

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
V4	TTM4221-001v4	旅遊業務人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	TTM4221-001v3	旅遊業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-001v4》取代	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

職能基準代碼		TTM4221-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅遊業務人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理		職類別代碼	TTM
	職業別	旅遊諮詢及有關事務人員		職業別代碼	4221
	行業別	支援服務業 / 旅行及相關服務業		行業別代碼	N7900
工作描述		進行旅遊產品之規劃、解說與銷售。			
基準級別		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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (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。 P1.1.2辨識旅遊產品之主要銷售客戶與目標族群。 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 K02產業發展現況與趨勢 K03組織架構、角色與責任、政策、程序、產品標示與說明 K04分析潛在消費市場	S01產業分析能力 S02口語表達能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					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	
	T1.2評估競爭對手的產品	O1.2.1市場競品分析報告	P1.2.1蒐集資訊以辨識競爭者產品。 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。 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。	5	K01銷售產品與競品的特性、效益、優勢與劣勢 K02產業發展現況與趨勢 K03組織架構、角色與責任、政策、程序、產品標示與說明 K04分析潛在消費市場 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	S01產業分析能力 S02口語表達能力
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。 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。 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開發客戶與建立人脈知識 K07客戶關係維持要素	S03聆聽技巧 S04溝通協調能力 S05客戶關係管理能力
	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。 P2.2.2評估客戶檔案資料來決定客戶關係管理方法。 P2.2.3發展客戶忠誠度策略以留住客戶。	4	K06開發客戶與建立人脈知識 K07客戶關係維持要素	S03聆聽技巧 S04溝通協調能力 S05客戶關係管理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	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。 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。	4	K06開發客戶與建立人脈知識 K07客戶關係維持要素	S03聆聽技巧 S04溝通協調能力 S05客戶關係管理能力
	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。 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。 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。	4	K06開發客戶與建立人脈知識 K07客戶關係維持要素	S03聆聽技巧 S04溝通協調能力 S05客戶關係管理能力
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。 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。 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。 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	K08自我管理的關鍵原則 K09潛在銷售機會預估方法 K10採購動機的原理	S06銷售計畫評估與管理能力 S07資料收集及分析能力 S08管控並調整銷售計畫之能力 S09銷售數據分析能力 S10設定工作優先順序 S11時間管理能力
	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、市場分析、時	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。 P3.2.2規劃並記錄個人銷售計畫以達成目標與完成情形。 P3.2.3管控銷售計畫並依情況調整目標與計畫實施方式。	5	K08自我管理的關鍵原則 K09潛在銷售機會預估方法 K10採購動機的原理	S06銷售計畫評估與管理能力 S07資料收集及分析能力 S08管控並調整銷售計畫之能力 S09銷售數據分析能力 S10設定工作優先順序

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		間表、行動計畫等)	P3.2.4評估銷售計畫實施情形並視需要機動調整。			S11時間管理能力
	T3.3規劃 工作流程	O3.3.1工 作流程規 劃	P3.3.1建立工作流程，並依據績效建立管理表單。 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。 P3.3.3在適當情況下，請求或協調其他支援以有助目標達成。	5	K08自我管理的關鍵原則 K09潛在銷售機會預估方法 K10採購動機的原理	S06銷售計畫評估與管理能力 S07資料收集及分析能力 S08管控並調整銷售計畫之能力 S09銷售數據分析能力 S10設定工作優先順序 S11時間管理能力
T4實施銷 售計畫	T4.1準備 銷售資訊		P4.1.1獲取產品、構思和服務的資訊，使用在銷售簡報內容。 P4.1.2重新檢視產品資訊以確保熟悉產品。 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。 P4.1.4考量各種銷售解決方案，選擇最佳銷售方式，以滿足消費者需求。 P4.1.5確認替代方案並評估是否符合預期的購買需求。	4	K11產業、產品質量或服務相關知識之運用 K12組織銷售規範與流程 K13統計並呈現銷售或業績資料 K14建立客戶友好關係並培養忠誠度效益回流	S04溝通協調能力 S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識 S13準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、定型化契約與代收轉付憑證等 S14組織和時間管理能力 S15資訊科技應用能力
	T4.2介紹 銷售解決 方案		P4.2.1透過聆聽、開放式問答及肢體語言辨識消費者需求、偏好、動機和反對的理由，創造有利的銷售環境。 P4.2.2調整介紹方式以符合消費者需求與喜好。 P4.2.3使用具有說服力的溝通技巧，以確保消費者維持採購興趣。	4	K11產業、產品質量或服務相關知識之運用 K12組織銷售規範與流程 K13統計並呈現銷售或業績資料 K14建立客戶友好關係並培養忠誠度效益回流	S04溝通協調能力 S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識 S13準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、定型化契約與代收轉付憑證等

