

旅遊諮詢人員職能基準

| | | | | | |
|------------------|-----|--------------------------------|--------|-------|--|
| 職能基準代碼 | | TTM4221-005v1 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | | 職類 | | | |
| | | 職業 | 旅遊諮詢人員 | | |
| 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 | | 根據客戶需求提供旅遊資訊和建議、協助規劃行程並預訂相關產品。 | | | |
| 基準級別 | | 3 | | | |

| 工作職責 | 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 溝通行銷 | T1.1 與同事和顧客有效溝通與團隊合作 | | P1.1.1 依照組織政策流程與程序與各部門保持良好的溝通 P1.1.2 瞭解可能發生衝突之境況並以盡可能避免衝突的溝通方式與顧客接觸 P1.1.3 正確應對多元敏感話題 P1.1.4 與組織成員共同討論並提出有建設性之組織目標與計畫 P1.1.5 了解團隊中所扮演的角色並履行自己的工作同時與他人互助合作 P1.1.6 有效的處理團隊中的衝突 | 3 | K1 部門溝通步驟與流程 K2 職場溝通模式 K3 社會與文化差異認知 K4 組織目標及團隊任務 K5 團隊角色與職責 K6 組織與團隊可用資源 K7 常見工作障礙解決方式 K8 規劃及監測任務進度 | S1 職場溝通技巧 S2 書面、口語及視覺溝通技巧 S3 適當音調與聲量表達 S4 釐清資訊與指示 S5 臨機應變的能力 S6 謹慎小心的應對 S7 衝突之預防與解決 S8 規劃團隊計畫與目標 S9 分配團隊成員角色職責與資源 S10 團隊互助合作 S11 目標達成之障礙解決 S12 團隊衝突解決 |

| 工作職責 | 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) |
|------------|------------------|--|--|------|--|---|
| | | | | | | S13 問題呈報程序 S75 激勵員工和談判技巧 |
| | T1.2 在基本操作層級使用英文 | | P1.2.1 以簡易觀光英文與顧客進行溝通 P1.2.2 以簡易職場英文與組織成員進行溝通 P1.2.3 能讀懂並填寫相關英文表格文件 | 3 | K10 職場常用稱謂 K11 職場溝通英語 K12 旅遊業務相關技術英語字彙 K14 職場常用文件用途與內容 K15 可用之溝通輔助工具 | S14 簡單、常見英語禮貌用語 S15 非口語技巧 S16 基礎英語會話 S17 清楚表達與理解 S18 發現重點與需求 S19 使用圖片資料協助理解 S20 基礎英語書信寫作 S21 英語文件術語單字 S22 尋求協助促進雙向理解 |
| T2 顧客服務與銷售 | T2.1 銷售產品與服務 | 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 顧客滿意度調查表 | P2.1.1 向顧客介紹旅遊產品之特色與細節 P2.1.2 在與顧客互動中建立適當連結並主動的瞭解顧客外在或潛在的需求 P2.1.3 服務中提出並聚焦在符合顧客需求之產品上 P2.1.4 服務中提出能替代無法取得商品之方案 P2.1.5 服務中明確告知產品所有費用與風險 P2.1.6 產品售出後進行後續追蹤服 | 3 | K16 企業產品之各項細節 K17 產品供應商協議細節 K21 銷售及提供售後服務之組織政策與程序 K22 特定產品服務銷售之相關法規 | S23 顧客融洽關係建立 S24 詢問與主動傾聽技巧 S25 顧客所需確切資訊 S26 替代方案預備 S27 產品服務價格以及所有適用的費用和稅款 S28 顧客問題與疑慮解決 S29 銷售獲利能力最大化 S30 組織銷售流程 S31 售後服務提供 S96 銷售技巧 S85 有效溝通技巧 |

