

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	設計會員優惠及獎勵計劃
編號	110686L4
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和規劃能力。具此能力者，能夠為公司制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解設計會員優惠及獎勵計劃的考慮因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握會員的背景及喜好 ● 瞭解公司現行的優惠政策 ● 瞭解公司所提供的資源預算 <p>2. 制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立積分獎賞計劃，會員可按消費條件賺取積分，並以積分換領禮品 ● 提供會員優惠價格及會員同行優惠 ● 定期提供會員限定的旅遊產品，例如：特價旅行團、郵輪假期 ● 贈送優惠券以鼓勵新會員加入 ● 與其他團體或機構合作，為會員提供贊助、優惠或活動，例如：旅遊局、服務供應商、合作伙伴或商業機構 ● 與信用卡公司、銀行、網絡支付平台等合作，為會員提供更方便的付款服務與優惠 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極地設計具特色的優惠及獎勵計劃，讓會員感受到尊貴的地位
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"> ● 瞭解設計會員優惠及獎勵計劃的考慮因素；及 ● 為公司制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群
備註	