

旅遊諮詢人員職能基準

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
V3	TTM4221-005v3	旅遊諮詢人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	TTM4221-005v2	旅遊諮詢人員	歷史版本	已被《TTM4221-005v3》取代	2021/06/12
V1	TTM4221-005v1	旅遊諮詢人員	歷史版本	已被《TTM4221-005v2》取代	2018/06/12

職能基準代碼		TTM4221-005v3			
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		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 業務溝通	T1.1 進行有效工作溝通及團隊合作		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 與組織成員共同討論並提出有建設性之組織目標與計畫。 P1.1.3 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。 P1.1.4 有效的處理團隊中的衝突。	4	K01 職場溝通模式 K02 社會與文化差異認知 K03 組織目標及團隊任務 K04 組織與團隊可用資源 K05 常見工作障礙解決方式 K06 規劃及監測任務進度 K07 旅遊產業專業術語	S01 書面、口語及視覺溝通 S02 釐清資訊與指引 S03 預防與解決衝突 S04 分配成員角色職責與資源 S05 解決目標達成之障礙

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)
			P1.1.5 能以正確運用工作業務所需使用的專業術語或業務代碼與組織成員進行工作溝通。			
	T1.2 使用中、外語進行溝通		P1.2.1 以中、外語與顧客進行溝通。 P1.2.2 以中、外語與組織成員進行溝通。 P1.2.3 能讀懂並協助顧客填寫相關中、外語表格文件。	4	K07 旅遊產業專業術語 K08 職場外語 K09 旅遊產業專業英語 K10 雙語溝通輔助工具	S06 外語溝通能力 S07 運用非口語技巧 S08 表達與理解能力 S09 使用圖文資料協助顧客理解 S10 基礎中外語書信寫作 S11 正確使用工作專業術語
T2 顧客服務與銷售	T2.1 銷售產品與服務	O2.1.1 行前服務紀錄表 ^{【註1】}	P2.1.1 向顧客介紹旅遊產品之特色與內容。 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 明確告知產品所有費用與須知，提供旅遊定型化契約法規內容。 P2.1.6 產品售出後進行後續追蹤服務。	4	K11 產品各項細節 K12 產品供應商協議細節 K13 組織訂定之銷售及售後服務政策與程序 K14 特定產品服務銷售之相關法規	S12 顧客關係經營 S13 詢問與主動傾聽 S14 提供顧客所需確切資訊 S15 提供建議替代方案 S16 說明產品服務的價格、適用範圍及稅款 S17 解決顧客問題 S18 促使銷售獲利最大化 S19 提供售後服務 S20 有效溝通技巧 S21 銷售技巧
	T2.2 提供高品質顧客服務	O2.2.1 客訴紀錄與報告 O2.2.2 顧	P2.2.1 以專業態度與適當言語和顧客溝通協調。 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。 P2.2.3 職責範圍內顧客問題並提供補償，迅速解	4	K02 社會與文化差異認知 K05 常見工作障礙解決方式 K13 組織訂定之銷售及售後服務政策與程序	S13 詢問與主動傾聽 S14 提供顧客所需確切資訊 S15 提供建議替代方案 S17 解決顧客問題

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)
		客滿意度 調查表	<p>決問題。</p> <p>P2.2.4 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>P2.2.5 將客訴內容紀錄並報告給上級主管。</p>		<p>K15 顧客服務流程</p> <p>K16 消費者行為模式</p> <p>K17 溝通媒介</p> <p>K18 非語言溝通線索</p> <p>K19 產品服務資訊與細節</p> <p>K20 常見服務問題、解決方式與補償方案</p> <p>K21 服務問題糾紛及緊急事件通報流程</p>	S20 有效溝通技巧
T3 旅遊產品操作	T3.1 取得與詮釋目的地、產品與服務資訊	<p>O3.1.1 旅遊市場現有產品分析報告</p> <p>O3.1.2 旅遊市場趨勢分析報告</p>	<p>P3.1.1 查詢各種正確的產品服務資訊。</p> <p>P3.1.2 正確詮釋相關訊息並留下紀錄供組織內部使用。</p>	4	<p>K07 旅遊產業專業術語</p> <p>K19 產品服務資訊與細節</p> <p>K22 資料記錄格式</p> <p>K23 記錄與儲存資訊系統流程</p>	<p>S22 查詢產品服務資訊</p> <p>S23 取得產品或服務資訊</p> <p>S24 運用市場調查技巧</p> <p>S25 檢視產品細節關聯性並應用</p> <p>S26 利用資訊提升產品品質</p> <p>S27 時限內完成任務</p> <p>S28 探勘旅遊資料</p>
	T3.2 準備並呈現報價單	<p>O3.2.1 旅遊產品開發企劃書</p> <p>O3.2.2 供應商協商合約</p>	<p>P3.2.1 與供應商談妥並得到售價與合約書。</p> <p>P3.2.2 計算最終產品費用並與市場比對。</p> <p>P3.2.3 供應商合約內容審核。</p>	4	<p>K14 特定產品服務銷售之相關法規</p> <p>K19 產品服務資訊與細節</p> <p>K24 已談妥產品服務供應商協議細節</p> <p>K25 佣金、加價、收費和利潤率</p>	<p>S20 有效溝通技巧</p> <p>S29 取得產品與費用資訊</p> <p>S30 計算可獲利之販售價格</p> <p>S31 計算額外收費或貨幣轉換</p> <p>S32 計算最終行程套裝費用</p> <p>S33 準備報價單</p>

