

職能單元代碼	TTM4R3119v2
職能單元名稱	旅遊產品操作
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、取得與詮釋目的地、產品與服務資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 查詢各種正確的產品服務資訊。</li> <li>2. 正確詮釋相關訊息，並留下紀錄供組織內部使用。</li> </ol> <p>二、準備並呈現報價單</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與供應商談妥並得到售價與合約書。</li> <li>2. 計算最終產品費用並與市場比對。</li> <li>3. 供應商合約內容審核。</li> </ol> <p>三、處理顧客預約與預訂產品服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 為無法提供之商品提供合適替代方案。</li> <li>3. 確實登記顧客資訊與細節以利增加服務效率。</li> <li>4. 與顧客確認所有細節後提供產品明細與購買序號。</li> </ol> <p>四、使用電腦化預約或操作系統處理預約文件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正確操作旅行業資訊系統查詢產品可購買數量。</li> <li>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。</li> <li>3. 正確解讀系統處理訂單流程以便接續執行。</li> <li>4. 依程序製作文件與報告提供相關部門操作與建檔。</li> <li>5. 準備顧客訂購產品文件並查詢所需之預約相關資訊。</li> <li>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。</li> </ol> <p>五、預訂國內外機票</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依顧客需求找出航線、日期及航空公司。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 协助顾客分析航班、票价以及时间特性并规划合适航程。</li> <li>3. 依顾客需求增订附加内容，如：餐食、划位等。</li> <li>4. 使用航空订位系统预订机票并告知开票期限与限制。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊產業專業術語</li> <li>• 特定產品服務銷售之相關法規</li> <li>• 產品服務資訊與細節</li> <li>• 記錄與儲存資訊系統流程</li> <li>• 已談妥產品服務供應商協議細節</li> <li>• 佣金、加價、收費和利潤率之計算方式</li> <li>• 費用計算方法及報價單呈現格式</li> <li>• 報價相關法規</li> <li>• 銷售產品管道</li> <li>• 市場評估</li> <li>• 預約系統操作流程</li> <li>• 處理預約必要的資訊和資料類型與範圍</li> <li>• 處理預約、修改和取消之組織策略與程序</li> <li>• 旅行業資訊系統操作程序</li> <li>• 與產品服務提供相關之任何顧客保護法細節</li> <li>• 組織財務交易及款項支付程序</li> <li>• 不同類型產品服務預約文件標準格式</li> <li>• 供應商條款與細則</li> <li>• 供應商產品服務協議細節</li> <li>• 交易相關法規</li> <li>• 國際航空運輸協會法規</li> <li>• 國內外航程規劃</li> <li>• 國內外航空票價計算規則</li> <li>• 航空術語、定義與法規</li> <li>• 機票限制術語</li> <li>• 航空訂位系統特色與功能</li> <li>• 歷史紀錄格式</li> <li>• 紀錄交易紀錄</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 各項付款方式</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供顧客所需確切資訊</li> <li>• 提供建議替代方案</li> <li>• 解決顧客問題</li> <li>• 有效溝通技巧</li> <li>• 查詢產品服務資訊</li> <li>• 取得產品或服務資訊</li> <li>• 運用市場調查技巧</li> <li>• 檢視產品細節關聯性並應用</li> <li>• 利用資訊提升產品品質</li> <li>• 時限內完成任務</li> <li>• 探勘旅遊資料</li> <li>• 取得產品與費用資訊</li> <li>• 計算可獲利之販售價格</li> <li>• 計算額外收費或貨幣轉換</li> <li>• 計算最終行程套裝費用</li> <li>• 準備報價單</li> <li>• 報價單細節並記錄歸檔</li> <li>• 各國匯率計算與兌換</li> <li>• 操作顧客個人資料和預約細節系統</li> <li>• 產品預約支付方式</li> <li>• 顧客確認文件或參考碼系統</li> <li>• 確保顧客瞭解和同意相關修正與增減</li> <li>• 處理顧客之修改或取消流程</li> <li>• 簽訂旅遊定型化契約及交付代收轉付憑據</li> <li>• 彙集顧客預約交給適當部門處理</li> <li>• 各項付款管道收款</li> <li>• 計算設備操作</li> <li>• 運用產品可售數量系統</li> <li>• 正確輸入顧客細節</li> <li>• 儲存和歸檔新的或已修改之預訂</li> <li>• 準備文件與發佈期限</li> <li>• 確認並提供報價單給顧客</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 檢查顧客付款狀態和供應商檔案</li><li>• 在要求時限內準備文件</li><li>• 發送產品服務遞送文件流程</li><li>• 準備報價單</li><li>• 確認顧客需求</li><li>• 分析航班、票價及票價規則資訊</li><li>• 安排航班與顧客需求之直飛或轉機航程及機票價差</li><li>• 評估航程可行性</li><li>• 計算航程票價</li><li>• 說明機票預訂流程</li><li>• 依照開票期限收款並開立機票</li></ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"><li>• 交易相關法規：定型化契約、代收轉付。</li></ul>