

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

| | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱 | 提供商務旅遊客戶出發前的服務 |
| 編號 | 110662L3 |
| 應用範圍 | 該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶在出發前服務的能力。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握商務旅遊客戶在出發前所需服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同企業制定的差旅政策 • 瞭解客戶出勤人員每次的特別要求 2. 運用專業知識以提供穩妥及可靠服務給商務旅遊客戶 <ul style="list-style-type: none"> • 協助客戶尋找合適服務供應商 • 提供客戶已訂購的旅遊安排 • 提供客戶目的地最新資訊 • 因應客戶的要求安排出發前期的實地考察服務 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 細心為商務旅遊客戶安排所需服務 • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 <p>在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規 (如《防止賄賂條例》及《個人資料 (私隱) 條例》) ，以建立專業形象</p> |
| 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"> • 利用商務旅遊客戶出發前所需服務的知識，協助客戶尋找合適服務供應商； • 運用專業知識，為客戶提供穩妥及可靠的商務旅遊服務；及 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象 |
| 備註 | |