

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	建立會員資料數據系統
編號	110685L4
應用範圍	該能力的應用涉及設計資料數據系統的能力。具此能力者，能夠根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握會員資料數據系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解會員資料數據系統的硬件、運作及設定要求 ● 瞭解會員資料數據系統對銷售的重要性 <p>2. 根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製作「會員申請表格」收集資料，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人資料 ○ 喜愛的旅遊模式，例如：旅行團、自由行、郵輪假期、自駕遊等 ○ 喜愛的目的地 ○ 每年的外遊次數及時間 ○ 每年的旅遊預算 ● 建立數據系統，妥善儲存所收集的會員資料，並提供預設的資料及分析報告，以助推銷旅遊產品，例如：顧客年齡層、曾購買的旅遊產品、付款方法、常用的聯絡方法等 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集及儲存會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引
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"> ● 掌握會員資料數據系統的知識； ● 根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃；及 ● 在收集及儲存會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
備註	