

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

名稱	搜集顧客對旅遊產品的意見
編號	110623L3
應用範圍	該能力的應用涉及搜集和基本組織能力。具此能力者，能夠客觀地整合顧客對公司旅遊產品的意見，為整體產品的表現提出優化建議。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握搜集顧客對公司旅遊產品意見的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解搜集顧客意見的渠道 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 透過前線員工去搜集顧客的意見，包括：旅遊顧問、分店主管、領隊及導遊等</li> <li>○ 主動搜集顧客的意見，例如：電話訪問、分店現場問卷調查、網上查詢、舊客戶聚會、投訴及讚揚信等</li> <li>○ 委托專業顧問公司搜集顧客的意見</li> </ul> </li> <li>● 瞭解顧客對旅遊產品的批評、讚賞或建議，以及其原因</li> </ul> <p>2. 整合所搜集的顧客意見，為整體產品的表現提出優化建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 整合顧客的回饋意見</li> <li>● 調整市場研究策略，包括：旅遊產品定位、宣傳、價格及銷售對象等</li> <li>● 按顧客提供的意見建議產品發展部設計合適的旅遊產品，以及改善現有旅遊產品的質素</li> <li>● 透過公司內部通訊渠道，將顧客的意見傳達給相關旅遊產品的負責人，以便跟進改善</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以客觀的態度看待顧客提出的意見</li> <li>● 按顧客對公司旅遊產品的意見，積極地優化整體產品的表現，以提升市場地位及競爭力</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>● 掌握顧客對公司旅遊產品的意見；及</li> <li>● 客觀地整合所搜集的顧客意見，為整體產品的表現提出優化建議</li> </ul>
備註	