

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供商務旅遊客戶旅途中的服務
編號	110664L3
應用範圍	該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶在旅途中服務的能力。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握商務旅遊客戶在旅途中所需服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶於旅途中的行程活動會經常作出臨時變動，所以在有需要時作即時更改 2. 運用專業知識和經驗處理旅途中的突發事故 <ul style="list-style-type: none"> • 處理旅途中行程活動有臨時變動的安排 • 提供24小時查詢熱線及緊急支援服務 • 為客戶提供增值服務 (如：機位及酒店房間升級、Wi-Fi租借及生日會安排等) 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 發揮協助處理商務旅遊客戶在旅途中發生突發事故的能力 • 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"> • 掌握商務旅遊客戶在旅途中所需服務的知識，並準備在商務旅遊客戶於旅途中的行程活動有臨時變動時，需要作即時更改； • 運用專業知識和經驗協助處理旅途中的突發事故，並提供24小時支援服務；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	