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P4.2.4確保簡報能充分向消費者展現與溝通產品特色及強調效益。 P4.2.5使用銷售輔助工具，協助消費者理解產品與需求一致。			S14組織和時間管理能力 S15資訊科技應用能力
	T4.3回應客戶		P4.3.1辨識並評估口頭和非口頭的購買信號。 P4.3.2了解並處理客戶拒絕的原因(如直接/間接拒絕、提出更多的要求與資訊等)。	4	K11產業、產品質量或服務相關知識之運用 K12組織銷售規範與流程 K13統計並呈現銷售或業績資料 K14建立客戶友好關係並培養忠誠度效益回流	S04溝通協調能力 S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識 S13準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、定型化契約與代收轉付憑證等 S14組織和時間管理能力 S15資訊科技應用能力
	T4.4協商並完成銷售	O4.4.1定型化契約書及相關文件	P4.4.1確認協議或定型化契約內容。 P4.4.2視協議或定型化契約內容，協調後續處理事宜，例如付款、執行、相關法規等。 P4.4.3完成銷售文件，並依據組織規定處理客戶訂單。	4	K11產業、產品質量或服務相關知識之運用 K12組織銷售規範與流程 K13統計並呈現銷售或業績資料 K14建立客戶友好關係並培養忠誠度效益回流	S04溝通協調能力 S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識 S13準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、定型化契約與代收轉付憑證等 S14組織和時間管理能力 S15資訊科技應用能力
	T4.5支援售後服務	O4.5.1售後服務滿意度調查	P4.5.1售後適時提出客戶關懷，以確保定型化契約執行情形。 P4.5.2依組織規定進行客戶產品滿意度調查。	4	K11產業、產品質量或服務相關知識之運用 K12組織銷售規範與流程	S04溝通協調能力 S12運用銷售簡報所需之產品、構思及服務相關知識

