

### 旅館客務經理職能基準

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	TTM1411-002v3	旅館客務經理	最新版本	略	2020/02/24
V2	TTM1411-002v2	旅館客務經理	歷史版本	已被《TTM1411-002v3》取代	2019/03/28
V1	TTM1411-002	旅館客務經理	歷史版本	已被《TTM1411-002v2》取代	2016/01/20

職能基準代碼		TTM1411-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅館客務經理		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理		職類別代碼	TTM
	職業別	旅館經理人員		職業別代碼	1411
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業 (住宿服務業)		行業別代碼	I55
工作描述		能了解顧客需求、客務流程，並控管服務與接待的品質及運作狀況，其主要職責為 1.顧客接待/服務流程規劃；2.顧客接待/服務流程控管與改善；3.顧客關係維繫；4.客務部門財務控管；5.客務部門人力規劃與運用。			
基準級別		5			

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 顧客接待/服務流程規劃	T1.1 接待/服務資訊蒐集與分析	O1.1.2 產業資訊分析報告	<p>P1.1.1 能對應飯店的策略與文化，完整收集產業趨勢與消費者類型資訊，並有系統的分析顧客需求，以提供後續接待服務流程之參考。</p> <p>P1.1.2 能對應目前的經營現況，完整的蒐集季節性波動、往年的歷史資料或同業的資料，</p>	5	K01 旅館產業趨勢知識 K02 消費者行為知識 K03 行銷企劃知識 K04 顧客接待與服務流程知識	S01 資訊蒐集與分析技巧 S08 溝通協調技巧

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 )
			有系統的分析整理，以作為設計符合市場需求之產品的參考。			
	T1.2 接待與服務流程規劃	O1.2.1 服務標準作業流程	P1.2.1 能依據飯店文化及顧客需求分析資料，會同相關單位溝通討論，合理的規劃出符合成本效益的顧客接待與服務流程。	5	K04 顧客接待與服務流程知識 K05 接待與服務流程的成本效益評估知識	S01 資訊蒐集與分析技巧 S02 接待與服務流程規劃技巧 S03 接待與服務流程的成本效益評估技巧 S08 溝通協調技巧
T2 顧客接待/服務流程控管與改善	T2.1 顧客接待/服務流程控管	O2.1.1 顧客意見調查分析表	P2.1.1 能對應顧客需求，適時與相關部門溝通協調，並有效整合服務資源，以確保接待與服務流程順暢。	5	K04 顧客接待與服務流程知識 K06 服務品質管理知識 K07 顧客特性知識	S04 顧客接待與服務技巧 S08 溝通協調技巧 S19 回饋技巧
	T2.2 顧客接待/服務流程改善	O2.2.1 會議記錄 O2.2.2 顧客意見表 O2.2.3 年度顧客意見比較表	P2.2.1 能察覺接待/服務過程中不完善之處，妥善擬定適當的改善方案，以提高顧客滿意度。 P2.2.2 能主動發覺接待服務流程效率不彰或流程繁瑣之處，透過適當的改善方案 ( 如:少紙化、e 化、流程簡化等 )，以降低接待/服務流程的成本。	5	K04 顧客接待與服務流程知識 K05 接待與服務流程的成本效益評估知識	S01 資訊蒐集與分析技巧 S03 接待與服務流程的成本效益評估技巧 S10 問題解決技巧
T3 顧客關係維繫	T3.1 顧客關係相關	O3.1.1 顧客資料分析表	P3.1.1 能根據顧客的資料屬性 ( 如：區域性與行銷業務特性等 )，有系統地分類整理與分析，以提供後續顧客關係管理之參考。	5	K03 行銷企劃知識 K07 顧客特性知識 K08 顧客關係管理知識	S01 資訊蒐集與分析技巧 S04 顧客接待與服務技巧

