

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	分析顧客對旅遊產品的需求及期望
編號	110624L4
應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客對旅遊產品的要求及期望</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估市場上的旅遊產品是否符合顧客的要求及期望 <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立公司內部的溝通渠道，以培養各線員工的市場觸覺 ○ 建立顧客的溝通渠道，包括：投訴熱線、報料熱線、問卷等 ● 瞭解顧客對旅遊產品的要求及期望對成功銷售旅遊產品的重要性 <p>2. 分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用數據分析顧客對旅遊產品的要求及期望，例如：旅遊產品類型、目的地、交通、旅遊日數、價格預算、顧客年齡層等 ● 分析公司的旅遊產品是否符合顧客的要求及期望，並加以改善 ● 定期舉行公司內部會議，加強前線員工與產品發展部的溝通，以設計新旅遊產品來滿足顧客的要求及期望 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客觀地分析顧客對旅遊產品的要求及期望 ● 努力地發掘旅遊產品的新市場
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"> ● 掌握搜集顧客意見的方法；及 ● 分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議
備註	