110773L4	4	3	
		處理違規個案	110774L4	4	3	
	<b>總計</b>					<b>226</b>