

**旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「旅遊產品開發」職能範疇

名稱	收集旅遊產品資訊
編號	110604L2
應用範圍	該能力的應用涉及資料搜集的能力。能夠識別不同搜集方法的優缺點。運用數據化管理方法瞭解顧客對旅遊產品的需求，執行一套可實行的資料搜集及數據化管理方案。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握收集旅遊產品資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解搜集旅遊產品意見的不同方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 搜集意見方法，例如：電話、面談、網上調查、網評、報章、旅遊雜誌、電視旅遊特輯、服務供應商及旅遊局發放的資料等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解不同搜集方法的優缺點</li> </ul> <p>2. 運用不同渠道搜集持分者對各類現有旅遊產品的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉行旅遊產品檢討會議 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 邀請不同持分者，成員包括：領隊、導遊、服務供應商、前線銷售員及顧客等表達意見</li> </ul> </li> <li>● 利用公司網站收集顧客對旅遊產品的意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建立網上客戶意見收集平台及資料庫</li> </ul> </li> <li>● 搜集各類現有旅遊產品數據的資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 搜集各類現有旅遊產品銷售金額及數量資料，例如：旅行團人數、旅行團類型等</li> <li>○ 收集各類旅遊產品成本變化的數據，例如：工資、匯率、服務供應商的價格調整、目的地接待社提供的優惠等</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握收集旅遊產品資訊的方法；</li> <li>● 運用不同渠道搜集持分者對各類現有旅遊產品的意見；及</li> <li>● 運用數據管理方法瞭解顧客對旅遊產品的需求</li> </ul>
備註	