

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	提升員工銷售技巧
編號	110632L4
應用範圍	該能力的應用涉及銷售及溝通能力。具此能力者，能夠掌握員工現時的銷售狀況，並制定合適的方案，以加強員工的銷售能力。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握員工現時的銷售狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解員工在銷售過程中遇到的困難 ● 瞭解員工對公司旅遊產品的認識程度 <p>2. 制定合適的方案，以加強員工的銷售能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期舉行會議與員工討論銷售情況，解決銷售上的問題 ● 制定或尋找合適課程去提升員工的銷售技巧及顧客服務能力 ● 鼓勵員工在工餘時間在外進修，自我增值 ● 掌握現行的培訓員工制度，瞭解其不足之處 ● 製作銷售手冊（電子版或文字版）來協助員工掌握最新的旅遊產品資訊及解決銷售時的常見問題 ● 審視公司內部資訊傳遞及回饋系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保員工能掌握正確及最新的旅遊產品資訊，以支援銷售過程 ○ 確保員工能適時反映銷售過程中遇到的問題 ● 與服務供應商建立良好關係 <ul style="list-style-type: none"> ○ 獲取最新的旅遊產品資訊，以助銷售 ○ 定時邀請服務供應商到公司介紹旅遊產品，增加員工對旅遊產品的知識 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定時審視員工的銷售情況及營業額，適時作出指導
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"> ● 掌握員工在銷售過程中遇到的困難及對公司旅遊產品的認識程度；及 ● 制定合適的方案，以加強員工的銷售能力，並適時向員工作出指導
備註	