

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	準備接待入境旅行團的前期工作
編號	110653L3
應用範圍	該能力的應用涉及準備接待入境旅行團前期工作的能力。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握顧客抵達前工作流程的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查顧客抵達前準備工作的核對遺漏表，確保工作無誤 2. 運用顧客抵達前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程 <ul style="list-style-type: none"> ● 確認外地旅行社的行程活動安排 ● 確認顧客乘搭的交通工具抵達時間及人數 ● 確認顧客的特殊需求等細節 ● 挑選合適的導遊接待，例如：外語要求 ● 確認進餐地點、預訂時間、餐單、住宿和觀光安排 ● 確認預訂旅遊巴士的載客量、交通工具抵達的時間及地點 ● 搜集並提供每天旅遊資訊給顧客，例如：天氣、交通狀況及社會安全等 ● 對行程活動、目的地、遊覽地點、交通、住宿和所有相關安排具有良好的認識 ● 了解與旅程相關的潛在風險和問題，並準備應對的方案 ● 掌握旅程所需的資訊 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 細心處理每一項流程細節 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
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"> ● 掌握顧客抵達前工作流程的知識； ● 運用顧客抵達前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程，確保工作無誤；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客提供入境旅行團的前期安排服務
備註	