

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

名稱	探討旅遊產品消費者特性
編號	110713L3
應用範圍	該能力的應用涉及資料整合能力。具此能力者，能夠掌握旅遊產品消費者的不同特性，以了解公司的市場定位。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握旅遊產品消費者的消費知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識消費者購買旅遊產品的消費模式，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者背景，包括：性別、年齡、地區性、收入等</li> <li>○ 消費者心理，包括：旅遊動機、需要及偏好等</li> <li>○ 旅遊消費外在影響</li> </ul> </li> <li>● 認識消費者購買旅遊產品的流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 獲取旅遊產品的資訊途徑</li> <li>○ 消費者的決策過程</li> <li>○ 影響消費者決策的因素，包括：消費者背景、旅遊認知、目的地資訊、旅遊行程活動等</li> <li>○ 購買旅遊產品的銷售渠道，包括：門市、個人旅遊顧問、線上旅行社等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 評估旅遊產品消費者的消費行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估消費者的消費特點、經驗及決策過程後作出分類</li> <li>● 按不同消費者群組的特點及決策過程，提供旅遊產品資訊及進行相關旅遊產品推廣</li> <li>● 進行價格敏感度評估</li> <li>● 與旅遊從業員（包括外地旅遊從業員）保持緊密聯繫，以增強對市場發展和狀況的認識</li> <li>● 參加貿易研討會和網絡商業活動，以了解市場情況</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在收集資料時，遵守《個人資料（私隱）條例》</li> <li>● 運用合適的方式及態度來收集旅遊產品消費者的資料</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>● 準確地收集與旅遊產品消費者特性相關的資訊；及</li> <li>● 評估旅遊產品消費者的消費行為，以助旅遊產品的推廣及開發</li> </ul>
備註	