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<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消費者忠誠度。</p>		<p>K13 統計並呈現銷售或業績資料</p> <p>K14 建立客戶友好關係並培養忠誠度效益回流</p>	<p>S13 準備銷售文件，例如銷售紀錄、客戶訂單、付款資訊、定型化契約與代收轉付憑證等</p> <p>S14 組織和時間管理能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</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，蒐集獲取產品資訊或業務執行成果。</p> <p>P5.1.2 選擇適切之簡報呈現方式，協助消費者快速了解簡報內容，以達成效。</p>	4	K11 產業、產品質量或服務相關知識之運用	<p>S02 口語表達能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</p> <p>S16 簡報撰寫能力</p>
	T5.2 進行簡報		<p>P5.2.1 簡報過程適時加強銷售亮點，以加深消費者印象。</p> <p>P5.2.2 注意消費者的非口語和口語表現，並選擇適當時機與方式進行互動。</p> <p>P5.2.3 回顧與檢討簡報之成效，並提出改善措施。</p>	4	K11 產業、產品質量或服務相關知識之運用	<p>S02 口語表達能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</p> <p>S16 簡報撰寫能力</p>
T6 提昇消費者服務經驗	T6.1 提供有品質的服務經驗給消費者	O6.1.1 行前服務需求檢查表 (如消費者餐點特殊偏好、與座位旅宿)	<p>P6.1.1 確定並釐清消費者喜好、需求和期望預算。</p> <p>P6.1.2 向消費者建議合適的產品與服務，並於服務過程中了解消費者喜好、需求和期望。</p> <p>P6.1.3 迅速提供符合喜好的产品與服務。</p> <p>P6.1.4 提議附加產品與服務，並提供額外客製化的服務。</p>	3	<p>K15 正面溝通的原則與效益</p> <p>K16 預測顧客喜好、需求和期望的技巧</p> <p>K17 糾紛排解方法</p> <p>K18 回饋意見對於改善服務的重要性</p> <p>K19 專業服務標準</p> <p>K20 面對顧客應有的態度和特質</p>	<p>S04 溝通協調能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</p> <p>S17 商業服務技能</p> <p>S18 資料蒐集與解讀能力</p> <p>S19 產品和服務成本計算能力</p> <p>S20 問題分析與解決能力</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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		特殊需求等) O6.1.2合作廠商聯繫資料表	P6.1.5在交付前檢查是否有滿足消費者的特殊需求。 P6.1.6提供專業和個人化的服務以達到有品質的服務經驗。 P6.1.7與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務。 P6.1.8和團隊成員分享消費者資訊，以提升服務品質。		K21顧客服務需求和期望 K22顧客資料庫的運用 K23提供服務和解決客訴的指定反應時間 K24顧客服務政策和程序 K25處理投訴所提供的促銷服務	
	T6.2處理緊急突發狀況		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。 P6.2.2預期產品或服務的延遲，定期向顧客更新預期結果，視個人權限和組織策略，建議替代產品與服務。 P6.2.3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。	3	K15正面溝通的原則與效益 K16預測顧客喜好、需求和期望的技巧 K17糾紛排解方法 K18回饋意見對於改善服務的重要性 K19專業服務標準 K20面對顧客應有的態度和特質 K21顧客服務需求和期望 K22顧客資料庫的運用 K23提供服務和解決客訴的指定反應時間 K24顧客服務政策和程序 K25處理投訴所提供的促銷服務	S04溝通協調能力 S15資訊科技應用能力 S17商業服務技能 S18資料蒐集與解讀能力 S19產品和服務成本計算能力 S20問題分析與解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	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依組織策略判定投訴的問題，並迅速地分析最佳解決方案。</p> <p>P6.3.3迅速採取解決方案，避免問題擴大，做為展現高品質顧客服務的機會。</p> <p>P6.3.4向內部提供對投訴的回饋意見，以避免未來重複發生。</p> <p>P6.3.5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>	3	<p>K15正面溝通的原則與效益</p> <p>K16預測顧客喜好、需求和期望的技巧</p> <p>K17糾紛排解方法</p> <p>K18回饋意見對於改善服務的重要性</p> <p>K19專業服務標準</p> <p>K20面對顧客應有的態度和特質</p> <p>K21顧客服務需求和期望</p> <p>K22顧客資料庫的運用</p> <p>K23提供服務和解決客訴的指定反應時間</p> <p>K24顧客服務政策和程序</p> <p>K25處理投訴所提供的促銷服務</p>	<p>S04溝通協調能力</p> <p>S15資訊科技應用能力</p> <p>S17商業服務技能</p> <p>S18資料蒐集與解讀能力</p> <p>S19產品和服務成本計算能力</p> <p>S20問題分析與解決能力</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，提供客製化的產品與服務，以提昇服務經驗。</p>	3	<p>K15正面溝通的原則與效益</p> <p>K16預測顧客喜好、需求和期望的技巧</p> <p>K17糾紛排解方法</p> <p>K18回饋意見對於改善服務的重要性</p> <p>K19專業服務標準</p> <p>K20面對顧客應有的態度和特質</p>	<p>S04溝通協調能力</p> <p>S15資訊科技應用能力</p> <p>S17商業服務技能</p> <p>S18資料蒐集與解讀能力</p> <p>S19產品和服務成本計算能力</p> <p>S20問題分析與解決能力</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 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K21顧客服務需求和期望 K22顧客資料庫的運用 K23提供服務和解決客訴的指定反應時間 K24顧客服務政策和程序 K25處理投訴所提供的促銷服務	
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 O7.1.2旅遊市場趨勢分析報告	P7.1.1與同事和主管討論，以確定產品銷售計畫。 P7.1.2決定客戶或市場的目標、產品偏好和需求。 P7.1.3辨別和研究潛在目標、以及產品和服務的組成要。 P7.1.4評估目標和產品細節的市場競爭性，並適時考慮創新方案。 P7.1.5評估營運商(含食宿、交通、購物等)及其產品的品質。 P7.1.6根據研究結果，選擇目標和產品。	3	K26旅遊產業結構、相互關係和資訊來源 K27產業資訊或目標市場通路，及產品包裝過程中的價值 K28與產業有關的客戶或市場產品偏好和需求 K29不同供應商的合約安排和供給類型 K30計算複雜套裝產品的成本和訂價結構之關鍵原則和要素 K31分配和行銷通路，特別是被推薦的旅遊產品或方案 K32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 K33適用於不同單位之套裝產品	S04溝通協調能力 S20問題分析與解決能力 S21市場評估與分析能力 S22簡報能力 S23成本訂價能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					與現有訂價結構之產業慣例 K34影響旅遊業營運者相關規範	
T8掌握財 會成本相 關資訊	T8.1評估 與解讀財 務資訊		P8.1.1瞭解相關業務之成本結構及報價之合理性。	3	K35財務管理	S24財務報表解讀能力 S25資訊統整能力
	T8.2評估 運用財務 資訊		P8.2.1掌握相關業務之帳務與盈虧情況，向主管反應。	3	K35財務管理	S24財務報表解讀能力 S25資訊統整能力

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。

A08團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

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) 以上畢業。
- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 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。