

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	監督及管理分店日常運作
編號	110768L5
應用範圍	該能力的應用涉及縝密的觀察力、分析及管理能力。具此能力者，能夠監察分店前線員工表現及確保銷售服務的質素。監督日常運作包括處理交易、解釋旅遊產品特色和解答顧客的查詢等，確保分店日常運作暢順。
級別	5
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握監督及管理分店日常運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解法例對分店服務的監管要求，以確保提供服務時能遵守法規 ● 瞭解分店提供的各項服務所需的質素要求和標準的操作程序 ● 瞭解旅行團需要推銷或促銷以達到收支平衡的方法 ● 瞭解確認旅行團目標圖表的應用，包括：成團數目、訂位資料、報名人數等 ● 瞭解機票銷售目標圖表的應用 ● 瞭解銷售和利潤率圖表的應用 <p>2. 根據旅遊業監管機構制訂的指引，監督及管理分店日常運作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察分店的營運，偵測違反旅遊業指引、公司營運政策和其他規管要求的活動 ● 尋找異常事項及作出修正，確保提供順暢的運作和高效率的客戶服務 ● 監督及指導分店員工在向顧客推銷旅遊產品和服務時，表現出專業精神 ● 觀察分店員工的服務表現，表現不佳的員工，要求他們改進及提供反饋 ● 為分店員工提供協助，幫助顧客解決問題並調解紛爭 ● 瞭解分店的銷售策略，包括：銷售目標、資源和主要方法等，從而安排合適的推廣活動 ● 準備參考資料來指導分店員工，讓他們在向顧客介紹推廣的旅遊產品和服務時能滿足顧客的需要 ● 充足準備活動開展前的工作及確保有足夠和恰當的旅遊產品物資在分店內展示和分發 ● 監察推廣活動的運作，找出潛在的問題，並於有需要時推行修正行動 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 確保分店員工向顧客提供準確的旅遊產品資料 ● 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
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"> ● 監察分店銷售活動、尋找異常事項和作出修正，以確保營運暢順
備註	