

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	執行內部通訊及知識管理
編號	110727L5
應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、監察、管理及執行能力。具此能力者，能夠整合公司各部門的資訊，有效地運用合適的通訊渠道，準確地傳達至所有員工。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握內部通訊及知識管理的技巧及知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識內聯網在公司傳訊方面的各種功能及重要性 ● 認識公司旅遊產品的內容及銷售資訊 <p>2. 運用通訊渠道有效地將旅遊產品知識及銷售資訊傳達至所有員工</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立及管理旅遊資料庫 ● 利用公司內聯網及內部通訊系統來傳送最新的旅遊產品及銷售資訊 ● 在將要覆蓋的產品銷售領域進行戰略性設計，以確保根據業務戰略和公司目標來設計內容 ● 定期發布旅遊產品及目的地資訊 ● 定期更新公司內聯網資訊 ● 定期為員工提供有效的培訓，確保員工準確地瞭解旅遊產品的內容，包括利用角色扮演去強化銷售技巧等 ● 邀請旅遊服務供應商或旅遊局提供員工培訓 ● 管理公司內聯網討論區 ● 制定常見問題及回覆 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 重視旅遊產品知識的準確性及發布時效 ● 主動定期檢視及回應公司內部的資訊發布
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"> ● 有效地管理公司的所有內部資訊發布；及 ● 選擇合適的通訊渠道，適時地發布準確的資訊至公司所有員工
備註	