

**旅遊業 《能力標準說明》 能力單元**

「顧客服務」職能範疇

名稱	維繫會員關係
編號	110683L3
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和籌辦活動的能力。具此能力者，能夠掌握維繫會員關係的知識，並透過不同的渠道及活動，定期與會員保持聯繫。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握維繫會員關係的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握會員的旅遊喜好及需要</li> <li>● 提供會員優惠及獎勵計劃</li> <li>● 瞭解公司所投放的資源來維繫會員關係</li> </ul> <p>2. 透過不同的渠道及活動，與會員保持聯繫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過互聯網、電郵、流動應用程式或短訊，定時向會員發放最新的旅遊資訊及會員通訊</li> <li>● 邀請會員出席旅遊專題講座，並邀請旅遊專家主講</li> <li>● 每逢節日或生日時，向會員送上心意祝福電郵或禮品</li> <li>● 舉辦會員活動，例如：聚餐、本地綠色旅遊、外地短線旅行團、短線郵輪假期等</li> <li>● 邀請會員出席與其他機構合辦的活動</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在使用會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引</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>● 掌握維繫會員關係的知識；</li> <li>● 透過不同的渠道及活動，定期與會員保持聯繫；及</li> <li>● 在使用會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規</li> </ul>
備註	