

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	提供增值服務
編號	110674L2
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及溝通能力。具此能力者，能夠掌握增值服務的資料，為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度。
級別	2
學分	1 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握增值服務的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客對增值服務的需求及其重要性 • 瞭解公司增值服務的種類及特色 • 掌握增值服務在市場上的變化 <p>2. 為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據顧客的需要，提供合適的增值服務： <ul style="list-style-type: none"> ○ 贈送或以優惠價格出售旅遊產品，例如：旅遊保險、上網數據卡、目的地電源轉換插頭 ○ 與海外旅遊局合作，派發目的地的旅遊資料，包括：旅遊景點小冊子、地圖、紀念品等 ○ 以優惠價格租用外地的便攜式無線路由器服務 ○ 贈送現金優惠券鼓勵顧客再次購買旅遊產品或服務 ○ 提供特別服務安排，例如：為顧客送上生日卡或紀念品、對長者提供輪椅服務 ○ 為高消費旅遊產品的顧客 (如郵輪假期) 提供接送服務 ○ 提供導賞耳機給參加旅行團的顧客 ○ 提供行李托運服務給參加行山團或單車團的顧客，以免原路折返 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動為顧客提供超越期望及物超所值的增值服務
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"> • 掌握增值服務的資料；及 • 為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度
備註	