

### 領團人員職能基準

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
V2	TTM5113-001v2	領團人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	TTM5113-001	領團人員	歷史版本	已被《TTM5113-001v2》取代	2015/12/31

<b>職能基準代碼</b>		TTM5113-001v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	領團人員		
<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>	嚮導人員		<b>職業別代碼</b>	5113
	<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>		規劃與執行旅遊之導覽解說，提供旅遊過程中之客戶服務。			
<b>基準級別</b>		3			

工作任務	工作活動	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 導覽解說的協調與運作	T1.1 規劃導覽之前的準備程序	O1.1.1 旅遊行前說明會通知 O1.1.2 旅遊預擬行程表 O1.1.3 交通、食宿、保險合約簽訂	P1.1.1 根據旅遊業者所提供的行程或特殊客製化的需求，規劃導覽解說的内容 P1.1.2 行前未雨綢繆(例如遇風雨的替代點)、行程中處置得宜，以達到旅客滿意需求 P1.1.3 將行程任務透過導覽解說，呈現給旅客	4	K1 建構特殊行程之深度旅遊的多樣元素及提昇服務之多樣化技巧 K2 具有特殊保護的少數文化特色(盡量避開安排行程至原住民或保育環境，以利永續維護) K3 旅遊元素，包含地方特	S1 溝通技能： ■ 與旅客、同業和觀光產業相關行業互動協商導覽之交集點，提供後勤事務及行程變更等議題 S2 知識技能： ■ 解讀旅客之需求及後續運作 ■ 瞭解多元文化下的專業術語 ■ 執業完成、彙整結案報告

工作任務	工作活動	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>P1.1.4 辦理行前說明會，了解旅客需求(如餐食要求)，與之互動並連絡情感</p> <p>P1.1.5 確認旅遊業者交付之任務單(包含合約、交通、食宿、保險、出團支出表等)</p>		<p>色產品、旅遊景點、行程食宿安排及其相互關係</p> <p>K4 旅遊行程及預定行程的流程</p> <p>K5 導覽執行中的後勤事務</p> <p>K6 典型的管理問題及其重點策略，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行程異動</li> <li>■ 緊急事件(例如傷亡)</li> </ul> <p>K7 與法律相關的議題，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 國內外之旅遊相關法令</li> <li>■ 照護職責</li> </ul>	<p>S3 計算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 掌握控制導覽適當時間</li> <li>■ 將本地與各國時差換算及轉換時制告知旅客以方便使用</li> </ul> <p>S4 規劃組織技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 多樣化的導覽技巧</li> <li>■ 行程與延遲的相互影響</li> </ul> <p>S5 操作導覽務必將問題迎刃而解，將有效的技巧轉換至處理後勤事務及人際關係</p> <p>S6 與相關產業之人員合作的團隊合作技能</p> <p>S7 運用當前的觀光產業專業領域的科技溝通及相關設備</p>
	T1.2 協助說明旅客所需的要件		<p>P1.2.1 執業中與旅客互動並提供實例參考，並按程序導覽</p> <p>P1.2.2 提供外在訊息以供旅客迅速了解，並將幽默感融入其中</p> <p>P1.2.3 主動積極，化被動為主動</p>			
	T1.3 與觀光產業良性互動		<p>P1.3.1 與合作同業良性互動(如與司機有良好的溝通)，取得相關資源以利導覽解說</p> <p>P1.3.2 與觀光產業事業間相互協助，適時主動積極協助，以利雙贏局面</p> <p>P1.3.3 如遇行程更動時與合作企業簽訂履約責任變更</p> <p>P1.3.4 執業前確認所擔負的責任，並準時參與行程導覽</p>			
	T1.4 行程分類建檔	O1.4.1 行程說明表與深度旅遊建議表	<p>P1.4.1 按照行程表內容執行導覽解說，包含臨時動議建議及深度旅遊</p> <p>P1.4.2 慎重委婉地告訴旅客，遇到不可</p>			

