

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供入境旅行團旅途中的顧客服務
編號	110654L3
應用範圍	該能力的應用涉及導遊向入境旅行團顧客於旅途中提供優質服務的能力，能夠掌握導遊的角色及擔任帶團的詳細職務。
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. 掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解導遊帶團的詳細職務，包括：接送顧客出入境、照顧交通食宿、帶領觀光及購物、提供講解及處理行程活動中的突發事故 2. 運用導遊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 提供抵達及接送等帶團工作，例如：確認團號、人數及顧客名單 ● 協助顧客辦理各類出入境手續，例如：機場、鐵路、郵輪及跨境旅遊巴士等 ● 聯繫領隊、司機等旅遊接待人員之間的合作關係 ● 遵守各項出團衛生要求和準備衛生消毒用品 ● 執行旅遊車上的導遊工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 清點人數 ○ 初次接觸的簡單自我介紹 ○ 確認行程活動大綱及住宿酒店 ○ 告知前往目的地所需時間 ○ 講解注意事項（天氣、禁忌、交通規例、食水、本地貨幣及匯率等） ○ 向顧客介紹風土人情及景觀及沿途的景象 ○ 結束一天的旅遊活動時，宣布翌日的活動日程、早餐時間及地點、出發時間及其他相關事項 ● 進行下車前的講解，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 介紹旅遊景點的概況、節目安排、參觀地方的習慣及禁忌（例如博物館內不准拍照）等 ○ 說明目的地停留時間、集合時間及地點（重複旅遊巴士車牌號碼、提醒顧客攜帶及保管貴重物品）及洗手間位置等 ○ 確認顧客清楚說明內容及提醒顧客準時返回旅遊巴士 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 細心處理每一項工作細節 ● 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
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"> ● 掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識； ● 運用導遊帶團的知識及經驗為顧客提供優質服務；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地處理每一項工作細節

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

備註	
----	--