

### 旅遊業務人員職能基準

| 版本 | 職能基準代碼        | 職能基準名稱   | 狀態   | 更新說明                | 發展更新日期     |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V3 | TTM4221-001v3 | 旅遊業務人員   | 最新版本 | 名稱調整為《旅遊業務人員》       | 2020/12/21 |
| V2 | TTM4221-001v2 | 旅遊業務管理人員 | 歷史版本 | 已被《TTM4221-001v3》取代 | 2018/12/20 |
| V1 | TTM4221-001v1 | 旅遊業務管理人員 | 歷史版本 | 已被《TTM4221-001v2》取代 | 2015/12/31 |

|               |            |                  |        |              |       |
|---------------|------------|------------------|--------|--------------|-------|
| <b>職能基準代碼</b> |            | TTM4221-001v3    |        |              |       |
| <b>職能基準名稱</b> |            | <b>職類</b>        |        |              |       |
| <b>(擇一填寫)</b> |            | <b>職業</b>        | 旅遊業務人員 |              |       |
| <b>所屬類別</b>   | <b>職類別</b> | 休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理   |        | <b>職類別代碼</b> | TTM   |
|               | <b>職業別</b> | 旅遊諮詢及有關事務人員      |        | <b>職業別代碼</b> | 4221  |
|               | <b>行業別</b> | 支援服務業 / 旅行及相關服務業 |        | <b>行業別代碼</b> | N7900 |
| <b>工作描述</b>   |            | 進行旅遊產品之規劃、解說與銷售。 |        |              |       |
| <b>基準級別</b>   |            | 3                |        |              |       |

| 主要職責     | 工作任務         | 工作產出         | 行為指標                                                                                     | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                             | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                  |
|----------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| T1發展產品知識 | T1.1獲取旅遊產品知識 | O1.1.1產品分析報告 | P1.1.1熟悉組織銷售之旅遊產品內涵與特色<br>P1.1.2辨識旅遊產品之主要銷售客戶與目標族群<br>P1.1.3辨識市場中相關產品或競品的資訊來源並評估其可信度與有效性 | 5    | K01銷售產品與競品的特性、效益、優勢與劣勢<br>K02產業發展現況與趨勢<br>K03組織架構、角色與責任、政策、程序、產品標示與說明<br>K04分析潛在消費市場 | S01分析產業發展現況之能力<br>S02傳達、解釋與說明產品相關資訊的技能 |

| 主要職責          | 工作任務            | 工作產出              | 行為指標                                                                                                             | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                 | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                     |
|---------------|-----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|               | T1.2評估競爭對手的產品   | O1.1.2市場競品分析報告    | P1.2.1蒐集資訊以辨識競爭者產品<br>P1.2.2比較自家產品與競爭對手產品間的產品特色、效益、優勢與劣勢<br>P1.2.3建立公司產品與競爭對手產品間的相對地位，並向客戶說明差異與自身產品優勢            |      | K05識別與關注影響業務經營的各級政府相關法規、工作守則以及國家標準【註1】   |                                                           |
| T2建立客戶關係與商業人脈 | T2.1主動與客戶開啟溝通交流 |                   | P2.1.1辨識及採用客戶偏好的口語和非口語溝通風格與方法<br>P2.1.2溝通過程與客戶建立和諧關係，找出與客戶有效溝通的潛在障礙，並採取改善行動<br>P2.1.3判斷客戶需求、偏好和期望，並尋找機會提供產品資訊給客戶 | 4    | K06有品質的溝通觀念<br>K07陌生開發與建立人脈<br>K08客戶關係維持 | S03聆聽技巧<br>S04溝通技巧，以判定客戶需求和偏好<br>S05建立和維護和諧的客戶關係與人際關係交流技巧 |
|               | T2.2制定客戶關係管理策略  | O2.2.1客戶關係管理策略規劃書 | P2.2.1以建立作為發展客戶忠誠度的目標<br>P2.2.2評估客戶檔案資料來決定客戶關係管理方法<br>P2.2.3發展客戶忠誠度策略以留住客戶                                       |      |                                          |                                                           |
|               | T2.3持續維護與改善客戶關係 | O2.3.1客戶回饋紀錄分析    | P2.3.1主動聯繫並取得客戶回饋意見，來追蹤客戶的滿意度<br>P2.3.2獲取回饋意見並制定和執行改善措施，以維持並改善和客戶的關係                                             |      |                                          |                                                           |