工作任務	工作活動	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>抗力因素時需變更行程，並簽訂旅客同意切結書</p> <p>P1.4.3 必要時與旅客良性溝通，將旅遊行程重新設計至等值內容，使彼此之間損失降到最小</p> <p>P1.4.4 遇到不可抗力的行程變更時，時時掌握最新訊息，利用談判技巧將旅客問題減到最低</p> <p>P1.4.5 委婉誠懇地告訴客人變更行程的原因及如何採取應變措施，並與旅客簽訂變更同意書</p>			
	T1.5 突發緊急事件的處理	O1.5.1 突發事件或救援窗口緊急聯繫資訊表	<p>P1.5.1 緊急事件的危機處理評估，及啟動風險管理程序</p> <p>P1.5.2 如果緊急事件發生危及到旅客或同事時，立刻報備主管機關及公司，依法規流程處理</p> <p>P1.5.3 瞭解救援單位的確認窗口</p> <p>P1.5.4 若有必要修飾導覽內容，必須顧慮到旅客的感受，將對其興致的影響降到最低，仍需以安全為第一要件，興致為其次</p> <p>P1.5.5 瞭解帶團風險管理及緊急事故處理的重要性</p>			

工作任務	工作活動	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)
	T1.6 導覽報告	O1.6.1 導覽報告	P1.6.1 依據公司或相關單位的專業導覽資訊，將任務完成 P1.6.2 參考旅客回饋意見或本人專業領域或其他資訊來源，提供改進下次導覽方向			
T2 提昇顧客服務經驗	T2.1 提供有品質的服務經驗給顧客	O2.1.1 行前服務需求檢查表(如顧客餐點特殊偏好、旅宿特殊需求等) O2.1.2 合作廠商聯繫資料表	P2.1.1 確定並釐清顧客喜好、需求和期望 P2.1.2 向顧客建議合適的產品與服務來滿足他們的需求 P2.1.3 在服務過程中預測顧客喜好、需求和期望 P2.1.4 迅速提供符合喜好的产品與服務 P2.1.6 在交付前檢查是否有滿足顧客的特殊需求 P2.1.7 提供專業和個人化的服務以達到有品質的服務經驗 P2.1.8 與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務 P2.1.9 需經團員同意後和團隊成員分享顧客資訊以確保服務品質	3	K8 提昇顧客服務經驗和正面溝通的原則與效益 K9 透過服務經驗預測顧客喜好、需求和期望的技巧 K10 糾紛排解方法 K11 員工和顧客的回饋意見對於改善服務的重要性 K12 服務業人員應達到的專業服務標準 K13 服務業面對顧客應有的態度和特質 K14 適宜的服務標準和禮儀 K15 滿足不同的顧客服務需求和期望 K16 顧客忠誠計畫的類型 K17 顧客資料庫的基本特性和運用	S8 溝通技能： ■ 藉由觀察、提問和主動聆聽來判定顧客需求與偏好 ■ 與團隊成員和合作廠商討論服務不週的問題 ■ 調查獲取資訊，釐清不清楚的地方，並充分地理解顧客的投訴 S9 主動性和商業技能： ■ 提議額外的服務與產品 ■ 主動補償服務不週的問題 S10 讀寫技能： ■ 閱讀和理解政策和程序 ■ 記錄在顧客服務資料庫 S11 確認和解決麻煩的服務狀況和解決顧客投訴問題的技能 S12 負起顧客服務成果的自我管理技能 S13 和團隊成員分享顧客資訊以確保
	T2.2 積極主動地應對難處理的服務	O2.2.1 顧客滿意度調查表行程活動中即	P2.2.1 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			

