

獎勵旅遊業業務人員職能基準

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	TTM4221-004v2	獎勵旅遊業業務人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2021/01/14
V1	TTM4221-004v1	獎勵旅遊業業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-004v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		TTM4221-004v2			
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		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業務拓展	T1.1 維護客戶關係	O1.1.1 客戶紀錄表	<p>P1.1.1 按照資料庫中的資訊，協助以電話或電郵聯繫客戶。</p> <p>P1.1.2 陪同主管定期拜訪客戶，維持客戶關係。</p>	3	K01 國際商務禮儀 K02 各國文化特色 K12 顧客關係管理 K05 溝通協調與人際關係	S01 顧客導向 S02 成果導向 S04 正確傾聽 S05 溝通

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)
T2市場調查	T2.1 了解客戶背景	O2.1.1客戶紀錄表	P2.1.1協助主管進行市場調查，將客戶的企業文化、預算、過去旅程資料等訊息。 P2.1.2整理客戶特別需求。	3	K12顧客關係管理 K05溝通協調與人際關係 K16商業套裝軟體	S01顧客導向 S04正確傾聽 S05溝通 S06問題分析 S07資訊科技能力
	T2.2 了解市場現況	O2.2.1市場報告	P2.2.1了解獎旅市場的發展狀況。 P2.2.2了解客戶所屬國家的文化差異。	3		
	T2.3 編列活動企劃書	O2.3.1活動企劃書	P2.3.1於確認客戶需求，按照主管指示提出活動企劃書。	3		
T3活動提案	T3.1提案	O3.1.1提案報告	P3.1.1協助主管製作提案簡報。	3	K05溝通協調與人際關係 K17簡報企劃與表達技巧	S01顧客導向 S05溝通 S08合作協調 S09時間管理 S10客戶服務與聯繫能力
	T3.2 製作任務分配表	O3.2.1任務分配手冊	P3.2.1確定接案後，協助製作任務分配工作手冊。	3		
	T3.3場勘	O3.3.1場勘紀錄	P3.3.1隨同主管陪客戶進行場勘。 P3.3.2於場勘時負責紀錄場勘狀況。 P3.3.3按照主管指示，進行活動修正。	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)
	T3.4收款	O3.4.1收據/發票	P3.4.1向客戶收取訂金。	3		
T4執行現場活動	T4.1行前教育	O4.1.1簡報 O4.1.2行程說明	P4.1.1協助主管準備行前教育時所需要的相關資料。 P4.1.2參與行前簡報，了解自己在活動過程中應當要負責的事項。	3	K05溝通協調與人際關係 K10活動管理 K19衝突管理	S05溝通 S06問題分析 S14合作協調 S15品質導向 S16問題解決 S11緊急應變能力
	T4.2回報現場狀況	O4.2.1確認訂房、車、餐...之紀錄	P4.2.1確認訂房、車、餐的狀況是否正確。 P4.2.2向現場主管回報相關資訊。	3		
	T4.3處理突發狀況	O4.3.1突發狀況記錄	P4.3.1向現場主管報告行程的突發狀況，並協助現場主管處理。	3		
T5活動結束	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。 P5.1.2紀錄客戶抱怨並回報給主管。	3	K12顧客關係管理 K04商業套裝軟體	S05溝通 S07資訊科技能力 S10客戶服務與聯繫能力
	T5.2結算金額	O5.2.1收據/發票	P5.2.1協助結算總金額，客戶確認後收取尾款。	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)
	T5.3 活動紀錄	O5.3.1活動紀錄	P5.3.1整理活動內容，若有發生相關問題，須提出流程記錄。 P5.3.2製作圖片、影音記錄給主管。	3		

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對工作的熱情
A07責任感
A08耐心
A09學習力強
A10親合關係
A11自信心
A12外向活潑
A13喜愛與人接觸
A15正直誠實
A16傾聽
A17吃苦耐勞

說明與補充事項

● 擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

- 1.學歷要求：大專以上。
- 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：沒有工作經驗可，若具社團經驗佳。
- 4.語文能力：至少精通一種外國語言。
- 5.擅長工具：Excel、Word、PowerPoint。