

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	處理旅客糾紛及投訴
編號	110707L3
應用範圍	該能力的應用涉及溝通及應變能力。具此能力者，能夠掌握處理旅客糾紛及投訴的知識，並根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握處理旅客糾紛及投訴的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅客的心理變化及應對方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解旅客的背景及行為意圖 ○ 掌握旅客觀光時的心理變化，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 興趣的變化 ▪ 情緒的變化 ● 處理旅客投訴的技巧 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解公司的處理投訴指引 ○ 向公司管理層反映有關影響公司聲譽、涉及訴訟危機或違法的投訴個案 ○ 瞭解和解協議是具有法律效力的，因此必須謹慎訂立協議條款，並要求雙方簽署確實及保留紀錄 <p>2. 根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理旅客糾紛 <ul style="list-style-type: none"> ○ 時刻觀察旅客的異常行為 ○ 在旅途中為旅客提供適當的協調和輔導，並處理旅客與服務供應商之間的糾紛 ● 處理旅客投訴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 細心聆聽旅客的投訴內容，並盡量安排在舒適的地方（如會議室）內進行 ○ 根據事件的性質或嚴重性，向管理層或較資深的同事尋求協助 ● 處理對服務供應商之投訴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保公司已為旅客提供合適的服務供應商 ○ 向服務供應商進行商討時，要保持有禮、堅定，並以事實為依歸 ○ 向旅客展示公司與服務供應商交涉時所付出的努力 ○ 建立中央紀錄系統，記錄所有旅客對服務供應商的投訴，以便定期跟進其表現及服務質素 ○ 定期更新供應商的服務協議，以確保條款合適 ○ 提供相關投訴的紀錄給員工參考 ● 如旅客作出無理及過份的要求，不能作出無底線的退讓，也要維護公司之立場及利益 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在處理的投訴或索償時，必須以禮相待，保持關懷的態度，務求令旅客滿意服務 ● 以事實為依歸，保持客觀中立，切勿猜測或指責他人

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「風險管理及危機處理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 掌握處理旅客糾紛及投訴的知識；及• 根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響
備註	