

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「資訊科技應用及支援」職能範疇

名稱	運用資訊科技系統銷售旅遊產品
編號	110737L3
應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及銷售的能力。具此能力者，能夠瞭解資訊科技系統的運作，並配合各項銷售及營運的流程。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握資訊科技系統在銷售旅遊產品上的應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅行團 (出境及入境) 系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 處理客戶查詢及預訂 ○ 設定旅行團的人數限額 ○ 處理分組 ○ 跟進客戶的特別服務要求 ○ 安排酒店房間 ○ 安排交通服務 ○ 設定彈性收費及優惠 ● 瞭解自由行預訂系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解機票及酒店預訂系統必須與其他業界的系統兼容，包括：全球分銷系統、航空公司及酒店等 ○ 預訂目的地的交通服務，包括：火車、巴士、渡船等 ○ 預訂租車服務 ○ 預訂入場券及其他活動 ● 瞭解旅遊產品的種類，包括：上網數據卡，旅遊保險等 ● 瞭解各類系統應就更改行程活動設定適當的服務流程 <p>2. 運用資訊科技系統來銷售旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保門市銷售系統配合營運流程 ● 收集及評估銷售數據及客戶意見，以便改善服務及資源分配 ● 確保網上預約系統的運作能符合客戶期望 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 系統的運作應在客戶和公司整體利益之間保持平衡 ● 定時根據客戶的意見來更新及優化網上預約系統
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"> ● 掌握資訊科技系統在銷售各類旅遊產品的運作流程，綜合數據以評估系統在運作上的改善空間；及 ● 收集客戶及員工對銷售系統的反饋與意見，以持續改善系統表現
備註	