| 主要職責     | 工作任務          | 工作產出                            | 行為指標                                                                                                                                                           | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                                           | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                                                    |
|----------|---------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | T2.4建立與維護人脈關係 | O2.4.1業務聯繫名冊                    | P2.4.1建立和維護顧客與業務相關聯絡人名冊<br>P2.4.2參加相關組織或活動，以建立及維護有助於業務的人脈<br>P2.4.3建立與商業人脈之溝通管道，增進資訊和想法意見的交流                                                                   |      |                                                                                                    |                                                                                                                          |
| T3制定銷售計畫 | T3.1評估潛在銷售機會  |                                 | P3.1.1獲取產品、構思和服務的資訊，確保熟悉產品內容<br>P3.1.2辨識、考量並評估各種潛在銷售機會之情境，並分析優勢與限制性<br>P3.1.3選擇目標客群，包括過去與現在的客戶，並提出適切之產品或服務，以增加潛在銷售機會<br>P3.1.4辨識銷售策略選項，並評估與選擇能滿足潛在銷售對象需求與偏好的選項 | 5    | K09管理潛在銷售機會與銷售資訊的資訊管理策略<br>K10自我管理的關鍵原則<br>K11用於銷售流程中的潛在銷售機會預估方法<br>K12採購動機的原理<br>K13預防與管理壓力的策略與技術 | S06銷售計畫評估與管理技能<br>S07收集、記錄並組織數據的讀寫與資訊管理技能<br>S08管控並調整銷售計畫之技能<br>S09確定潛在銷售機會需求的研究與數據分析能力<br>S10自我工作績效及設定優先順序<br>S11時間管理技能 |
|          | T3.2建立個人銷售計畫  | O3.2.1個人銷售計畫書(包含銷售目標、時間表、行動計畫等) | P3.2.1根據組織之銷售與行銷目標，建立並達成個人銷售目標<br>P3.2.2規劃並記錄個人銷售計畫以達成目標與完成情形<br>P3.2.3管控銷售計畫並依情況調整目標與計畫實施方式                                                                   |      |                                                                                                    |                                                                                                                          |

| 主要職責     | 工作任務       | 工作產出         | 行為指標                                                                                                                                                                                                          | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                                 | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                                                                                                  |
|----------|------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |            |              | P3.2.4評估銷售計畫實施情形並視需要調整                                                                                                                                                                                        |      |                                                                                          |                                                                                                                                                                        |
|          | T3.3規劃工作流程 | O3.3.1工作流程規劃 | <p>P3.3.1建立工作流程，並依據績效建立管理表單</p> <p>P3.3.2依據完成目標與時間，規劃工作進度，並考慮突發事件預留緩衝</p> <p>P3.3.3運用時間管理技巧以減少無生產力的銷售活動</p> <p>P3.3.4在適當情況下，請求或協調其他支援以有助目標達成</p>                                                              |      |                                                                                          |                                                                                                                                                                        |
| T4實施銷售計畫 | T4.1準備銷售資訊 |              | <p>P4.1.1獲取產品、構思和服務的資訊，使用在銷售簡報內容</p> <p>P4.1.2重新檢視產品資訊以確保熟悉產品</p> <p>P4.1.3辨識銷售策略選項，並評估與選擇能滿足潛在銷售對象需求與偏好的選項</p> <p>P4.1.4考量各種銷售解決方案並準備以滿足採購者需求</p> <p>P4.1.5辨識並選擇銷售輔助工具</p> <p>P4.1.6確認替代方案並評估是否符合預期的購買需求</p> | 4    | <p>K14產業、產品或服務知識</p> <p>K15組織銷售規範與流程</p> <p>K16統計並呈現銷售或業績資料</p> <p>K17建立客戶友好關係並培養忠誠度</p> | <p>S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識</p> <p>S13準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、契約與發票等</p> <p>S14組織和時間管理能力</p> <p>S15語言溝通技能，例如促進商品銷售話術、化解衝突、處理客訴與抱怨。</p> <p>S16運用設備或資源，呈現銷售資訊的科技應用能力</p> |

