

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	安排退團、轉團及旅遊產品退款服務
編號	110676L3
應用範圍	該能力的應用涉及資料處理及溝通能力。具此能力者，能夠根據公司既定的政策及程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握退團、轉團及旅遊產品退款知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的退團、轉團及退款政策及手續 ● 瞭解業界的退團、轉團及退款規定 <p>2. 根據公司既定的程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 當顧客主動要求退團、轉團或退款時，確保顧客符合所須條件（如限期、原因等），並按合約或報名條款清楚地告訴顧客所牽涉的手續費 ● 如已購買旅遊保險，瞭解顧客是否符合旅遊保險中「旅程取消」的賠償項目，以減低損失 ● 安排退款（如適用） <ul style="list-style-type: none"> ○ 向顧客確定退款的所需時間及退款方式，例如：現金、支票、信用卡退款、網上轉帳、郵寄或親身領取 ○ 如公司要求取消旅行團時： <ul style="list-style-type: none"> ■ 遵守有關規管機構的規定，於限期前通知顧客有關取消旅行團的安排（過期通知需繳交罰款） ■ 向顧客說明取消旅行團的原因，並鼓勵顧客轉至其他旅行團 ■ 如顧客決定退團，必須遵守有關規管機構的規定，於指定時間內作出退款 ● 協助顧客填寫相關申請表，交予上級批核，並確保負責處理的同事收到相關退款或轉團之申請 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適時地跟進退款或轉團個案，確保顧客滿意安排 ● 清晰地通知顧客所需的退款時間，留下良好印象，冀望顧客再次光顧
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"> ● 掌握退團、轉團及旅遊產品退款知識； ● 根據公司既定的政策及程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款；及 ● 確保顧客滿意旅遊產品退款或轉團安排
備註	