

## 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   | 銷售旅遊產品   |
| 編號   | 110629L3   |
| 應用範圍 | 該能力的應用涉及掌握銷售旅遊產品的策略及技巧。具此能力者，能夠運用有效的銷售技巧，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易。   |
| 級別   | 3  |
| 學分   | 3（僅供參考）  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握銷售旅遊產品的策略及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解不同的銷售策略及技巧</li> <li>● 瞭解公司旅遊產品的內容及銷售政策，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅遊產品的價格及其他費用，例如：稅項、旺季附加費、單人房附加費等</li> <li>○ 優惠政策，例如：會員優惠、早鳥優惠、同行優惠、推廣期優惠等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 運用有效的銷售技巧，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因應顧客的要求，提供合適的旅遊產品以供選擇</li> <li>● 根據公司的銷售政策推介旅遊產品，例如：加強推銷新旅遊產品</li> <li>● 說明費用包括與不包括項目、付款期限、公司接納的付款方式、退款條款等</li> <li>● 確保合資格的旅遊產品已繳付「旅遊業賠償基金」印花費</li> <li>● 核實顧客的旅遊證件類別、有效期及簽證安排等</li> <li>● 建議顧客購買合適的旅遊保險</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 成功為公司銷售旅遊產品，提升營業額</li> <li>● 在銷售旅遊產品時，保持專業的服務態度，並遵守《商品說明條例》的法規</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>● 掌握銷售旅遊產品的策略及技巧，以及《商品說明條例》的法規；及</li> <li>● 運用有效的銷售技巧，並配合公司的銷售策略，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易</li> </ul>  |
| 備註   |  |