

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	建立及管理會員制度
編號	110684L4
應用範圍	該能力的應用涉及資料處理和規劃能力。具此能力者，能夠按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握建立會員制度的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資源安排，例如：成本、人手 ● 成立會員服務部，由專責同事處理會員事務 ● 建立會員資料庫，有組織地儲存會員的個人資料 ● 制定會費政策，例如：入會費、年費 ● 訂立會員優惠及獎勵計劃 <p>2. 按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司收集及儲存客戶資料的情況，並將資料加以分類，包括：顧客姓名、性別、年齡、聯絡方法及曾購買的旅遊產品等 ● 建立會員制度及會員資料庫，大致分為兩類： <ul style="list-style-type: none"> ○ 邀請舊客戶成為首批會員 ○ 新客戶可經由舊客戶介紹或由公司主動邀請加入成為會員 ● 建立通訊渠道與會員保持聯繫，包括：互聯網、電郵、流動應用程式、書信等 ● 定期發送會員通訊及最新的旅遊產品資訊 ● 設立電話或網上專線為會員解答查詢及進行訂位 ● 在門市設立會員專用櫃檯，縮短會員的等候時間 ● 定期檢視會員制度的成效 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集及使用會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引 ● 運用會員制度，鞏固現有的顧客群，令顧客成為公司資產的一部分
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"> ● 掌握建立會員制度的知識； ● 按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效；及 ● 在收集及使用會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
備註	