

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理及行政支援」職能範疇

名稱	執行分店日常業務
編號	110766L3
應用範圍	該能力的應用涉及創新和具備良好的溝通能力。具此能力者，能夠組織及安排分店的推廣活動，範圍包括：在分店內為不同種類的旅遊產品和服務進行各項的推廣活動，以及處理分店前線銷售服務相關的問題。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握執行分店日常業務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解分店當席分配及員工管理的知識</li> <li>● 瞭解分店所提供的各類旅遊產品和服務，確保分店的前線營運操作暢順</li> <li>● 瞭解網上商店中的銷售管理和旅遊產品內容管理的知識</li> <li>● 瞭解分店的運作流程及要求，為客戶提供卓越的服務</li> <li>● 瞭解網上銷售及按時交付旅遊產品的知識</li> </ul> <p>2. 執行分店日常業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保持總部與分店、各分店之間的有效溝通</li> <li>● 監督分店日常營運及銷售活動，確保所有分店員工符合旅遊業指引及公司的營運標準，程序和監管要求</li> <li>● 根據公司市場營銷策略，確定店舖佈置的要求及設計，包括：旅遊商品推廣活動資料、推廣期、推廣優惠、季節 / 節日因素、宣傳海報等</li> <li>● 安排合適的員工配合推廣活動，例如：介紹旅遊產品的特點、優惠、對顧客帶來的好處等</li> <li>● 通過主動地提供增值服務，與不同類別的分店顧客發展及維持關係</li> <li>● 處理營運遇到的問題、顧客的投訴並解決他們的不滿</li> <li>● 向顧客提供反饋意見，並提供分店服務的替代渠道</li> <li>● 教授顧客如何在不同的網上平台上使用網上旅遊產品服務</li> <li>● 促進在各種渠道上提供的服務，旨在提升分店顧客流量，改善服務效率，提供更好的顧客體驗</li> <li>● 研究顧客查詢、投訴和反饋旅遊產品和服務的趨勢，以調整現行的營運流程</li> <li>● 監督、教育和審查分店員工的績效，以確保遵守既定的服務標準</li> <li>● 運用不同等級的保密系統，確保有關工作、指令、文件及報告的保密</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保分店員工能遵守《商品說明條例》及《個人資料 ( 私隱 ) 條例》等</li> <li>● 監察分店員工的道德操守，並確保所推薦的旅遊產品或服務符合顧客需要</li> <li>● 有效地和正確地回應顧客的查詢和要求</li> </ul>
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"> <li>● 提供合適的資源來進行分店推廣活動；及</li> <li>● 在有需要時，執行改善行動，以確保分店操作暢順</li> </ul>

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運管理及行政支援」職能範疇

備註	
----	--