

旅館客務經理職能基準

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	TTM1411-002v4	旅館客務經理	最新版本	略	2024/12/19
V3	TTM1411-002v3	旅館客務經理	歷史版本	已被《TTM1411-002v4》取代	2020/02/24
V2	TTM1411-002v2	旅館客務經理	歷史版本	已被《TTM1411-002v3》取代	2019/03/28
V1	TTM1411-002	旅館客務經理	歷史版本	已被《TTM1411-002v2》取代	2016/01/20

職能基準代碼	TTM1411-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類			
	職業	旅館客務經理		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理	職類別代碼	TTM
	職業別	旅館經理人員	職業別代碼	1411
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業 (住宿服務業)	行業別代碼	I55
工作描述	能了解顧客需求、客務流程，並控管服務與接待的品質及運作狀況，其主要職責為1.顧客接待/服務流程規劃；2.顧客接待/服務流程控管與改善；3.顧客關係維繫；4.客務部門財務控管；5.客務部門人力規劃與運用。			
基準級別	5			

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顧客接 待/服務流 程規劃	T1.1接待/ 服務資訊 蒐集與分 析	O1.1.2產 業資訊分 析報告	P1.1.1能對應飯店的策略與文化，完整收集產業趨勢與消費者類型資訊，並有系統的分析顧客需求，以提供後續接待服務流程之參考。 P1.1.2能對應目前的經營現況，完整的蒐集季節	5	K01旅館產業趨勢知識 K02消費者行為知識 K03行銷企劃知識 K04顧客接待與服務流程知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S08溝通協調技巧

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)
	T1.2接待與服務流程規劃	O1.2.1服務標準作業流程	性波動、往年的歷史資料或同業的資料，有系統的分析整理，以作為設計符合市場需求之產品的參考。	5	K04顧客接待與服務流程知識 K05接待與服務流程的成本效益評估知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S02接待與服務流程規劃技巧 S03接待與服務流程的成本效益評估技巧 S08溝通協調技巧
			P1.2.1能依據飯店文化及顧客需求分析資料，會同相關單位溝通討論，合理的規劃出符合成本效益的顧客接待與服務流程。			
T2顧客接待/服務流程控管與改善	T2.1顧客接待/服務流程控管	O2.1.1顧客意見調查分析表	P2.1.1能對應顧客需求，適時與相關部門溝通協調，並有效整合服務資源，以確保接待與服務流程順暢。	5	K04顧客接待與服務流程知識 K06服務品質管理知識 K07顧客特性知識	S04顧客接待與服務技巧 S08溝通協調技巧 S19回饋技巧
	T2.2顧客接待/服務流程改善	O2.2.1會議記錄 O2.2.2顧客意見表 O2.2.3年度顧客意見比較表	P2.2.1能察覺接待/服務過程中不完善之處，妥善擬定適當的改善方案，以提高顧客滿意度。 P2.2.2能主動發覺接待服務流程效率不彰或流程繁瑣之處，透過適當的改善方案（如：少紙化、e化、流程簡化等），以降低接待/服務流程的成本。	5	K04顧客接待與服務流程知識 K05接待與服務流程的成本效益評估知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S03接待與服務流程的成本效益評估技巧 S10問題解決技巧
T3顧客關係維繫	T3.1顧客關係相關	O3.1.1顧客資料分	P3.1.1能根據顧客的資料屬性（如：區域性與行銷業務特性等），有系統地分類整理與分	5	K03行銷企劃知識 K07顧客特性知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S04顧客接待與服務技巧

