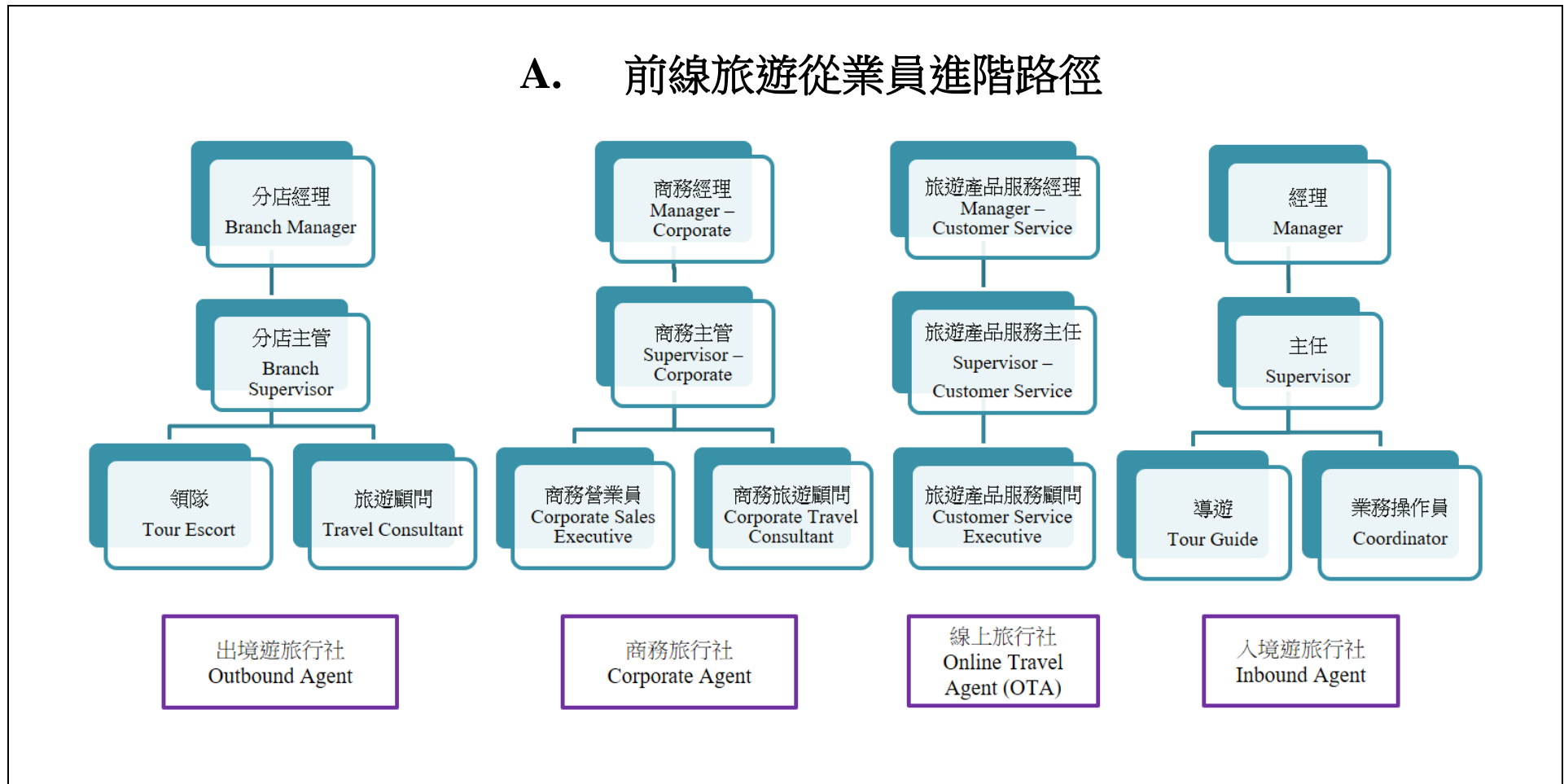


第七章

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



9) 旅遊產品服務顧問（線上旅行社）

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	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4
	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
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
	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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	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
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	解決顧客常見疑難	110675L3	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

風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4
	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	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
	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
		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
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
總計					110

10) 旅遊產品服務主任（線上旅行社）

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	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4
	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
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
	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
		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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
設計網上銷售推廣活動		110636L4	4	5	
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	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
		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
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4
	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	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		計劃品牌推廣策略	110716L5	5	5
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
		建立網絡銷售系統	110722L4	4	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
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	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
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4
		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6

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	
	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	
	總計					190

11) 旅遊產品服務經理（線上旅行社）

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	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4
	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
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
		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	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
		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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	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
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	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
		執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
		設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）	110678L5	5	5
	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	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4
	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	110692L4	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	110693L4	4	3
	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	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3
分析市場優勢			110714L4	4	4
建立公司品牌		執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		計劃品牌推廣策略	110716L5	5	5
		評估品牌推廣策略的成效	110717L6	6	4
制定市場推廣計劃		分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4

		構思市場推廣策略	110719L5	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
		建立網絡銷售系統	110722L4	4	4
		檢討網上市場推廣成效	110723L6	6	4
		安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3
		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	辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	4
		評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5
	管理資訊科技系統	建立資訊科技網絡及支援系統	110732L5	5	5
		監督及評估資訊科技系統的成效	110733L5	5	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統	110734L5	5	5
		評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4
		監督及評估電子商業系統表現	110736L5	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
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		利用資訊科技尋找商機	110742L4	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4

		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6
		監督及評估商業數據應用的成效	110745L5	5	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
		建立營運管理政策	110757L5	5	5
		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
		制定完善財務安排	110760L5	5	5
		檢討財務政策	110761L6	6	5
	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
		制定人力資源發展策略	110764L5	5	5
		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
		制定合規管理政策	110775L5	5	6
	評估營運管理的成效	定期從不同部門收集營運績效數據	110776L5	5	3
		根據績效數據制定可持續的營運方案	110777L5	5	5
	總計				