

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
V4	TTM4221-005v4	旅遊諮詢人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	TTM4221-005v3	旅遊諮詢人員	歷史版本	已被《TTM4221-005v4》取代	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		TTM4221-005v4			
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能以正確運用工作業務所需使用的專業術語與組織成員進行工作溝通。	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	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)
					K07旅遊產業專業術語	
	T1.2使用中、外語進行溝通		P1.2.1以中、外語與顧客及組織成員進行溝通。 P1.2.2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	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服務中聚焦在符合顧客需求之產品，提出替代方案。 P2.1.4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。 P2.1.5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顧客滿意度	P2.2.1以專業態度和顧客溝通協調，確認顧客所需之資訊並迅速提供協助。 P2.2.2職責範圍內顧客問題並提供補償，迅速解決問題。 P2.2.3客訴內容超出職責範圍內將顧客問題呈報	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 K15顧客服務流程	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 S20有效溝通技巧

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)
		調查表	給上級適當人員接續處理。 P2.2.4將客訴內容紀錄並報告給上級主管。		K16消費者行為模式 K17溝通媒介 K18非語言溝通線索 K19產品服務資訊與細節 K20常見服務問題、解決方式與補償方案 K21有效解決旅遊糾紛及緊急事件通報流程	
T3旅遊產品操作	T3.1取得與詮釋目的地、產品與服務資訊	O3.1.1旅遊市場現有產品分析報告 O3.1.2旅遊市場趨勢分析報告	P3.1.1查詢各種正確的產品服務資訊。 P3.1.2正確詮釋相關訊息並留下紀錄供組織內部使用。	4	K07旅遊產業專業術語 K19產品服務資訊與細節 K22記錄與儲存資訊系統流程	S22查詢產品服務資訊 S23取得產品或服務資訊 S24運用市場調查技巧 S25檢視產品細節關聯性並應用 S26利用資訊提升產品品質 S27時限內完成任務 S28探勘旅遊資料
	T3.2準備並呈現報價單	O3.2.1旅遊產品開發企劃書 O3.2.2供應商協商合約 O3.2.3新	P3.2.1與供應商談妥並得到售價與合約書。 P3.2.2計算最終產品費用並與市場比對。 P3.2.3供應商合約內容審核。	4	K14特定產品服務銷售之相關法規 K19產品服務資訊與細節 K23已談妥產品服務供應商協議細節 K24佣金、加價、收費和利潤率之計算方式	S20有效溝通技巧 S29取得產品與費用資訊 S30計算可獲利之販售價格 S31計算額外收費或貨幣轉換 S32計算最終行程套裝費用 S33準備報價單 S34報價單細節並記錄歸檔

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)
		產品訂價方案 O3.2.4產品訂價與宣傳方案規劃			K25費用計算方法及報價單呈現格式 K26報價相關法規	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	K27銷售產品管道 K28市場評估 K29預約系統操作流程 K30處理預約必要的資訊和資料類型與範圍 K31處理預約、修改和取消之組織策略與程序 K32旅行業資訊系統操作程序 K33與產品服務提供相關之任何顧客保護法細節 K34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
	T3.4使用	O3.4.1旅	P3.4.1正確操作旅行業資訊系統查詢產品可購買	4	K29預約系統操作流程	S45運用產品可售數量系統

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)
	電腦化預約或操作系統處理預約文件	遊定型化契約 O3.4.2旅行業代收轉付收據	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。		K30處理預約必要的資訊和資料類型與範圍 K32旅行業資訊系統操作程序 K35不同類型產品服務預約文件標準格式 K36供應商條款與細則 K37供應商產品服務協議細節 K38交易相關法規	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	K38交易相關法規 K39國際航空運輸協會法規 K40國內外航程規劃 K41國內外航空票價計算規則 K42航空術語、定義與法規 K43機票限制術語 K44航空訂位系統特色與功能 K45歷史紀錄格式 K46紀錄交易紀錄 K47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及機票價差 S56評估航程可行性 S57計算航程票價

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)
						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	K48職場健康安全知識與法規 K49常見職場危險及風險知識 K50安全設備使用方式 K51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：

- 大專院校以上畢業。

- 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。
- 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。(旅行社責任保險成人最高為新台幣500萬元，超出範圍建議保旅行平安保險)
- 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。
- 交易相關法規：定型化契約、代收轉付。