旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	處理入境旅行團回程安排及旅程總結
編號	110657L3
應用範圍	該能力的應用涉及導遊處理入境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感。
級別	3
學分	2 （僅供參考）

能力	表現要求
	1. 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識
	• 瞭解到旅程完結是整個旅程最關鍵的時刻
	
	2. 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排，並提交完團報告
	• 顧客離港前最後一晚注意事項說明
	  ○ 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
	  ○ 撰寫及提交完團報告
	  ○ 通知翌日集合地點及時間，以便酒店作出適當安排
	  ○ 協助顧客辦理離境手續
	  ○ 提醒顧客翌日收集行李時間，並通知酒店，作出方便配合
	  ○ 提醒顧客付清個人消費（如酒店房內之飲品費用或電話費）
	  ○ 提醒顧客遵守各項衛生要求
	  ○ 預約旅遊車和行李車出發時間
	  ○ 收集顧客調查表
	  ○ 介紹其他熱門旅行團路線給顧客
	  ○ 為顧客安排及分配座位
	  ○ 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 ）
	• 旅程完結當日工作安排
	  ○ 記錄旅途中的突發事故
	  ○ 協助並確保所有顧客取回行李
	  ○ 跟進顧客投訴（如適用）
	  ○ 用正面態度收取小費
	
	3. 展示專業能力及態度
	• 確保回程安排流暢，為顧客締造美好回憶
	• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
	• 為顧客創造一個圓滿旅程的終結

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： • 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 • 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
備註	