

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊產品開發」職能範疇

名稱	制定機票 / 酒店 / 旅遊套票旅遊產品開發及優化方案
編號	110614L5
應用範圍	該能力的應用涉及掌握各類門票 (如交通工具、旅遊景點) 及酒店訂購的能力。能夠瞭解顧客網上訂購旅遊產品的潮流。運用數據分析尋找合適的旅遊套票銷售渠道來推廣旅遊產品。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握各類門票 (如交通工具、旅遊景點) 及酒店的訂購及相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較市場上各類旅遊套票及同類旅遊產品的價格 ● 推薦合適餐廳及安排訂位 ● 識別合適的旅遊套票銷售渠道來推廣旅遊產品 ● 瞭解顧客網上訂購旅遊產品的潮流 ● 熟悉觀光旅遊熱點及購物地點等資訊 <p>2. 運用專業知識為顧客提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建議最合適的交通安排及提供目的地交通資訊 ● 提供不同旅遊產品組合選項給顧客 ● 因應市場需求推出熱門旅遊套票 ● 提供旅途中24小時查詢熱線及緊急支援服務，例如：更改交通工具安排 ● 利用不同的服務供應商為顧客提供最佳旅遊產品的選擇 ● 提供租車或自駕遊服務，並考慮汽車保險及租車公司安全紀錄等因素 ● 安排酒店住宿位於交通配套完善的地點 ● 提供酒店資料，例如：酒店級數、設施、餐飲膳食、酒廊、休閒活動及其他收費等 ● 提供機場接送及增值服務，例如：主題公園門票訂購服務 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與顧客建立良好及互信關係 ● 盡力提供增值服務，例如：附加主題公園套票等 ● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
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"> ● 利用不同的訂位系統及專業知識為顧客提供最佳旅遊產品的選擇 ● 掌握旅遊資訊及提供優質旅遊服務給顧客，以滿足顧客對旅遊產品的需求；及 ● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
備註	