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)
		O3.2.3 新產品訂價方案 ^{【註2】} O3.2.4 產品訂價與宣傳方案規劃			之計算方式 K26 費用計算方法及報價單呈現格式 K27 報價相關法規	S34 報價單細節並記錄歸檔 S35 各國匯率計算與兌換
	T3.3 處理顧客預約與預訂產品服務	O3.3.1 交易明細表 O3.3.2 常客會員資料建檔 O3.3.3 供應商可售位數或票數 O3.3.4 內部預定單 (如交通、飯店、餐廳)	P3.3.1 提供客製化服務確認產品服務可行性，使用各式收費管道進行收費。 P3.3.2 為無法提供之商品提供合適替代方案。 P3.3.3 確實登記顧客資訊與細節以利增加往後服務效率。 P3.3.4 與顧客確認所有細節後提供產品明細與購買序號。	3	K28 銷售產品管道 K29 市場評估 K30 預約系統操作流程 K31 處理預約必要的資訊和資料類型與範圍 K32 處理預約、修改和取消之組織策略與程序 K33 旅行業資訊系統操作程序 K34 與產品服務提供相關之任何顧客保護法細節 K35 組織財務交易及款項支付程序	S14 提供顧客所需確切資訊 S15 提供建議替代方案 S20 有效溝通技巧 S36 操作顧客個人資料和預約細節系統 S37 產品預約支付方式 S38 顧客確認文件或參考碼系統 S39 確保顧客瞭解和同意相關修正與增減 S40 處理顧客之修改或取消流程 S41 簽訂旅遊定型化契約及交付代收轉付憑據 S42 彙集顧客預約交給適當部門處理 S43 各項付款管道收款 S44 計算設備操作

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 使用電腦化預約或操作系統處理預約文件	O3.4.1 旅遊定型化契約 O3.4.2 行業代收轉付收據	P3.4.1 正確操作旅行業資訊系統查詢產品可購買數量。 P3.4.2 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。 P3.4.3 正確地解讀系統處理訂單流程以便接續執行。 P3.4.4 依程序製作文件與報告提供相關部門操作與建檔。 P3.4.5 準備顧客訂購產品文件並查詢所需之預約相關資訊。 P3.4.6 在要求時限內向顧客索取相關證照文件與費用並檢查正確性最後簽訂定型化契約及交付代收轉付憑據。	4	K30 預約系統操作流程 K31 處理預約必要的資訊和資料類型與範圍 K33 旅行業資訊系統操作程序 K36 不同類型產品服務預約文件標準格式 K37 供應商條款與細則 K38 供應商產品服務協議細節 K39 交易相關法規	S45 運用產品可售數量系統 S46 正確輸入顧客細節 S47 儲存和歸檔新的或已修改之預訂 S48 準備文件與發佈期限 S49 確認並提供報價單給顧客 S50 檢查顧客付款狀態和供應商檔案 S51 在要求時限內準備文件 S52 發送產品服務遞送文件流程
	T3.5 預訂國內外機票	O3.5.1 機票訂位紀錄 O3.5.2 開票期限說明	P3.5.1 依顧客需求找出航線、日期及航空公司。 P3.5.2 協助顧客分析航班、票價以及時間特性並規劃合適航程。 P3.5.3 依顧客需求增訂附加內容，如：餐食、劃位等。 P3.5.4 使用航空訂位系統預訂機票並告知開票期限與限制。	4	K39 交易相關法規 K40 國際航空運輸協會法規 K41 國內外航程規劃 K42 國內外航空票價計算規則 K43 航空術語、定義與法規 K44 機票限制術語 K45 航空訂位系統特色與功能 K46 歷史紀錄格式 K47 紀錄交易紀錄 K48 各項付款方式	S14 提供顧客所需確切資訊 S17 解決顧客問題 S20 有效溝通技巧 S33 準備報價單 S53 確認顧客需求 S54 分析航班、票價及票價規則資訊 S55 安排航班與顧客需求之直飛或轉機航程 S56 評估航程可行性

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)
						S57 計算航程票價 S58 說明機票預訂流程 S59 依照開票期限收款並開立機票
T4 健康、安全與衛生知識	T4.1 遵守職場健康與安全程序	O4.1.1 職場危險事件紀錄 O4.1.2 職場風險評量範本 O4.1.3 組織風險評量紀錄	P4.1.1 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。 P4.1.2 根據組織程序記下判定危險紀錄。 P4.1.3 採取措施來消除或控制職場危險。	3	K49 職場健康安全知識與法規 K50 常見職場危險及風險知識 K51 安全設備使用方式 K52 危險事件記錄格式	S60 組織職場健康與安全程序 S61 安全設備使用方法 S62 職責範圍內之職場風險

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 持續學習能夠展現自我提升的企圖心，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。

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：**
 - 大專院校以上相關科系畢業，且具 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。
 - 【註 1】行前服務紀錄表：如顧客餐點特殊偏好、旅宿特殊需求及交通種類、旅遊保險額度等需求。
 - 【註 2】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。