

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「旅遊運作」職能範疇

名稱	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票
編號	110660L3
應用範圍	該能力的應用涉及掌握銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票產品的能力。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解顧客的需要</li> <li>• 瞭解旅遊套票產品的特性</li> <li>• 銷售適合顧客的旅遊產品</li> <li>• 掌握目的地旅遊資訊及知識</li> </ul> <p>2. 運用機構提供的機票及酒店銷售系統搜羅顧客需要的旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握全球機票、酒店、交通等訂位系統的操作</li> <li>• 按顧客要求提供合適機票、酒店或旅遊套票報價</li> <li>• 比較類似旅遊套票產品的優缺點</li> <li>• 比較不同航空公司 / 航班的資料及價格</li> <li>• 說明相關機票及飛行里數積分安排</li> <li>• 了解不同航空聯盟會籍</li> <li>• 比較不同酒店的位置、質素及價格</li> <li>• 清晰向顧客列明價格包括的項目，例如：早餐、酒店水療按摩服務等</li> <li>• 回答顧客查詢</li> <li>• 執行適當保障顧客個人資料的程序</li> <li>• 安排辦理出入境簽證</li> <li>• 提供合適的綜合旅遊保險產品</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 耐心聆聽顧客的要求</li> <li>• 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料</li> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象</li> </ul>
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>• 運用公司提供的機票及酒店銷售系統搜羅顧客需要的旅遊產品；及</li> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，並向顧客銷售合適的旅遊產品</li> </ul>
備註	