| 主要職責 | 工作任務         | 工作產出           | 行為指標                                                                                                                                                                                                                                                                              | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | 職能內涵<br>(S=skills 技能) |
|------|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|-----------------------|
|      | T4.2介紹銷售解決方案 |                | <p>P4.2.1使用手勢、姿勢、肢體語言、臉部表情和聲音與有助益的資訊工具，創造有利的銷售環境</p> <p>P4.2.2透過聆聽和開放式問答，以辨識採購者需求、偏好、動機和反對的理由</p> <p>P4.2.3調整介紹方式以符合採購者需求與喜好</p> <p>P4.2.4使用具有說服力的溝通技巧，以確保採購者維持採購興趣</p> <p>P4.2.5確保簡報能充分向採購者展現與溝通產品特色及強調效益</p> <p>P4.2.6藉由產品採購，取得並證明產品效益</p> <p>P4.2.7使用銷售輔助工具以協助採購者理解產品與需求一致</p> |      |                          |                       |
|      | T4.3回應客戶     |                | <p>P4.3.1辨識並評估口頭和非口頭的購買信號</p> <p>P4.3.2了解客戶拒絕的原因(如直接/間接拒絕、提出更多的要求與資訊等)</p> <p>P4.3.3處理客戶者拒絕的管理策略</p>                                                                                                                                                                              |      |                          |                       |
|      | T4.4協商並完成銷售  | O4.4.1契約書及相關文件 | <p>P4.4.1確認協議或契約內容</p> <p>P4.4.2視協議或契約內容，協調後續處理事宜，例如付款、執行等</p>                                                                                                                                                                                                                    |      |                          |                       |

| 主要職責      | 工作任務          | 工作產出            | 行為指標                                                                                                                             | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                           |
|-----------|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |               |                 | P4.4.3完成銷售文件，並依據組織規定處理客戶訂單                                                                                                       |      |                          |                                                                                                 |
|           | T4.5支援售後服務    | O4.5.1售後服務滿意度調查 | <p>P4.5.1售後適時提出客戶關懷，以確保契約執行情形</p> <p>P4.5.2依組織規定進行客戶產品滿意度調查</p> <p>P4.5.3解決藉由回饋發現的服務問題和困難</p> <p>P4.5.4發展與實施客戶忠誠度策略以確保採購者忠誠度</p> |      |                          |                                                                                                 |
| T5銷售或業務簡報 | T5.1準備銷售或業務簡報 | O5.1.1簡報文件      | <p>P5.1.1辨識簡報對象與目的，選擇適切之簡報呈現方式以達成效果</p> <p>P5.1.2依據簡報目的，蒐集獲取產品資訊或業務執行成果，準備簡報形式與內容</p> <p>P5.1.3選擇有助參與者快速了解簡報內容之方法與輔助工具</p>       | 4    | K14產業、產品或服務知識            | <p>S17口語表達技巧</p> <p>S18簡報工具器材使用技巧</p> <p>S19電腦與簡報軟體運用能力</p> <p>S20簡報撰寫能力</p> <p>S21簡報準備技巧資料</p> |
|           | T5.2進行簡報      |                 | <p>P5.2.1適切的簡報開場使參與者快速了解主要概念與核心想法</p> <p>P5.2.2簡報過程適時加強或重複核心概念，以加深參與者印象</p> <p>P5.2.3注意參與者的非口語和口語表現，並適當時機與方式進行互動，以促成簡報成果</p>     |      |                          |                                                                                                 |

