

獎勵旅遊業業務人員職能基準

| | | | | | |
|-------------------------|------------|---|--------------|-------|--|
| 職能基準代碼 | | TTM4221-004v1 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | |
| | | 職業 | 獎勵旅遊業業務人員 | | |
| 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 | | 與客戶保持良好關係，並按照客戶需求提出符合所需的活動企劃案。在接到獎勵旅遊案後，隨同客戶完成任務。 | | | |
| 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 業務拓展 | T1.1 開發新客戶 | O1.1.1 客戶紀錄表 | P1.1.1 電話聯絡或親自拜訪當地對口，建立人脈，以找到潛在客戶 | 5 | K01 國際商務禮儀 K02 各國文化特色 K03 顧客關係管理 K04 溝通協調與人際關係 K05 業務開發技巧 K06 客戶國語言 | S01 顧客導向 S02 成果導向 S03 業務拓展與客戶開發 S04 人脈建立 S05 正確傾聽 S06 溝通 |
| | T1.2 維護客戶關係 | O1.2.1 客戶紀錄表 | P1.2.1 定期拜訪客戶維繫關係、記錄客戶需求，維持長久關係 | | | |
| T2 市場調查 | T2.1 了解客戶背景 | O2.1.1 客戶紀錄表 | P2.1.1 和客戶對應窗口做企業文化、預算、過去旅程等調查 P2.1.2 將客戶所需進行紀錄 | 5 | K03 顧客關係管理 K04 溝通協調與人際關係 K07 市場調查 K08 商業文書軟體 | S01 顧客導向 S05 正確傾聽 S06 溝通 S07 外部意識 S08 問題分析 S09 資訊科技能力 |
| | T2.2 了解市場趨勢 | O2.2.1 市場趨勢分析 | P2.2.1 了解目前市場的發展狀況，並了解客戶的變化 | | | |
| | T2.3 編列活動 | O2.3.1 活動企劃書 | P2.3.1 確認客戶需求，以提出活動企劃 | | | |

| 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) |
|-----------|-------------|---------------------|--|------|---|---|
| | 企劃書 | | 書 | | | S10 詞彙編撰能力 |
| T3 活動提案 | T3.1 提案 | O3.1.1 提案報告 | P3.1.1 參與提案簡報 | 5 | K04 溝通協調與人際關係 K09 專案管理 K10 簡報企劃與表達技巧 K11 人力資源管理 | S01 顧客導向 S06 溝通 S11 專案執行能力 S12 合作協調 S13 時間管理 S14 彈性思考 S15 組織規劃能力 S16 客戶服務與聯繫能力 S21 緊急應變能力 |
| | T3.2 分配任務 | O3.2.1 任務分配表 | P3.2.1 確定接案後，分配任務給相關工作人員，如：訂房、車、餐、場地與規劃旅遊景點等 | | | |
| | T3.3 場勘 | O3.3.1 場勘紀錄 | P3.3.1 和客戶窗口進行場勘 P3.3.2 與客戶窗口討論，並進行活動修正 | | | |
| | T3.4 收款 | O3.4.1 收據 | P3.4.1 向客戶收取訂金 | | | |
| T4 執行現場活動 | T4.1 行前教育 | O4.1.1 簡報 | P4.1.1 對導遊做行程細節介紹、簡報，讓導遊了解行程關鍵點 | 4 | K04 溝通協調與人際關係 K09 專案管理 K12 活動管理 K11 人力資源管理 K12 風險管理 K13 衝突管理 | S06 溝通 S08 問題分析 S11 專案執行能力 S17 洞察力 S18 合作協調能力 S19 品質導向 S20 問題解決 S21 緊急應變能力 |
| | T4.2 回報現場狀況 | O4.2.1 訂房、車、餐...之紀錄 | P4.2.1 每日向公司回報相關資訊 | | | |
| | T4.3 處理突發狀況 | O4.3.1 突發狀況記錄 | P4.3.1 立即處理行程的突發狀況 | | | |
| T5 結案 | T5.1 滿意度調查 | O5.1.1 滿意度問卷 | P5.1.1 行程結束後，進行滿意度調查 | 4 | K14 顧客關係管理 K15 市場調查 K16 活動管理 K17 商業套裝軟體 | S06 溝通 S09 資訊科技能力 S16 客戶服務與聯繫能力 S20 問題解決 |
| | T5.2 結算金額 | O5.2.1 收據 | P5.2.1 結算總金額，客戶確認後收取尾 | | | |

| 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) |
|------|-------------|-------------|----------------------|------|--------------------------|-----------------------|
| | | | 款 | | | |
| | T5.3 提出結案報告 | O5.3.1 結案報告 | P5.3.1 整理活動內容，提出結案報告 | | | |

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 壓力容忍
- A02 團隊意識
- A03 謹慎細心
- A04 主動積極
- A05 自我管理
- A06 對獎勵旅遊工作的熱情
- A07 責任感
- A08 耐心
- A09 學習力強
- A10 獨立
- A11 應對不明狀況
- A12 追求卓越
- A13 親合關係
- A14 自信心
- A15 外向活潑
- A16 喜愛與人接觸
- A17 自我提升
- A18 正直誠實

職能內涵 (A=attitude 態度)

A19 傾聽

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：
 1. 學歷要求：大學以上
 2. 科系要求：不拘，但有觀光、旅館與航空業的基本知識為佳
 3. 工作經歷：至少 4 年 inbound 旅遊的帶團資歷
 4. 語文能力：精通客戶國家語言
 5. 擅長工具：Word、Excel、PowerPoint