

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供商務旅遊客戶預訂行程服務
編號	110663L3
應用範圍	該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶預訂行程服務的能力。
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. 掌握為商務旅遊客戶預訂行程所需的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解如何執行企業制定的差旅政策 2. 運用專業知識處理商務旅遊客戶的預訂行程 <ul style="list-style-type: none"> • 了解各地出入境政策，例如：簽證（包括過境簽證）、健康申報及海關條例等 • 透過指定的服務供應商訂購機票、酒店、交通及餐館等服務 • 按企業政策執行差旅管理，例如：根據職級安排特定航空公司及酒店等級等 • 因應客戶要求預留航機座位及酒店房間 • 說明相關機票及飛行里數積分安排 • 了解客戶相關常客會籍內容，並為顧客善用其權益 • 提供行程改動的服務 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 專注每一項預訂細節，確保安排正確無誤 • 謹慎對待客戶，並在處理客戶的更改和請求時要有禮貌和耐心 • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
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"> • 掌握為商務旅遊客戶預訂行程所需的知識； • 熟悉如何執行企業制定的差旅政策； • 運用專業知識處理商務旅遊客戶的預訂行程； • 專注每一項預訂細節，確保安排正確無誤；及 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
備註	