

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討及提升服務質素
編號	110689L6
應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見，並運用分析技巧，持續檢討公司的旅遊產品及服務質素，以及提出改善建議。
級別	6
學分	5（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客對旅遊產品及服務的滿意度 • 瞭解旅遊產品及服務的市場定位 <p>2. 運用分析技巧，檢討公司的旅遊產品及服務質素，並提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 搜集顧客對旅遊產品及服務的意見或投訴，並將資料交予相關部門，要求作出檢討及於限期前提交改善方案 • 比較公司及主要競爭對手的旅遊產品及服務，確保雙方水平接近，並以超越對手為目標 • 審視公司的旅遊產品及服務與顧客的要求及期望是否有落差，並根據調查結果要求相關部門主管作出檢討及提交改善方案 • 檢討及提升公司的增值服務 • 按實際需要安排旅遊產品監察員測試公司及主要競爭對手的旅遊產品及服務，例如：神秘顧客計劃 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與時並進，確保公司的旅遊產品及服務能夠配合市場需求 • 不斷自我提升增值，保持公司的市場競爭力
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"> • 掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見；及 • 運用分析技巧，持續檢討公司的旅遊產品及服務質素，並提出改善建議
備註	