

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供包團服務
編號	110652L3
應用範圍	該能力的應用涉及掌握銷售包團運作流程的能力。能夠瞭解包團組織者的需求，從而提供合適的旅遊產品。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握銷售包團運作流程的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解包團與一般旅行團的差別及優點 • 瞭解包團與一般門市銷售旅行團價格有差異的原因 2. 運用包團銷售技巧，並按包團組織者的需求，提供合適的旅遊產品 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解及聆聽顧客的旅遊要求 • 為顧客度身訂造包團旅遊產品 • 按顧客要求編制行程活動及報價 • 甄選合適服務供應商，包括：酒店、膳食及交通等 • 採購合適旅遊產品及服務 • 確認報價後收取訂金 • 進行包團旅遊產品預訂工作，包括：機票、酒店、交通、旅遊景點門票及餐廳訂位安排等 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 提供優質服務，與包團組織者建立長期的合作關係 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料
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"> • 與包團組織者建立長期的合作關係； • 瞭解及聆聽顧客的旅遊要求，並適當地運用包團銷售技巧；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客度身訂造包團旅遊產品，並提供優質服務
備註	