工作任務	工作活動	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)
	問題	時溝通旅客滿意度	<p>P2.2.2 預期產品或服務的延遲，定期向顧客更新預期結果</p> <p>P2.2.3 向顧客建議替代產品與服務</p> <p>P2.2.4 視個人權限和組織策略主動地補償服務不週的問題</p> <p>P2.2.5 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>		<p>K18 提供服務和解決客訴的指定反應時間</p> <p>K19 顧客服務政策和程序，包括處理投訴</p> <p>K20 所提供的促銷服務</p>	<p>有效率地提供服務的團隊合作技能</p> <p>S14 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>
	T2.3 解決顧客投訴	O2.3.1 客訴紀錄與報告	<p>P2.3.1 運用提問技巧來確認和決定投訴的性質、可能原因和細節，真誠溝通</p> <p>P2.3.2 評量對顧客的影響</p> <p>P2.3.3 運用溝通技巧來協助處理投訴</p> <p>P2.3.4 敏銳、禮貌和謹慎地處理投訴</p> <p>P2.3.5 負責找出解決投訴的方法</p> <p>P2.3.6 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>P2.3.7 詢問顧客，迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大</p> <p>P2.3.8 運用技巧將投訴做為展現高品質顧客服務的機會，依據定型化契約來解決投訴之品質落差問題</p>			

工作任務	工作活動	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>P2.3.9 向內部提供對投訴的回饋意見，以避免未來重複發生</p> <p>P2.3.10 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>			
	T2.4 建立顧客關係		<p>P2.4.1 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>P2.4.2 維護顧客檔案以提昇服務經驗</p> <p>P2.4.3 建立關係，提供回流客個人化的服務</p> <p>P2.4.4 根據顧客檔案提供量身設計的產品與服務</p>			
T3 管理衝突	T3.1 找出衝突狀況		<p>P3.1.1 找出潛在爭議衝突並採取迅速且得體的行動，避免衝突升高</p> <p>P3.1.2 找出顧客或同仁可能受到威脅的狀況，並安排適當協助</p> <p>P3.1.3 找出並運用資源協助管理衝突</p>	4	<p>K21 觀光旅遊業、餐旅業、活動籌辦產業之衝突型態、其典型因素及解決方案</p> <p>K22 衝突理論，包括跡象、階段、程度、相關因素與結果</p> <p>K23 解決衝突與溝通技能，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 果決</li> <li>■ 主動傾聽</li> <li>■ 語言風格</li> </ul>	<p>S15 溝通能力，能運用溝通技巧，以敏銳、合乎禮節謹慎的方式處理衝突</p> <p>S16 評論思考能力，能分析並決定最佳衝突解決方案</p> <p>S17 創新與企業技能，能思考職場運作並提出改變建議，以避免日後衝突的發生</p> <p>S18 能調查研究內外部相關資源，以協助解決衝突</p> <p>S19 能撰寫報告，細節囊括衝突事件、當事人與所有各方討論之內容、解決方案</p>
	T3.2 解決衝突		<p>P3.2.1 找出解決衝突的方式</p> <p>P3.2.2 針對爭議衝突本質與細節，與各方建立並取得共識，評估其衝擊</p> <p>P3.2.3 以敏銳、合乎禮節且謹慎的方式處理衝突</p> <p>P3.2.4 將衝突對同仁與顧客的衝擊降至最低</p>			

