

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	提供旅遊產品售後服務
編號	110631L3
應用範圍	該能力的應用涉及溝通能力。具此能力者，能夠在銷售旅遊產品後，提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握旅遊產品售後服務的種類及重要性</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同類型的售後服務 • 瞭解售後服務在銷售過程中的重要性 <p>2. 提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定時及主動地向顧客推介市場上旅遊產品的最新潮流與動態 • 根據顧客購買的旅遊產品分類，掌握顧客對旅遊產品的喜好，包括：目的地、時間性、旅遊套票或旅行團等分類，然後編制顧客資料庫，方便日後查閱及聯絡 • 於顧客出發前用電郵或手機通訊軟件適當地作出溫馨提示，例如：航班時間及目的地天氣情況等 • 透過電郵、短訊、手機通訊軟件及電話等渠道，適時向顧客查詢使用旅遊產品後的意見及處理顧客對旅遊產品的投訴 • 與顧客保持聯絡 <ul style="list-style-type: none"> ○ 針對顧客的偏好，定時向顧客傳送公司最新的旅遊產品資訊 ○ 按公司規定，提供特別優惠，吸引顧客再光顧 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以專業的售後服務來鞏固現有的顧客群 • 積極贏取口碑去開拓新的顧客源
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"> • 掌握旅遊產品售後服務的種類及重要性；及 • 在銷售旅遊產品後，提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係
備註	