

**旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「旅遊運作」職能範疇

名稱	處理外遊旅行團回程安排及旅程總結
編號	110651L3
應用範圍	該能力的應用涉及處理外遊旅行團回程安排及旅程總結的能力。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解旅程完結是整個旅程最關鍵的時刻</li> </ul> </li> <li>2. 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排，並提交完團報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助顧客辦理離境及登機手續</li> <li>• 記錄旅途中的突發事故</li> <li>• 為顧客安排及分配座位</li> <li>• 協助並確保所有顧客取回行李</li> <li>• 收集顧客調查表或鼓勵顧客提交網上顧客調查表</li> <li>• 協助顧客辦理遺失或行李損壞手續</li> <li>• 協助顧客在機場辦理退稅手續 ( 如適用 )</li> <li>• 介紹其他熱門旅行團路線給顧客</li> <li>• 撰寫及提交完團報告</li> <li>• 跟進顧客投訴 ( 如適用 )</li> <li>• 跟進旅遊保險及退款事宜 ( 如適用 )</li> <li>• 辨識影響回程的事項及情況，並採取相應的措施</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象</li> <li>• 確保回程安排流暢，為顧客締造美好回憶</li> <li>• 為顧客創造一個圓滿旅程的終結</li> </ul> </li> </ol>
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>• 運用回程安排及旅程總結工作流程的知識；及</li> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，並利用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排</li> </ul>
備註	