工作任務	工作活動	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>P3.2.5 運用有效的爭議衝突解決技能及溝通技能管理衝突並提出解決方案</p> <p>P3.2.6 鼓勵多元觀點並給予認同與尊重</p> <p>P3.2.7 找出並評估衝突對於商譽與法律責任的衝擊</p> <p>P3.2.8 評估解決爭端的各種選項，將組織政策與約束管理納入考量</p> <p>P3.2.9 執行最佳解決方案並完成必要書面作業</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 談判</li> <li>■ 適當溝通</li> </ul> <p>K24 抱怨、衝突、與爭端解決的組織政策與程序</p>	<p>S20 解決問題能力，能找出並解決衝突，盡量將對其他同仁與顧客的影響降至最低</p> <p>S21 自我管理能力的，能承擔衝突結果的責任</p> <p>S22 團隊合作能力，能討論並解決團隊成員間的衝突</p>
	T3.3 評估衝突與解決方案		<p>P3.3.1 與相關各方溝通，尋求衝突與解決方案之意見，並予以公正協調</p> <p>P3.3.2 評估解決方案的成效</p> <p>P3.3.3 確認潛在職場衝突起因，並供職場強化與改善參考</p>			
T4 出入境的協助管理	T4.1 協助團體或個人旅客入境轉乘	<p>O4.1.1 提供團員入境表單填寫範例並協助填寫</p> <p>O4.1.2 協調交通接駁細節</p> <p>O4.1.3 團員名單</p>	<p>P4.1.1 幫忙旅客查詢相關入境訊息，並導正其錯誤，迅速處理以免延誤</p> <p>P4.1.2 入境前協助確認各項交通接駁細節</p> <p>P4.1.3 於明顯處使用亮麗的字眼接機讓旅客容易找到目標</p> <p>P4.1.4 適當利用航站最安全的地方，享用其設施</p>	2	<p>K25 旅遊當地區域的主要出入境地點與設施</p> <p>K26 航空站內的指標方向標識的引導</p> <p>K27 航空站和住宿飯店間行李提放清點流程</p> <p>K28 在航空站的行李遺失破損報備流程</p>	<p>S23 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與客戶及同事聯繫有關典型運作議題</li> <li>■ 起、承、轉、合及音量的適度</li> <li>■ 主動積極將其服務的必要挑戰任務及企業專業領域做回應</li> </ul> <p>S24 書寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 讓旅客容易瞭解運作訊息</li> </ul>

工作任務	工作活動	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>P4.1.5 如入境旅客未持有效證件呈現、協助返回出發地</p> <p>P4.1.6 入境前如何做好行李管控</p> <p>P4.1.7 入境旅客行李必須清點清楚掌握件數，安全抵達目的地</p> <p>P4.1.8 若旅客行李遺失及破損，必須遵照航空法規與契約責任險處理之</p>		<p>K29 為各種不同類型的客戶進行住宿登記及需求協調</p> <p>K30 標準客戶旅行證件的格式和所使用術語，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高鐵、鐵路、航空和公車票</li> <li>■ 住宿和轉乘券</li> <li>■ 運作文件（例如行程）</li> <li>■ 各國時差換算機制</li> </ul> <p>K31 旅行社和導遊間的法律義務，包括旅客的履約責任險及導遊應盡義務</p> <p>K32 航空站和住宿飯店間的安全管理，與下列事項息息相關：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行李</li> <li>■ 人的安全移動(包括交通、停車、人群控制)</li> <li>■ 安全要求</li> <li>■ 突發狀況(包含疾病及意外傷害)</li> </ul> <p>K33 溫馨叮嚀旅客</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 讓旅客簡單瞭解旅遊業術語及航空公司、</li> </ul> <p>S25 準確掌握旅客出入境訊息</p> <p>S26 運算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算並檢查團體成員人數和行李件數</li> <li>■ 瞭解各國時差換算機制</li> <li>■ 按照進度查核和靈機應變的調度能力和規劃能力</li> </ul> <p>S27 確認瞭解出入境的運作模式以挑戰解決衍生問題所在</p> <p>S28 與同事在航空站及住宿地點分工合作的團隊合作能力</p> <p>S29 使用網路資訊服務的技術技能</p> <p>S30 基本貨幣匯率換算</p>
	T4.2 向旅客傳遞入境訊息		<p>P4.2.1 以最親切的態度迎接旅客讓他有賓至如歸的感覺，也讓旅客對於接待相關人員及公司服務做出回應</p> <p>P4.2.2 提供旅客正確的相關旅遊訊息並詳盡介紹該目的地的區域範圍</p>			
	T4.3 確認檢查團體與個人的住宿	<p>O4.3.1 住宿需求與房間分配表</p> <p>O4.3.2 告知團員住宿房間號碼與房卡(鑰匙分配)</p>	<p>P4.3.1 向客戶簡介住宿的登記程序</p> <p>P4.3.2 迅速有效誠懇的協助旅客住宿登記</p> <p>P4.3.3 與旅客住宿飯店工作人員保持聯繫，作為橋樑以避免語言溝通上的問題</p> <p>P4.3.4 告知領隊房號</p>			
	T4.4 協助團體或個人旅客出境轉乘	<p>提醒 O4.4.2 團員出境及登機手續協助</p> <p>O4.4.3 行李</p>	<p>P4.4.1 在旅客出境前務必檢查相關證件及飛機時間，有誤立即更正以免耽誤</p> <p>P4.4.2 公司旅客出境前盡量安排服務為</p>			



