## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

## 「旅遊運作」職能範疇

應用範圍 該能力的應用涉及導遊處理人遠旅行團回程安排及旅程總結的能力・瞭解旅程完結的安排如何影響到顧客對整個旅程的觀鄙・ 級別 3  學分 2(僅供參考) 表現要求 1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識 ・ 驗解到旅程完結是整個旅程局關鍵的時刻  2. 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排・並提交完賣報告 ・ 顧客離港前最後一般注意事項說明 ・ 提醒顧客鹽當地收拾行李、避免將證件、模票、充需器等放入寄艙行李中。 撰寫及是交完團報告 ・ 通知型日集合地點及時間、以便酒店作出適當安排。 協助顧客辦理難境手護 ・ 提離顧客型日收集行李時間・並通知酒店・作出方便配合。 提離顧客對中名員衛生要求 ・ 預約旅遊車和行李車出發時間 ・ 收集顧客相連查表 「例如酒店房內之飲品費用或電話費) ・ 提離顧客增方各員衛生要求 ・ 預約旅遊車和行李車出發時間 ・ 收集顧客排及計例表別的時間 ・ 收集館客排查表 「介紹其他熱門旅行園路線給顧客 ・ 海知酒店報客離開的時間、以便酒店作出適當的安排(收集行李、消費結帳) ・ 旅程完結當日工作安排 ・ 配額旅途中的交發率故 ・ 施知道店顧客離開的時間、以便酒店作出適當的安排(收集行李、消費結帳) ・ 施程完結當日工作安排 ・ 配數應條則不可顧客取回行李 ・ 服推顧客保証「如適用) ・ 用正面態度收取小費  3.展示專業能力及態度 ・ 確保回程安排流畅・為顧客總造美好回憶 ・ 遵守觀業適德原則及員工守則・以建立專業形象 ・ 物解字創造一個圓滿旅程的終結  (群計)  「詳核指引 」  「此能力單元的綜合成效要求為推购: ・ 選用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排・並提交完團報告;及 ・ 遵守職業適德原則及員工可則・為顧客創造一個圓滿旅程的終結	名稱	處理入境旅行團回程安排及旅程總結
#到顧客對整個旅程的觀感。  #	編號	110657L3
學分 2(僅供參考) 表現要求 1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識	應用範圍	
能力 表現要求 1. 学握回程安排及旅程總結工作流程的知識	級別	3
1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識	學分	2 (僅供參考)
<ul><li>運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排·並提交完團報告;及</li><li>遵守職業道德原則及員工守則·為顧客創造一個圓滿旅程的終結</li></ul>	能力	1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識 <ul> <li>瞭解到旅程完結是整個旅程最關鍵的時刻</li> </ul> <li>2. 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排、並提交完團報告         <ul> <li>顧客離港前最後一晚注意事項說明</li> <li>提醒顧客適當地收拾行李、避免將證件、機票、充電器等放入寄艙行李中</li> <li>撰寫及提交完團報告</li> <li>通知翌日集合地點及時間、以便酒店作出適當安排</li> <li>協助顧客辦理離境手續</li> <li>提醒顧客翌日收集行李時間、並通知酒店・作出方便配合</li> <li>提醒顧客遵守各項衞生要求</li> <li>預約旅遊車和行李車出發時間</li> <li>收集顧客調查表</li> <li>介紹其他熱門旅行團路線給顧客</li> <li>為顧客安排及分配座位</li> <li>通知酒店顧客離開的時間、以便酒店作出適當的安排(收集行李、消費結帳)</li> </ul> </li> <li>6 旅程完結當日工作安排         <ul> <li>記錄旅途中的突發事故</li> <li>協助並確保所有顧客取回行李</li> <li>跟進顧客投訴(如適用)</li> <li>用正面態度收取小費</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度         <ul> <li>確保回程安排流暢、為顧客締造美好回憶</li> <li>遵守職業道德原則及員工守則、以建立專業形象</li> </ul> </li>
<del></del>	評核指引	<ul><li>● 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排·並提交完團報告;及</li></ul>
	 備註	