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 )
	資訊彙整與分析					
	T3.2 顧客關係規劃與控管	O3.2.1 會議記錄 O3.2.2 顧客意見表	P3.2.1 能依據顧客的特性，妥善規劃客製化的服務 ( 如顧客拜訪、節日送禮等 )，以維繫良好的顧客關係。 P3.2.2 能針對 VIP 顧客妥善整合接待資源並監督服務流程的品質，以提升顧客服務的價值。	5	K06 服務品質管理知識 K07 顧客特性知識 K08 顧客關係管理知識	S04 顧客接待與服務技巧 S08 溝通協調技巧
	T3.3 顧客抱怨與異常事件處理	O3.3.1 異常處理記錄表 O3.3.2 意外事件報告書 O3.3.3 意外事件處理程序作業流程書 ( S.O.P ) O3.3.4 顧客意見表	P3.3.1 能於顧客提出抱怨時，積極傾聽顧客需求，緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或處理方式，以解決顧客抱怨。 P3.3.2 能統整重要的異常事件，有系統的記錄與分析發生的原因與解決過程，以提供後續預防與改善的參考。 P3.3.3 當發生緊急災變時，能立即通報相關單位，妥善協調溝通，並進行適當的處理，以避免事件擴大。	5	K06 服務品質管理知識 K08 顧客關係管理知識 K09 顧客抱怨處理流程知識 K10 基本法律常識 K11 簡易急救或醫護常識 K12 危機處理流程知識 K26 消防安全知識	S01 資訊蒐集與分析技巧 S05 顧客對應技巧 S06 異常案例分析與處理技巧 S07 危機處理技巧 S08 溝通協調技巧 S09 談判技巧

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 )
T4 客務部門財務控管	T4.1 預算編列與控管	O4.1.1 年度預算表	P4.1.1 能對應營運狀況，合理編列部門預算，以作為年度收入與支出的依據。 P4.1.2 能依據核備的預算及收入目標，有系統的控管部門的支出，以達成部門的預算目標。	5	K01 旅館產業趨勢知識 K13 預算編列知識 K14 部門營運管理知識	S01 資料蒐集與分析技巧 S08 溝通協調技巧 S11 預算編列技巧
	T4.2 財務控管	O4.2.1 月營運分析報表 O4.2.2 每週進退團報表 O4.2.3 每週後三月訂房報表 ( 預訂率 )	P4.2.1 能依據部門需求，妥善控管部門財務資源分配，並清楚掌握財務流向，以確保經費有效運用。	5	K15 會計概念 K16 財務概念	S08 溝通協調技巧 S12 時間管理技巧
	T4.3 成本控管	O4.3.1 月營運分析報表	P4.3.1 能依據目前營運狀況，妥善控管各項費用支出，以發揮成本最高效益。	5	K15 會計概念 K17 成本效益分析知識 K18 採購常識	S13 成本效益分析技巧
T5 客務部門人力規	T5.1 人力規劃	O5.1.1 人力規劃表	P5.1.1 能對應人力供需狀況，合理規劃符合公司需求的人力編制，以妥善控制人力成本。	5	K19 人力甄選知識 K20 工作組織知識	S14 人力規劃的分析技巧 S15 面談技巧

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 )
劃與運用		O5.1.2 月人力規劃表			K21 工作職掌知識	S20 招募技巧
	T5.2 訓練督導與考核	O5.2.1 訓練規劃表 O5.2.2 月訓練規劃表 O5.2.3 人員考核表	P5.2.1 能對甄選出的人員，進行合適的訓練課程與規劃，並評估人才的適用性，以達到人力運用的成效。	5	K22 訓練規劃的知識 K23 訓練評估知識	S16 教學技巧 S17 課程設計技巧
	T5.3 人力運用與控管	O5.3.1 績效評估報告	P5.3.1 能對應部門的營運狀況與顧客需求，妥善要求所屬主管安排工作內容以及人力排程，並進行合理的績效評估，以提高營運成效。	5	K24 績效評估知識 K25 工作分配知識	S12 時間管理技巧 S18 人力安排技巧

職能內涵 ( A=attitude 態度 )

	T1.1	T1.2	T2.1	T2.2	T3.1	T3.2	T3.3	T4.1	T4.2	T4.3	T5.1	T5.2	T5.3
A01 顧客導向	V	V	V	V	V	V	V						V
A02 整合思考	V	V	V		V	V		V	V	V	V	V	V
A03 創新思維	V	V		V		V							
A04 主動積極				V			V						
A05 細心謹慎			V			V	V	V	V	V			
A06 敏感度	V			V			V	V	V	V			
A07 觀察力				V								V	
A08 判斷力								V	V	V	V		V

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  - 大專院校畢業。
  - 觀光產業相關經驗 6 年以上，且具旅館客務主管經驗 3 年以上。
  - 具備外語能力。