

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供個人旅遊產品服務
編號	110661L3
應用範圍	該能力的應用涉及提供個人旅遊產品服務的能力。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握個人旅遊產品不同服務組合的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解旅遊產品的多樣性及靈活性 • 瞭解顧客對旅遊產品質素的不同要求 <p>2. 運用銷售技巧向顧客推介旅遊產品，並收集回饋</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按顧客要求訂購合適航班及酒店 • 提供機場至酒店的來回交通安排 • 提供觀光安排 • 提供預訂景區或主題公園門票等安排 • 提供餐廳及購物地點建議 • 由持有「旅遊保險代理人」資格的員工講解及建議顧客訂購合適的旅遊保險 • 建議顧客購買合適的增值產品，包括：電話卡 • 與顧客建立互信關係 • 提供旅途中全球支援服務，例如：24小時查詢熱線及緊急支援服務 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 • 因應顧客的要求，提供最合適的旅遊產品 • 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"> • 掌握個人旅遊產品不同服務組合的知識；及 • 遵從職業道德原則及員工守則，運用銷售技巧，並根據顧客對旅遊產品推介的回饋，向顧客提供最合適的旅遊產品
備註	