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)
	資訊彙整與分析	析表	析，以提供後續顧客關係管理之參考。		K08顧客關係管理知識	
	T3.2顧客關係規劃與控管	O3.2.1會議記錄 O3.2.2顧客意見表	P3.2.1能依據顧客的特性，妥善規劃客製化的服務（如顧客拜訪、節日送禮等），以維繫良好的顧客關係。 P3.2.2能針對 VIP 顧客妥善整合接待資源並監督服務流程的品質，以提升顧客服務的價值。	5	K06服務品質管理知識 K07顧客特性知識 K08顧客關係管理知識	S04顧客接待與服務技巧 S08溝通協調技巧
	T3.3顧客抱怨與異常事件處理	O3.3.1異常處理記錄表 O3.3.2意外事件報告書 O3.3.3意外事件處理程序作業流程書 (S.O.P) O3.3.4顧客意見表	P3.3.1能於顧客提出抱怨時，積極傾聽顧客需求，緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或處理方式，以解決顧客抱怨。 P3.3.2能統整重要的異常事件，有系統的記錄與分析發生的原因與解決過程，以提供後續預防與改善的參考。 P3.3.3當發生緊急災變時，能立即通報相關單位，妥善協調溝通，並進行適當的處理，以避免事件擴大。	5	K06服務品質管理知識 K08顧客關係管理知識 K09顧客抱怨處理流程知識 K10基本法律常識 K11簡易急救或醫護常識 K12危機處理流程知識 K26消防安全知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S05顧客對應技巧 S06異常案例分析與處理技巧 S07危機處理技巧 S08溝通協調技巧 S09談判技巧

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)
T4客務部門財務控管	T4.1預算編列與控管	O4.1.1年度預算表	P4.1.1能對應營運狀況，合理編列部門預算，以作為年度收入與支出的依據。 P4.1.2能依據核備的預算及收入目標，有系統的控管部門的支出，以達成部門的預算目標。	5	K01旅館產業趨勢知識 K13預算編列知識 K14部門營運管理知識	S01資料蒐集與分析技巧 S08溝通協調技巧 S11預算編列技巧
	T4.2財務控管	O4.2.1月營運分析報表 O4.2.2每週進退團報表 O4.2.3每週後三月訂房報表 (預訂率)	P4.2.1能依據部門需求，妥善控管部門財務資源分配，並清楚掌握財務流向，以確保經費有效運用。	5	K15會計概念 K16財務概念	S08溝通協調技巧 S12時間管理技巧
	T4.3成本控管	O4.3.1月營運分析報表	P4.3.1能依據目前營運狀況，妥善控管各項費用支出，以發揮成本最高效益。	5	K15會計概念 K17成本效益分析知識 K18採購常識	S13成本效益分析技巧
T5客務部門人力規	T5.1人力規劃	O5.1.1人力規劃表	P5.1.1能對應人力供需狀況，合理規劃符合公司需求的人力編制，以妥善控制人力成本。	5	K19人力甄選知識 K20工作組織知識	S14人力規劃的分析技巧 S15面談技巧

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)
劃與運用		O5.1.2月 人力規劃 表			K21工作職掌知識	S20招募技巧
	T5.2訓練 督導與考 核	O5.2.1訓 練規劃表 O5.2.2月 訓練規劃 表 O5.2.3人 員考核表	P5.2.1能對甄選出的人員，進行合適的訓練課程 與規劃，並評估人才的適用性，以達到人 力運用的成效。	5	K22訓練規劃的知識 K23訓練評估知識	S16教學技巧 S17課程設計技巧
	T5.3人力 運用與控 管	O5.3.1績 效評估報 告	P5.3.1能對應部門的營運狀況與顧客需求，妥善 要求所屬主管安排工作內容以及人力排 程，並進行合理的績效評估，以提高營運 成效。	5	K24績效評估知識 K25工作分配知識	S12時間管理技巧 S18人力安排技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

	T1.1	T1.2	T2.1	T2.2	T3.1	T3.2	T3.3	T4.1	T4.2	T4.3	T5.1	T5.2	T5.3
A01顧客導向	V	V	V	V	V	V	V						V
A02整合思考	V	V	V		V	V		V	V	V	V	V	V
A03創新思維	V	V		V		V							
A04主動積極				V			V						
A05細心謹慎			V			V	V	V	V	V			
A06敏感度	V			V			V	V	V	V			
A07觀察力				V								V	
A08判斷力								V	V	V	V		V

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：

- 大專院校畢業。
- 觀光產業相關經驗6年以上，且具旅館客務主管經驗3年以上。
- 具備外語能力。