工作任務	工作活動	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)
		件數統計	<p>導向·讓旅客無後顧之憂達到安全放心的境界</p> <p>P4.4.3 出境前檢查相關證件</p> <p>P4.4.4 提醒旅客行李備齊並詳細告知·確保行李無誤</p> <p>P4.4.5 出發前隨身物品的檢查如：護照、簽證、金錢</p> <p>P4.4.6 提醒旅客出境前了解離境法規以免觸法·安全為第一</p> <p>P4.4.7 對於旅客入境相關事宜的服務評價·不管好壞盡速傳遞相關人員及公司</p> <p>P4.4.8 專業有效率的幫忙協助旅客登機相關手續辦理</p>			
T5 準備專業解說導覽內容	T5.1 研究景點專業資訊		<p>P5.1.1 確認景區專業資訊的主要來源</p> <p>P5.1.2 評估資訊來源的可信度與可靠性</p> <p>P5.1.3 使用正式與非正式研究以評估並獲得相關資訊</p> <p>P5.1.4 研究能夠讓潛在客戶感興趣的活動重點</p>	4	<p>K34 解說工作對於創造顧客經驗的重要性</p> <p>K35 解說的理論、方法</p> <p>K36 景點訊息的來源</p> <p>K37 景點特性與重要性：  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 景點如何開發與作用</li> <li>■ 歷史文化的重要特質·包括任何展覽、呈列與表演的細節</li> </ul> </p>	<p>S31 掌握來自四面八方不同的訊息</p> <p>S32 呈現創新多元化的訊息、主題和故事情節給觀眾</p> <p>S33 書寫技能：：  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 詮釋文化和遺產的環境中潛在的複雜和詳細訊息</li> <li>■ 主動積極建立自己的知識庫的學習技能</li> <li>■ 使用網路作為研究工具的技术能</li> </ul> </p>
	T5.2 準備景點專業資訊	O5.2.1 景點資訊簡報或介紹文稿	<p>P5.2.1 詳盡分析必要訊息·以迎合旅客的需求</p> <p>P5.2.2 整合相關訊息以助於呈現和表達</p>			

