

## 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	利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務
編號	110630L3
應用範圍	該能力的應用涉及掌握公司及市場上銷售及訂位系統的操作。具此能力者，能夠透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握銷售及訂位系統的操作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解公司銷售及訂位系統的操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 查詢旅遊產品相關資料</li> <li>○ 打印資料，例如：旅行團行程表、收據、旅遊產品宣傳品等</li> <li>○ 資料輸入及進行訂位</li> </ul> </li> <li>● 瞭解全球電腦訂位系統的操作</li> </ul> <p>2. 透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用網上旅遊產品銷售平台查閱旅遊產品的最新價格及內容，以作參考</li> <li>● 報價前，再次在系統上確認旅遊產品的價格及詳情，包括：價格有效期、機位 / 酒店等級、各種稅項、旺季附加費、旅遊保險及相關牽涉的費用等</li> <li>● 在進行訂位時，核對輸入系統的資料正確，包括：顧客資料、旅遊產品項目、顧客的特別要求等</li> <li>● 向顧客提供售後服務，包括：航班查詢、預訂機位 / 酒店 / 交通接送、發出機票、提供詳細的訂位資料</li> <li>● 在收集個人資料時，採取足夠的保護個人資料措施，包括：姓名、性別、出生日期、旅遊證件種類及號碼、聯絡電話及地址等</li> <li>● 處理收款程序，簽發公司收據，並提醒顧客餘款繳付期限 ( 如有 ) 及妥善保存收據</li> <li>● 確保顧客已持有效之旅遊證件，以及明白各地頒布的簽證及檢疫要求</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 純熟地操作公司及市場上的銷售及訂位系統</li> <li>● 以熱誠的態度向顧客提供準確及快捷的服務</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>● 純熟地操作公司及市場上的銷售及訂位系統；及</li> <li>● 透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易</li> </ul>
備註	