

職能單元代碼	THM3R3116v2
職能單元名稱	進行訂房或訂席顧客預約
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、處理顧客預約</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依標準作業流程，提供正確且符合需求的<u>住宿或餐飲資訊</u>【註1】。</li> <li>2. 依標準作業流程，與顧客確認個人資訊及預約細節，並正確記錄於訂房或訂餐系統。</li> <li>3. 能運用顧客資料與過往紀錄提升訂房或訂餐效率。</li> <li>4. 依作業規定與訂房或訂餐系統操作程序，將預約歸檔，並提供顧客確認及預約代號。</li> <li>5. 依照標準作業流程進行訂金收取作業。</li> <li>6. 依照標準作業流程，將預約和需求之細節彙集並交給適當部門，如房務部、餐飲部或 VIP 及商務服務部門。</li> </ol> <p>二、處理預約修改或取消</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照標準作業流程，與顧客確認個人資訊、預約修改或取消之細節，確保顧客了解和同意。</li> <li>2. 依照標準作業流程與訂房或訂餐系統操作程序，處理修改或取消。</li> <li>3. 準備新預約、修改或取消預約紀錄，及付費、退款資訊交予顧客確認。</li> <li>4. 依照標準作業流程進行訂金收取、退款作業。</li> <li>5. 依照標準作業流程將修改、取消預約和需求之細節彙集給適當部門，如房務部、餐飲部或 VIP 及商務服務部門。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、產品銷售與服務</p> <p>二、顧客關係與顧客服務</p> <p>三、地區附近景點相關資訊</p> <p>四、組織政策與服務作業規定</p> <p>五、組織所提供之產品與服務內容</p> <p>六、消費者個人資料保護相關法規</p>

	七、房價或餐飲、宴會會議價格資訊
職能內涵 (S=skills 技能)	一、電話禮儀技能 二、顧客資料庫系統操作能力 三、客房或餐飲預約系統操作能力 四、顧客服務能力 五、溝通協調能力 六、團隊合作能力 七、商務用語能力 八、銷售技巧 九、資訊科技應用能力【註2】
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>能依標準作業流程完成顧客預約。</li> <li>能依組標準作業流程完成預約修改、取消作業。</li> <li>能了解客戶關係與顧客服務、商務用語能力等職能內涵。</li> <li>能遵循消費者個人資料保護相關法規。</li> </ol> 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>評量者須充分理解與熟悉旅館訂房或餐飲相關作業。</li> <li>相關參與者須具備個資法、隱私權與消費者權益相關法律知識。</li> <li>相關軟體設備，如 POS 系統、訂房或訂席等系統。</li> </ol> 三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> <li>評量者提供模擬情境，評估受評者對旅館客房或餐飲預約相關顧課服務的熟悉度。</li> <li>以書面或口頭提問方式，評估受評者對本單元職能內涵之了解。</li> <li>評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> </ol>
說明與補充事項	【註1】住宿或餐飲資訊：如房型、桌型、價格、優惠方案等必要資訊。 【註2】資訊科技應用能力：資訊系統操作、傳真機操作、影印機、線上刷卡操作等。

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。