

職能單元代碼	TFB2R2371v2
職能單元名稱	提供住客資訊
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、 取得及更新住客資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認及取得住客資訊來源。 2. 取得當地設施、產品與服務的一般資訊，以符合不同住客需求。 3. 與同仁分享資訊以支援服務效率及品質。 4. 運用合適時機，<u>更新和維護當地資訊</u>【註1】。 <p>二、 提供住客資訊確認特定資訊及協助住客需求，包含特殊需求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供適當廣度及深度的資訊以符合住客需求。 2. 確認及使用促銷內部產品及服務的機會。 <p>三、 尋求資訊供應的回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動尋求住客回饋以確保提供所需資訊。 2. 遵循正式住客評鑑之程序。 3. 提供相關同仁住客回饋之資訊。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、 有效的資訊來源媒介</p> <p>二、 當地產業商品及服務資訊來源</p> <p>三、 組織服務提供標準及作業流程</p> <p>四、 顧客接待程序原則</p> <p>五、 顧客回饋收集方式</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、 產業資訊蒐集能力</p> <p>二、 產業資訊閱讀及撰寫能力</p> <p>三、 顧客互動及溝通能力</p> <p>四、 顧客問題回應與處理能力</p>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能回應顧客要求，並提供在地資訊以滿足需求。 2. 能取得準確並最新的在地資訊。 3. 能整合有關當地知識以提供綜合資訊。 <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能取得並提供住客資訊的真實或模擬行程、接待或活動會展業務運作或活動。

	<p>2. 在地區域、設備和一般產品的最新資訊。</p> <p>3. 受評者能與之互動的顧客。</p> <p>4. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 採用角色扮演方式並進行直接觀察受評者，運用在地相關知識以回答各種顧客提問的能力。</p> <p>2. 透過書面或口頭提問受評者取得在地區域最新資訊的來源與方式。</p> <p>3. 審查受評者工作表現作為證據，可參考第三方對受評者提出的評量報告。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】更新和維護當地資訊：如來自與同事及住客的非正式會議；內部報導及外部促銷素材；當地資訊中心；透過參與當地的同業訪問團、當地媒體、新聞、廣播、電視、個人觀察或探索；產品或服務委託人或供應商；員工公告欄；團隊會議等。</p>

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。