

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
V3	TTM5113-001v3	領團人員	最新版本	略	2020/12/21
V2	TTM5113-001v2	領團人員	歷史版本	已被《TTM5113-001v3》取代	2018/12/20
V1	TTM5113-001v1	領團人員	歷史版本	已被《TTM5113-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		TTM5113-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	領團人員		
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	嚮導人員	職業別代碼	5113	
	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		規劃與執行旅遊之導覽解說，提供旅遊過程中之客戶服務。			
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 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、責任保險合約簽訂	P1.1.1 根據旅遊業者所提供的行程或特殊客製化的需求，規劃導覽解說的內容 P1.1.2 行前完成備案、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 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	4	K01 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 K02 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) K03 旅遊元素，包含地方特色產品、旅遊景點、行程食宿安排及其相互關	S01 溝通技能： ■與顧客、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 S02 知識技能： ■瞭解顧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 S03 計算技能： ■掌握控制導覽適當時間

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)
			P1.1.5 確認旅遊業者交付之任務單(包含合約、交通、食宿、責任保險、出團支出表等)		係	<ul style="list-style-type: none"> ■將本地與各國時差換算及轉換時制告知旅客以方便使用
	T1.2 執行旅遊內容		P1.2.1 執業中與旅客互動並提供實例參考，並按程序導覽 P1.2.2 提供景點介紹以供旅客迅速了解， P1.2.3 委婉誠懇地告訴客人因遇到不可抗力因素，需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		K04 旅遊行程及預定行程的流程 K05 導覽執行中的後勤事務 K06 典型的管理問題及其重點策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■行程異動 ■緊急事件(例如傷亡) K07 與法律相關的議題，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■國內外之旅遊相關法令 ■照護職責 	S04 規劃組織技能： <ul style="list-style-type: none"> ■多樣化的導覽技巧 ■行程與延遲的相互影響 S05 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 S06 與相關產業之人員合作的團隊合作技能 S07 運用當前的觀光產業專業領域的技溝通及相關設備
	T1.3 與觀光產業良性互動		P1.3.1 與相關協力廠商良性互動，取得相關資源以利導覽解說			
	T1.4 行程分類建檔	O1.4.1 行程說明表與深度旅遊建議表	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 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 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			
	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	P1.5.1 緊急事件的危機處理評估，及啟動風險管理程序 P1.5.2 依主管機關法規流程處理 P1.5.3 瞭解救援單位的確認窗口 P1.5.5 瞭解帶團風險管理及緊急事故處			

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)
			理的重要性			
T2 提昇顧 客服務品 質	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產品與服務 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	K08 提昇顧客服務經驗和正 面溝通的原則與效益 K09 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 K18 提供服務和解決客訴的 指定反應時間 K19 顧客服務政策和程序， 包括處理投訴 K20 所提供的促銷服務	S08 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 S09 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 能確認和解決問題的服務並能處理 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有 效率地提供服務的團隊合作技能 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
	T2.2 積極主 動地應對處 理客訴問題	O2.2.1 顧客 滿意度調查表 行程活動中即 時溝通旅客滿 意度	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 P2.2.2 預期產品或服務的延遲，定期向 顧客更新預期結果 P2.2.3 向顧客建議替代產品與服務 P2.2.4 視個人權限和組織歸範補償服務 不週的問題 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			
	T2.3 解決顧 客投訴	O2.3.1 客訴 紀錄與報告	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			