| 主要職責       | 工作任務                | 工作產出                                                                | 行為指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                                                                                                                                                                                                                                 | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                                                                                                                                               |
|------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                     |                                                                     | P5.2.4簡報後回顧與檢討簡報之成效，並提出改善措施                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                     |
| T6提昇顧客服務經驗 | T6.1提供有品質的服務經驗給顧客   | <p>O6.1.1行前服務需求檢查表(如顧客餐點特殊偏好、與座位旅宿特殊需求等)</p> <p>O6.1.2合作廠商聯繫資料表</p> | <p>P6.1.1確定並釐清顧客喜好、需求和期望預算</p> <p>P6.1.2向顧客建議合適的產品與服務來滿足他們的需求</p> <p>P6.1.3在服務過程中預測顧客喜好、需求和期望</p> <p>P6.1.4迅速提供符合喜好的產品與服務</p> <p>P6.1.5提議附加產品與服務，並提供額外量身設計的服務與產品</p> <p>P6.1.6在交付前檢查是否有滿足顧客的特殊需求</p> <p>P6.1.7提供專業和個人化的服務以達到有品質的服務經驗</p> <p>P6.1.8與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務</p> <p>P6.1.9和團隊成員分享顧客資訊以確保服務品質</p> | 3    | <p>K18提昇顧客服務經驗和正面溝通的原則與效益</p> <p>K19透過服務經驗預測顧客喜好、需求和期望的技巧</p> <p>K20糾紛排解方法</p> <p>K21員工和顧客的回饋意見對於改善服務的重要性</p> <p>K22服務業人員應達到的專業服務標準</p> <p>K23服務業面對顧客應有的態度和特質</p> <p>K24適宜不同的顧客服務需求和期望</p> <p>K25顧客資料庫的基本特性和運用</p> <p>K26提供服務和解決客訴的指定反應時間</p> <p>K27顧客服務政策和程序</p> <p>K28處理投訴所提供的促銷服務</p> | <p>S22溝通協調能力</p> <p>S23商業服務技能</p> <p>S24資料蒐集與解讀能力</p> <p>S25產品和服務成本計算能力</p> <p>S26問題確認及處理能力</p> <p>S1 S27解決顧客投訴問題的技能</p> <p>S28面對顧客服務成果的自我調節和團隊成員分享顧客資訊以確保有效率地提供服務的團隊合作技能</p> <p>S29使用管理顧客檔案與促銷活動的電腦和資料庫的科技運用技能</p> |
|            | T6.2積極主動地應對難處理的服務問題 | O6.2.1顧客滿意度調查表                                                      | <p>P6.2.1在提供給顧客之前即確定產品和服務的問題，並立即採取措施來解決問題</p> <p>P6.2.2預期產品或服務的延遲，定期向顧客更新預期結果</p>                                                                                                                                                                                                                             |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                     |

