

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度
編號	110679L3
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及資料搜集的能力。具此能力者，能夠綜合顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度，並運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 搜集顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對公司旅遊產品及服務的滿意及不滿意之處 <ul style="list-style-type: none"> ○ 神秘顧客的測試 ○ 即場問卷調查 ○ 投訴個案 ● 瞭解公司旅遊產品在市場上的位置及有何不足 <p>2. 綜合所搜集的資料，運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素，以加強顧客的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行優質顧客服務計劃 ● 加強培訓員工，以提升銷售技巧及旅遊產品的知識 ● 定期檢視旅遊產品及服務的質素，比較顧客對服務滿意度的變化、 ● 迅速處理顧客的意見或投訴，並提出改善措施 ● 主動向表達意見的顧客作出感謝，例如：感謝信或贈送禮品 ● 積極為顧客解決疑難 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以專業及優質的服務，保持公司與顧客的永續關係，讓公司得以持續發展 ● 時刻關注市場的變化，確保公司旅遊產品及服務能夠推陳出新
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"> ● 搜集顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度；及 ● 綜合所搜集的資料，運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素，以加強顧客的滿意度
備註	