

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程後的服務
編號	110665L3
應用範圍	該能力的應用涉及向商務旅遊客戶提供完成旅程後服務的能力。
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. 掌握商務旅遊客戶在完成旅程後所需服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶在完成旅程後的服務要求 2. 運用專業知識提供商務旅遊客戶在完成旅程後的服務 <ul style="list-style-type: none"> • 提交定期商務支出報告 • 處理客戶公司差旅支出帳目 • 搜集客戶意見，例如：出勤人員及企業商務助理等 • 跟進客戶投訴個案 3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 精確地為商務旅遊客戶撰寫支出報告 • 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"> • 掌握商務旅遊客戶旅程後所需服務的知識； • 運用專業知識提供商務旅遊客戶在完成旅程後的服務； • 跟進商務旅遊客戶投訴個案，並針對服務的問題，而加以改善；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	