

### 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
V4	TTM5113-001v4	領團人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	TTM5113-001v3	領團人員	歷史版本	已被《TTM5113-001v4》取代	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		TTM5113-001v4			
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		4			

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	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。	4	K01 特殊行程的元素 K02 文化特色 (如少數民族) K03 旅遊元素 (含地方特色產品、旅遊景點、行程食宿安排及其相互關係)	S01 溝通與協調能力 S02 聆聽顧客需求能力 S03 時間管理能力 S04 組織行程能力 S05 處理後勤事務能力

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 )
		程表 O1.1.3交通、食宿、責任保險合約簽訂	P1.1.4辦理行前說明會，了解旅客需求（含如餐食要求及旅程特殊需求），與之互動並連絡情感。 P1.1.5確認旅遊業者交付之計畫書（含合約、交通、食宿、責任保險、出團支出表等）。 P1.1.6宣導並說明旅遊途中緊急事故與旅遊安全重要性（告知輸入外交部領事局旅外救助指南 APP）。		K04旅遊行程相關知識 K05後勤事務相關知識 K06風險管理程序（含行程異動緊急事件，如傷亡） K07與法律相關的議題（含國內外之旅遊相關法令照護職責）	S06團隊合作能力 S07運用相關設備能力
	T1.2執行旅遊內容		P1.2.1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。	4	K04旅遊行程相關知識 K05後勤事務相關知識 K06風險管理程序（含行程異動緊急事件，如傷亡） K07與法律相關的議題（含國內外之旅遊相關法令照護職責）	S01溝通與協調能力 S02聆聽顧客需求能力 S03時間管理能力 S04組織行程能力 S05處理後勤事務能力 S07運用相關設備能力
	T1.3進行良性互動		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。	4	K04旅遊行程相關知識 K05後勤事務相關知識	S04組織行程能力 S05處理後勤事務能力 S06團隊合作能力 S07運用相關設備能力
	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，包含深度旅遊的建議。 P1.4.2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	4	K04旅遊行程相關知識 K05後勤事務相關知識 K06風險管理程序（含行程異動緊急事件，如傷亡）	S01溝通與協調能力 S02聆聽顧客需求能力 S03時間管理能力 S04組織行程能力

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 )
			小。 P1.4.3遇到不可抗力的行程變更時，時時掌握最新訊息，將旅客問題減到最低。		K07與法律相關的議題（含國內外之旅遊相關法令照護職責）	S05處理後勤事務能力 S06團隊合作能力 S07運用相關設備能力
	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瞭解救援單位的窗口。 P1.5.4瞭解帶團風險管理及緊急事故處理的重要性。	4	K04旅遊行程相關知識 K05後勤事務相關知識 K06風險管理程序（含行程異動緊急事件，如傷亡） K07與法律相關的議題（含國內外之旅遊相關法令照護職責）	S01溝通與協調能力 S02聆聽顧客需求能力 S03時間管理能力 S04組織行程能力 S05處理後勤事務能力 S06團隊合作能力 S07運用相關設備能力
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、住宿特殊需求等） 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，滿足他們的需求。 P2.1.3在服務過程中了解顧客喜好、需求和期望。 P2.1.4迅速提供符合喜好的产品與服務。 P2.1.5在交付前檢查是否有滿足顧客的特殊需求。 P2.1.6提供專業化的服務以達到有品質的服務經驗。 P2.1.7與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務。	3	K08提昇顧客服務經驗 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回饋意見對於改善服務的重要性 K12專業服務標準 K13面對顧客應有的態度和特質 K14適宜的禮儀	S02聆聽顧客需求能力 S08提議額外服務與產品能力 S09閱讀及撰寫能力 S10解決問題的能力 S11處理客訴的能力 S12活動促銷的能力 S13資訊科技運用能力

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 )
			P2.1.8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。			
	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視個人權限和組織規範補償。 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。	3	K15滿足顧客服務需求和期望 K16顧客忠誠計畫的類型 K17顧客資料庫的運用 K18處理客訴的方法 K19顧客服務政策和程序 K20提供的促銷服務	S01溝通與協調能力 S08提議額外服務與產品能力 S09閱讀及撰寫能力 S10解決問題的能力 S11處理客訴的能力 S12活動促銷的能力 S13資訊科技運用能力
	T2.3解決顧客投訴	O2.3.1客訴紀錄與報告	P2.3.1確認和決定投訴的性質、可能原因和細節。 P2.3.2評估對顧客的影響，協助處理投訴，並找出解決方法。 P2.3.3詢問顧客，迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大。 P2.3.4依據定型化契約來解決投訴之品質落差問題，做為展現高品質顧客服務的機會。 P2.3.5向內部反應投訴意見，以避免重複發生。	3	K18處理客訴的方法 K19顧客服務政策和程序 K20提供的促銷服務	S01溝通與協調能力 S08提議額外服務與產品能力 S09閱讀及撰寫能力 S10解決問題的能力 S11處理客訴的能力 S12活動促銷的能力 S13資訊科技運用能力
T4 協助出入境事務	T4.1協助旅客出入境轉乘	O4.1.1提供團員入境表單填	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。 P4.1.2入境前協助確認各項交通接駁細節。	3	K21出入境地點與設施 K22航空站內的引導 K23行李提放清點流程	S01溝通與協調能力 S06團隊合作能力 S09閱讀及撰寫能力

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 )
		寫範例 O4.1.2協調交通接駁	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。 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。 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。 P4.1.6提醒旅客出境前了解出入境法規以免觸法。		K24行李遺失破損報備流程 K25住宿登記及需求協調 K26旅行票券的形式 ( 含高鐵、鐵路、航空和公車票，住宿和轉乘券 )	S13資訊科技運用能力 S14掌握旅客出入境訊息能力 S15應變調度能力 S16貨幣匯率換算能力
	T4.2確認旅客的住宿	O4.2.1住宿需求與房間分配表	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，以避免語言溝通的問題。 P4.2.4告知導遊領隊查房房號及其連絡電話。	3	K25住宿登記及需求協調 K26旅行票券的形式 ( 含高鐵、鐵路、航空和公車票，住宿和轉乘券 ) S27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 ) S28航空站和住宿飯店間的安全管理 ( 含行李、人的安全移動、交通、停車、安全要求、突發狀況處理 ) S29溫馨叮嚀旅客	S01溝通與協調能力 S06團隊合作能力 S09閱讀及撰寫能力 S13資訊科技運用能力 S14掌握旅客出入境訊息能力 S15應變調度能力 S16貨幣匯率換算能力

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 )
T5旅遊行程的管理	T5.1聯繫與協商，以解決旅程中發生的問題	O5.1.1旅遊行程結案報告 O5.1.2團員滿意度分析	P5.1.1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。 P5.1.2瞭解組織所交付任務的相關訊息。 P5.1.3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。 P5.1.4進行危機管理，避免產生問題的后遺症。 P5.1.5在個人能力所及的責任範圍內，確保顧客的最高滿意度。	5	S30文化參訪的方法 S31導遊的責任 S32旅遊產業供應商網絡與相互關係 S33管理政策、流程與程序 S34旅程管理協商技能與其應用 S35領導力、動機與溝通技能與其應用 S36在延伸旅遊行程中的法律、倫理、安全和永續發展的考量 ( 含管理、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 )	S01溝通與協調能力 S03時間管理能力 S10解決問題的能力 S17口語表達能力 S18閱讀與解釋旅遊資訊能力 S19協調後勤能力 S20提升客戶滿意度的能力

#### 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）以上畢業，且具2年以上觀光相關經驗。