工作任務	工作活動	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)
	T5.3 更新景點專業資訊的知識		<p>P5.3.1 掌握機會以更新相關特定主題的既存知識</p> <p>P5.3.2 積極尋求機會以提升並加強擴展知識</p> <p>P5.3.3 隨時吸收最新訊息與專業知識，應用至工作中</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與環境地緣有關的人物，及其角色與影響</li> <li>■ 過去與現在，當地社群中環境的角色</li> </ul>	力
T6 延伸旅遊行程的管理與變更	T6.1 旅程安排的管理	<p>O6.1.1 旅遊前置計畫</p> <p>O6.1.2 行程執行方案規劃</p>	<p>P6.1.1 設計旅遊行程時考量法規、道德、安全、人文及永續性等議題</p> <p>P6.1.2 備好前置作業規劃，完善旅遊行程運作</p> <p>P6.1.3 行程更新後，確認、預訂相關事務</p> <p>P6.1.4 詳細確認細部的事項安排</p> <p>P6.1.5 在從業人職責內，設計並安排旅遊行程中必要的調整</p> <p>P6.1.6 依據線控主管的工作指示，在有限的預算內完成任務</p> <p>P6.1.7 與公司經常保持聯繫並將任務細節分配予下游供應商</p>	5	<p>K38 管理文化參訪的方法或環境敏感領域</p> <p>K39 延伸旅遊行程中導遊的責任</p> <p>K40 影響延伸旅遊行程進行的旅遊產業供應商網絡與相互關係</p> <p>K41 進行前、中期與完成期的管理政策、流程與程序</p> <p>K42 對於不同旅程管理脈絡的協商技能與其應用</p> <p>K43 不同旅程管理脈絡中的領導力、動機與溝通技能與其應用</p> <p>K44 在延伸旅遊行程中的法律、倫理、安全和永續</p>	<p>S34 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 協調潛在複雜挑戰和旅遊安排的變化</li> <li>■ 提高領導力以提昇團隊凝聚力</li> <li>■ 與觀光產業供應商工作人員共事</li> </ul> <p>S35 主動積極加強公司專業訓練並創造宣傳機會，加深旅客優質旅遊的記憶，並二次回購</p> <p>S36 閱讀與解釋旅遊資訊</p> <p>S37 運算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 旅遊行程時間的掌握</li> <li>■ 各國時差的換算變化</li> <li>■ 計算成本變化</li> </ul> <p>S38 協調後勤旅遊安排的規劃與組織技能</p> <p>S39 積極主動解決繁複的業務及服務</p>
	T6.2 聯繫與協商		<p>P6.2.1 在旅遊行程中經常聯繫協商，以提昇旅遊順暢度和效率，並維持服務旅客的高規格水準</p> <p>P6.2.2 在相關主題文化脈絡下，以專業</p>			

工作任務	工作活動	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>方式進行協商</p> <p>P6.2.3 在適當情境下，透過協商溝通技巧達到最大公約數，讓多方可接受其最終結果</p> <p>P6.2.4 在旅遊行程中，在考慮到公司與相關產業彼此利益的脈絡下進行協商</p> <p>P6.2.5 確認彼此之間的合作協議</p> <p>P6.2.6 徹底瞭解公司所交付任務的相關訊息</p>		<p>發展的考量，包括管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 反歧視條款</li> <li>■ 管理義務</li> <li>■ 盡可能減少浪費與節約資源</li> <li>■ 特定地點的安全性以及保全要求</li> </ul>	<p>項目所衍生問題之問題解決技能 (包含客戶不滿意、公司後勤單位不配合等)</p> <p>S40 自我管理並承擔旅遊品質及客戶滿意度的技能</p>
	T6.3 發展並維護團隊關係		<p>P6.3.1 行程進行中相互發揮團隊精神</p> <p>P6.3.2 藉由專業能力，讓團隊更有信心及責任感</p> <p>P6.3.3 適當的運用領導力及溝通技能，來培養團隊的凝聚力精神</p> <p>P6.3.4 讓團隊優質的精神可以吸引客戶的參與和互動</p> <p>P6.3.5 事先瞭解預知團隊間的潛在衝突，並採取適當的時機解決</p>			
	T6.4 解決旅程中發生的問題	<p>O6.4.1 旅遊行程結案報告</p> <p>O6.4.2 團員滿意度分析</p>	<p>P6.4.1 掌握瞭解旅遊行程中的相關作業程序及旅客服務的問題滿意度</p> <p>P6.4.2 當機立斷處理問題，以避免發生問題的後遺症</p>			

工作任務	工作活動	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>P6.4.3 分析問題對於商業行為的影響，並立即評估解決方法</p> <p>P6.4.4 隨時展現出公司及其簽約合作的相關觀光產業供應商之正面形象</p> <p>P6.4.5 在個人能力所及的責任範圍內盡力承擔，確保客戶的最高滿意度</p> <p>P6.4.6 對於所選擇的解決方案，持續追蹤與監督以達最大效益</p>			

#### 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 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05 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。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

#### 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(直)以上觀光相關科系畢業。或具觀光相關證照，或具1年以上觀光相關經驗。