

**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	制定商務旅遊產品開發及優化方案
編號	110615L5
應用範圍	該能力的應用涉及掌握客戶對商務旅遊嚴格要求的能力。能夠為商務旅遊客戶提供一站式的旅遊服務及賒帳管理。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握客戶對商務旅遊嚴格要求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為客戶提供一站式的旅遊服務及成本管理服務</li> <li>● 為客戶簡化訂票流程</li> <li>● 執行合適的收支管理</li> <li>● 洽商雙方接受的付款安排</li> </ul> <p>2. 運用專業知識為商務旅遊客戶提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用先進的訂位系統為客戶提供全天候年終無休的訂購服務</li> <li>● 提供旅途中24小時查詢熱線及緊急支援服務</li> <li>● 提供貴賓式接送服務</li> <li>● 提供訂位系統登入服務方便客戶自訂酒店及機票等</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 盡心為客戶解決商務旅遊上的任何困難</li> <li>● 竭力為客戶提供即時的增值服務，例如：更改客戶名單、酒店、機票等</li> <li>● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容</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>● 利用先進的訂位系統為商務旅遊客戶提供優質的訂購服務；</li> <li>● 為客戶解決商務旅遊上的任何困難；及</li> <li>● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案</li> </ul>
備註	