| 工作職責 | 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) |
|-----------|----------------|---|---|------|--|---|
| | | | 務 | | | |
| | T2.2 提供高品質顧客服務 | O2.2.1 客訴紀錄與報告 | <p>P2.2.1 以專業態度與適當言語和顧客溝通協調</p> <p>P2.2.2 以清楚、有禮的方式確認顧客所需之資訊並迅速提供協助</p> <p>P2.2.3 能迅速將常見問題進行適當行動與解決</p> <p>P2.2.4 解決在職責範圍內顧客問題並提供補償</p> <p>P2.2.5 客訴內容超出職責範圍內將顧客問題呈報給上級適當人員接續處理</p> <p>P2.2.6 將客訴內容紀錄並報告給上級主管</p> | 3 | <p>K23 顧客服務流程</p> <p>K24 常見顧客類型</p> <p>K25 溝通媒介範圍</p> <p>K26 非語言溝通線索範圍</p> <p>K27 相關產品服務資訊</p> <p>K28 常見操作問題</p> <p>K29 文化差異與特殊需求</p> <p>K30 提升服務品質</p> <p>K31 常見服務問題、解決方式與補償方案</p> <p>K32 服務問題惡化通報流程</p> <p>K33 個人儀表和衛生標準</p> | <p>S32 顧客服務政策與程序</p> <p>S33 適當溝通方式</p> <p>S34 提供適當範圍的資訊和協助</p> <p>S35 迅速回應顧客需求</p> <p>S36 預期操作問題與解決</p> <p>S37 高品質的服務應對</p> <p>S38 高效率的服務提供</p> <p>S39 顧客問題與解決</p> <p>S40 顧客抱怨處理流程</p> <p>S41 保持高標準的個人儀表與衛生</p> |
| T3 財務管理 | T3.1 進行財務交易 | <p>O3.1.1 交易明細表</p> <p>O3.1.2 旅行業代收轉付收據</p> | <p>P3.1.1 使用適當計算設備、瞭解相關稅務規定並運用基本運算技巧得到產品總價格</p> <p>P3.1.2 使用各式收費管道進行收費</p> <p>P3.1.3 開立旅行業代收轉付收據須包含產品與稅務明細</p> | 3 | <p>K35 數學科技特色與操作程序</p> <p>K36 財務交易類型</p> <p>K37 款項支付類型</p> <p>K38 ERP 設備與軟體操作</p> <p>K39 記錄交易歷史紀錄</p> <p>K40 安全處裡交易現金</p> | <p>S42 算術設備功能與操作</p> <p>S43 各項付款管道收款</p> <p>S44 零錢提供</p> <p>S45 開立支付金額收據與稅務明細</p> <p>S46 記錄交易歷史紀錄</p> <p>S106 基本數學操作與技巧</p> |
| T4 旅遊產品操作 | T4.1 取得與詮釋目的地、 | O4.1.1 旅遊市場現有產品分析報告 | P4.1.1 查詢各種正確的產品服務資訊 | 3 | <p>K41 產品服務資訊來源</p> <p>K42 產品服務相關類別</p> | <p>S47 產品服務資訊需求</p> <p>S48 取得產品或服務資訊</p> |

| 工作職責 | 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) |
|------|--------------------|---|--|------|--|---|
| | 產品與服務資訊 | O4.1.2 旅遊市場趨勢分析報告 | P4.1.2 正確詮釋相關訊息並留下紀錄供組織內部使用 | | K43 相關產業術語 K45 資料記錄格式 K46 記錄與儲存資訊系統流程 | S49 市場調查方法 S50 檢視細節關聯性並應用 S51 產品服務術語 S52 利用資訊提升產品品質 S53 時限內完成任務 S54 儲存所蒐集資訊 S107 資料探勘技巧 |
| | T4.2 準備並呈現報價單 | O4.2.1 旅遊產品開發規劃書 O4.2.2 供應商協商合約 O4.2.3 新產品訂價方案(包含成本結構、獲利能力分析、市場訂價分析等) O4.2.4 產品訂價與宣傳方案規劃 | P4.2.1 與供應商談妥並得到售價與合約書 P4.2.2 計算最終產品費用並與市場比對 P4.2.3 準備報價單與產品規劃書並在產品會議中提出 | 3 | K47 企業產品服務細節 K48 已談妥產品服務供應商協議細節 K49 佣金、加價、收費和利潤率之計算 K50 費用計算方法及報價單呈現格式 K51 報價相關法規 K53 特定產品服務銷售之相關法規 | S55 產品與費用資訊取得 S56 與供應商協調費用 S57 可獲利之販售價格計算 S58 額外收費或貨幣轉換計算 S59 最終行程套裝費用計算 S60 記錄計算方法 S61 報價單準備 S62 報價單呈現 S63 報價單更新 S64 報價單細節並記錄歸檔 S65 減少使用書面資料 S85 有效溝通技巧 |
| | T4.3 處理顧客預約與預訂產品服務 | O4.3.1 預定產品明細 O4.3.2 常客會員資 | P4.3.1 提供客製化服務確認產品服務可行性與費用 P4.3.2 為無法提供之商品提供合適 | 3 | K54 銷售產品各種管道 K55 市場行情 K56 預約系統操作與流程 | S66 確定產品服務可用度並提供適合替代方案 S67 操作顧客個人資料和預約細節系統 |