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>通</p> <p>P2.3.2 評量對顧客的影響</p> <p>P2.3.3 禮貌、謹慎地運用溝通技巧來協助處理投訴，並找出解決方法</p> <p>P2.3.4 詢問顧客，迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大</p> <p>P2.3.5 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> <p>P2.3.6 向內部反應投訴意見，以避免重複發生</p>			
T4 協助出入境事務	T4.1 協助旅客出入境轉乘	<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>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 入境前提醒行李管控，若旅客行李遺失及破損，協助遵照航空法規與契約責任險處理之</p> <p>P4.1.5 若旅客行李遺失及破損，必須遵照航空法規與責任保險處理之</p> <p>P4.1.6 醒旅客出境前了解出入境法規以</p>	2	<p>K21 旅遊當地區域的主要出入地點與設施</p> <p>K22 航空站內的指標方向標識的引導</p> <p>K23 航空站和住宿飯店間行李提放清點流程</p> <p>K24 在航空站的行李遺失破損報備流程</p> <p>K25 為各種不同類型的客戶進行住宿登記及需求協調</p> <p>K26 標準客戶旅行證件的格式和所使用術語，包括：</p>	<p>S15 溝通技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■與客戶及同事聯繫有關典型運作議題 ■起、承、轉、合及音量的適度 ■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 <p>S16 書寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■讓旅客容易瞭解運作訊息 ■讓旅客簡單瞭解旅遊業術語及航空公司、 <p>S17 準確掌握旅客出入境訊息</p> <p>S18 運算技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■計算並檢查團體成員人數和行李件數

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)
			免觸法，安全為第一			
	T4.2 確認旅客的住宿	O4.2.1 住宿需求與房間分配表 O4.2.2 告知團員住宿房間號碼與房卡(鑰匙分配)	P4.2.1 向客戶簡介住宿的登記程序 P4.2.2 迅速有效的協助旅客住宿登記 P4.2.3 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 P4.3.4 告知領隊房號		<ul style="list-style-type: none"> ■ 高鐵、鐵路、航空和公車票 ■ 住宿和轉乘券 ■ 運作文件(例如行程) ■ 各國時差換算機制 K28 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 K29 航空站和住宿飯店間的安全管理，與下列事項息息相關： <ul style="list-style-type: none"> ■ 行李 ■ 人的安全移動(包括交通、停車、人群控制) ■ 安全要求 ■ 突發狀況(包含疾病及意外傷害) K30 溫馨叮嚀旅客	<ul style="list-style-type: none"> ■ 瞭解各國時差換算機制 ■ 按照進度查核和靈機應變的調度能力和規劃能力 S19 確認瞭解出入境的運作模式以挑戰解決衍生問題所在 S20 與同事在航空站及住宿地點分工合作的團隊合作能力 S21 使用網路資訊服務的技術技能 S22 基本貨幣匯率換算
T6 旅遊行程的管理	T6.1 聯繫與協商，以解決旅程中發生的問題	O6.4.1 旅遊行程結案報告 O6.4.2 團員滿意度分析	P6.4.1 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 P6.4.2 徹底瞭解公司所交付任務的相關訊息 P6.4.3 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 P6.4.4 當機立斷處理問題，以避免發生問題的後遺症 P6.4.5 在個人能力所及的責任範圍內盡	5	K31 管理文化參訪的方法或環境敏感領域 K32 延伸旅遊行程中導遊的責任 K33 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 K34 進行前、中期與完成期的管理政策、流程與程序 K35 對於不同旅程管理脈絡的協商技能與其應用	S23 溝通技能：： <ul style="list-style-type: none"> ■ 協調潛在複雜挑戰和旅遊安排的變化 ■ 提高領導力以提昇團隊凝聚力 ■ 與觀光產業供應商工作人員共事 S24 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 S25 閱讀與解釋旅遊資訊 S26 運算技能： <ul style="list-style-type: none"> ■ 旅遊行程時間的掌握

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)
			力承擔，確保客戶的最高滿意度		K36 不同旅程管理脈絡中的領導力、動機與溝通技能與其應用 K37 在延伸旅遊行程中的法律、倫理、安全和永續發展的考量，包括管理： <ul style="list-style-type: none"> ■反歧視條款 ■管理義務 ■盡可能減少浪費與節約資源 ■特定地點的安全性以及保全要求 	<ul style="list-style-type: none"> ■各國時差的換算變化 ■計算成本變化 S27 協調後勤旅遊安排的規劃與組織技能 S28 積極主動解決繁複的業務及服務項目所衍生問題之問題解決技能(包含顧客不滿意、公司後勤單位不配合等) S29 自我管理並承擔旅遊品質及客戶滿意度的技能

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(職)以上觀光相關科系畢業，且具3年以上觀光相關經驗。