

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

名稱	瞭解顧客購買旅遊產品的因素
編號	110627L3
應用範圍	該能力的應用涉及辨識和評估能力。具此能力者，能夠掌握顧客購買旅遊產品的因素，以提升旅遊產品的銷售成功率。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客購買旅遊產品的因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解消費者的特性，例如：購買角色 <ul style="list-style-type: none"> ○ 發起者 ○ 影響者 ○ 決定者 ○ 購買者 ○ 使用者 ● 瞭解消費者購買行為的相關知識，例如：購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ○ 問題認知 ○ 資訊搜集 ○ 選擇方案評估 ○ 購買決策 ○ 購後行為 ● 瞭解消費者的關鍵決策因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 價格 ○ 獨特性 (例如：小眾、專享等) ○ 旅程日數 <p>2. 運用瞭解顧客消費行為及銷售推廣技巧，以提升旅遊產品的銷售成功率</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對顧客消費行為的特質，提供合適的旅遊產品及服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ● 掌握銷售一般旅遊產品及服務推廣的技巧 ● 辨識競爭對手旅遊產品及服務的優缺點 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備以顧客為本的態度，提供令顧客滿意的旅遊產品和服務
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"> ● 掌握顧客購買旅遊產品的因素；及 ● 運用顧客消費行為的知識，以提升旅遊產品的銷售成功率
備註	