| 工作職責 | 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) |
|------|-------------------------|--|---|------|---|---|
| | | 料建檔 O4.3.3 供應商可售位數或票數 O4.3.4 內部預定單(如飯店、餐廳) | 替代方案 P4.3.3 確實登記顧客資訊與細節以利增加往後服務效率 P4.3.4 與顧客確認所有細節後提供產品明細與購買序號 | | K57 處理預約必要的資訊和資料類型與範圍 K58 處理預約、修改和取消之組織策略與程序 K59 VIP 福利與禮遇 K60 顧客預約文件之格式 K61 儲存交易歷史紀錄 K62 旅遊市場調查 K63 例行紀錄與報告 K64 與產品服務提供相關之任何顧客保護法細節 | S68 顧客歷史資料建檔與利用系統 S69 產品預約支付方式 S70 顧客確認文件或參考碼系統 S71 確保顧客瞭解和同意相關修正與增減 S72 顧客要求之修改或取消流程 S73 簽訂合約書 S74 將顧客預約之細節彙集並交給適當部門 S65 減少使用書面資料 |
| | T4.4 使用電腦化預約或操作系統處理預約文件 | O4.4.1 旅遊商品訂購合約書 | P4.4.1 正確操作旅行業資訊系統查詢產品可購買數量 P4.4.2 正確操作旅行業資訊系統輸入顧客個資細節成立新的預約 P4.4.3 正確地解讀系統處理訂單流程以便接續執行 P4.4.4 依程序製作文件與報告提供相關部門操作與建檔 P4.4.5 準備顧客訂購產品文件並查詢所需之預約相關資訊 P4.4.6 在要求時限內向顧客索取相 | 3 | K65 不同預約系統類型與服務術語 K66 資訊系統操作程序 K67 例行紀錄與報告 K68 不同類型產品服務預約文件標準格式 K69 產品預約文件所需相關資料 K70 供應商條款與細則 K71 供應商產品服務協議細節 K72 與供應商配合之相關組 | S76 產品可售數量系統 S77 正確輸入顧客細節 S78 儲存和歸檔新的或已修改之預訂 S79 與同事流通最新資訊 S80 文件準備與發佈期限 S81 確認並提供報價單給顧客 S82 檢查顧客付款狀態和供應商檔案 S83 在要求時限內準備文件 S84 發送產品服務遞送文件流程 S65 減少使用書面資料 |

| 工作職責 | 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) |
|---------------|------------------|---|---|------|---|---|
| | | | 關證照文件與費用並檢查正確性最後簽訂合約書 | | 織政策與程序 K73 交易相關法規 | |
| | T4.5 預訂國內外機票 | O4.5.1 機票訂位紀錄 O4.5.2 開票期限說明 | P4.5.1 依顧客需求找出航線、日期及航空公司 P4.5.2 協助顧客分析班機、票價以及時間特性並規劃合適航程 P4.5.3 依顧客需求增訂附加內容，如：餐食、劃位等 P4.5.4 使用航空訂位系統預訂機票並告知開票期限與限制 | 3 | K74 規劃國內外航程 K75 國內外航空票價計算規則 K76 航空術語、定義與法規 K77 機票限制術語 K78 階梯式與線性票價計算方法 K79 航空訂位系統特色與功能 K80 歷史紀錄格式 K81 紀錄交易紀錄 K82 各項付款方式 | S86 確認顧客需求 S87 分析班機、票價及票價規則資訊 S88 安排適合航線與顧客需求之直飛或轉機航程 S89 航程可行性評估 S90 航程票價計算 S91 票價規則和國際航空運輸協會法規 S92 提供報價單 S93 解決顧客疑問 S94 機票預訂流程 S95 依照開票期限收款並發佈機票 S65 減少使用書面資料 |
| T5 健康、安全與衛生知識 | T5.1 遵守職場健康與安全程序 | O5.1.1 職場危險事件紀錄 O5.1.2 職場風險評量範本 O5.1.3 組織風險評量紀錄 | P5.1.1 評量和使用職場危險和風險評量工具以及文件範本 P5.1.2 使用合適方法判定可能傷害工作場所中之員工或任何其他人員的健康和安全的危險 P5.1.3 根據組織程序記下判定危險紀錄 | 3 | K83 職場健康安全相關知識 K84 常見職場危險及風險知識 K85 安全設備使用方式 K86 危險事件記錄格式 K87 緊急情況應對流程 K88 職場健康安全相關法規 | S97 組織職場健康與安全程序 S98 安全設備使用方法 S99 職場緊急事件指令 S100 常見職場危險及風險控制 S101 職責範圍內之職場風險 S102 緊急事件處理程序 S103 職場健康與安全相關反應 |

| 工作職責 | 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) |
|------|------|------|-----------------------|------|-----------------------|--------------------|
| | | | P5.1.4 採取措施來消除或控制職場危險 | | | |

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和關係：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 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務
- A04 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
- A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破
- A06 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙
- A07 應對不明狀況：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
- A08 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向

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：
 - 高中職以上觀光相關科系畢業，或具 2 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明
 - 此職能基準係依據「APEC 職能基準架構：以觀光、旅遊、餐飲業為例」計畫發展而成，屬於【旅遊諮詢人員(Travel consultant)】於亞太經合會(APEC)不同國家共通職能要求。
 - 承上述，倘若應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。