

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供外遊旅行團旅途中的顧客服務
編號	110648L3
應用範圍	該能力的應用涉及領隊在外遊旅行團旅途中向顧客提供優質服務的能力。能夠掌握領隊的角色及擔任帶團的詳細職務。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握領隊在帶團時為顧客提供服務工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解領隊的角色及帶團的詳細職務 • 取得及運用目的地入境程序、海關申報及免稅優惠資料 • 熟悉顧客寄艙及手提行李不可攜帶的違禁品資料 • 熟悉到訪目的地歷史、文化、經濟、社會、消閒、娛樂、飲食及觀光購物等情況 <p>2. 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助顧客辦理各類出入境手續，例如：機場、鐵路、郵輪及跨境旅遊巴士等 • 提供旅途中服務，例如：航機及餐廳坐位分配、安排特別膳食等 • 協助、監察及支持目的地導遊的工作 • 監察目的地服務提供者的質量 • 提供外幣兌換資訊 • 提供返回旅遊景點、酒店、餐廳及旅遊巴士等集合時間 • 處理旅途中的突發事故，包括：航班延誤、顧客生病、遺失財物或意外受傷等，如需轉機，需評估時間是否足夠，更要考慮不同航空公司過往準時紀錄作參考 • 離開前在旅遊巴士上核實顧客人數及行李件數 • 在轉換酒店時提醒顧客帶齊旅遊證件及貴重物品 • 向顧客講解旅遊保險的重要性及在有需要時協助顧客取得保險索償所需的資料及文件 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 • 細心處理每一項工作細節 • 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
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"> • 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務； • 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地處理每一項工作細節；及 • 能夠掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識
備註	