| 主要職責 | 工作任務       | 工作產出          | 行為指標                                                                                                                                                                                                                               | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | 職能內涵<br>(S=skills 技能) |
|------|------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|-----------------------|
|      |            |               | <p>P6.2.3向顧客建議替代產品與服務</p> <p>P6.2.4視個人權限和組織策略主動地補償服務不週的問題</p> <p>P6.2.5持續地對內部提供關於服務問題的回饋意見，並提出改善建議來避免顧客失望</p>                                                                                                                      |      |                          |                       |
|      | T6.3解決顧客投訴 | O6.3.1客訴紀錄與報告 | <p>P6.3.1確認顧客需求、投訴可能原因和細節</p> <p>P6.3.2考量組織限制來判定解決投訴的選項方案，並迅速地分析和決定最佳方案</p> <p>P6.3.3詢問顧客，迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大</p> <p>P6.3.4運用技巧將投訴做為展現高品質顧客服務的機會</p> <p>P6.3.5向內部提供對投訴的回饋意見，以避免未來重複發生</p> <p>P6.3.6反省及評估投訴與解決方案，以改進未來問題發生時的應對方式</p> |      |                          |                       |
|      | T6.4建立顧客關係 |               | <p>P6.4.1視個人權限和組織策略，提供促銷服務以增加回流客業績</p> <p>P6.4.2維護顧客檔案以提昇服務經驗</p> <p>P6.4.3建立關係，提供回流客個人化的服務</p>                                                                                                                                    |      |                          |                       |



| 主要職責     | 工作任務         | 工作產出                                   | 行為指標                                                                                                                                                                        | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)                                                                                                                                                                                                                                                | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                                                                                                                 |
|----------|--------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |              |                                        | P6.4.4根據顧客檔案提供量身設計的產品與服務                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |
| T7包裝旅遊產品 | T7.1取得產品組成要素 | O7.1.1旅遊市場現有產品分析報告<br>O7.1.2旅遊市場趨勢分析報告 | P7.1.1與同事和客戶諮詢，以確定產品銷售計畫<br>P7.1.2決定客戶或市場的目標、產品偏好和需求<br>P7.1.3辨別和研究潛在目標、以及產品和服務的組成要素<br>P7.1.4評估目標和產品細節的市場適用性與競爭性，並適時考慮創新方案<br>P7.1.5評估營運商及其產品的品質證明<br>P7.1.6根據研究結果，選擇目標和產品 | 3    | K29旅遊產業結構、相互關係和資訊來源<br>K30產業資訊或目標市場通路，及產品包裝過程中的價值<br>K31與產業有關的客戶或市場產品偏好和需求<br>K32不同供應商的合約安排和供給類型<br>K33計算複雜套裝產品的成本和訂價結構之關鍵原則和要素<br>K34分配和行銷通路，特別是被推薦的旅遊產品或方案<br>K35在通路中不同組織和特定單位的產業佣金或訂價程序，及適當的費率<br>K36適用於不同單位之套裝產品與現有訂價結構之產業慣例<br>K37影響旅遊業營運者相關規範<br>K38土地所有權、管理和使用要求 | S30與顧客和同事聯繫討論業務之溝通能力<br>S31能評估目標和產品找到特定顧客或市場之批判性思考能力<br>S32簡報能力<br>S33計算複雜的產品組合成本，和一系列不同的佣金和訂價結構計算能力<br>S34針對旅遊行程或產品突發狀況的調整及應變的問題解決能力 |

| 主要職責                 | 工作任務                  | 工作產出 | 行為指標                                   | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                      |
|----------------------|-----------------------|------|----------------------------------------|------|--------------------------|--------------------------------------------|
| T8掌握財<br>會成本相<br>關資訊 | T8.1評估與<br>解讀財務資<br>訊 |      | P8.1.1瞭解相關業務之成本結構<br>P8.1.2 定位業務報價之合理性 | 3    | K39財務管理                  | S35財務報表解讀能力<br>S36在規定時間內完成資訊準備的規<br>劃及統整能力 |
|                      | T8.2評估運<br>用財務資訊      |      | P8.2.1掌握相關業務之帳務與盈虧情<br>況，向相關人員報告       |      |                          | S37找出財務報告差異的問題解決能<br>力                     |

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A04謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A05持續學習：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A07 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 高中 ( 職 ) 以上觀光相關科系畢業，或具1年以上相關工作經驗。

- 其他補充說明：

- 【註1】各級政府相關法規、工作守則以及國家標準：包括反歧視相關法律(如性別平等工作法、身心障礙者權益保障法等)、消費者保護法、公平交易法、民法、道德倫理原則等。