

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	建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊
編號	110628L3
應用範圍	該能力的應用涉及銷售和溝通能力。具此能力者，能夠推介合適的旅遊產品及資訊給顧客，提升整體服務的滿意度。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 掌握旅遊產品的知識<ul style="list-style-type: none">• 瞭解公司及市場上旅遊產品的特質及市場定位• 瞭解顧客對旅遊產品的需要• 透過互聯網及公司內部資訊搜集各類旅遊產品的資料2. 運用銷售技巧來瞭解顧客的需要，並推介合適的旅遊產品及資訊<ul style="list-style-type: none">• 瞭解顧客對目的地、旅遊方式、價格預算、日期、交通、住宿、觀光購物、同行人數及特別安排等要求• 根據顧客的需要，主動推介合適的旅遊產品，並配合附加資料解釋產品的詳細內容及其優缺點，以增加說服力，包括：宣傳冊子、相片、短片等3. 展示專業能力及態度<ul style="list-style-type: none">• 細心及專業地向顧客推介合適的旅遊產品，以提升整體服務的滿意度
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">• 瞭解公司及市場上旅遊產品的特質及市場定位；及• 配合公司銷售策略，主動及積極地向顧客推廣合適的旅遊產品；
備註	