

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	在網上解答顧客查詢
編號	110635L3
應用範圍	該能力的應用涉及電腦操作技巧和具備良好的旅遊產品知識。具此能力者，能夠掌握解答網上查詢的知識，並運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握解答網上查詢的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉公司的旅遊產品及制度 ● 掌握豐富的旅遊產品知識 ● 掌握電腦操作技巧 ● 明白處理網上查詢的流程 <p>2. 運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客的查詢內容 ● 盡快回覆查詢，並可利用專設網頁、專員、錄像及圖文作為輔助 ● 如未能即時解答顧客查詢，聯絡相關同事尋求協助 ● 如發現公司沒有提供顧客所需的旅遊產品，向產品發展部反映，以設計相應產品去配合市場需求 ● 如牽涉旅遊產品或服務的投訴，須轉交負責的部門跟進 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動及適時地向顧客推介公司的旅遊產品及售後服務，以細心的服務建立顧客的忠誠度，例如：為長者提供高爾夫球車或安排輪椅 ● 確保於短時間內解答顧客的網上查詢
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"> ● 掌握解答網上查詢的知識； ● 運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度；及 ● 主動及適時地向顧客推介公司的旅遊產品及售後服務
備註	