



Ref:2010.06

旅遊業技能提升計劃

旅行社顧客服務及親善技巧課程

SUS TO 1500

【「導遊持續專業進修計劃」的認可自選進修課程】

課程宗旨

本課程旨在為旅行社從業員提供優質服務及有效溝通技巧的訓練，藉以提升旅行社的服務水平。學員於成功修畢本課程後，應能：

1. 提高其專業水平；
2. 了解優質服務的概念及標準；及
3. 掌握與顧客溝通及提供優質服務的技巧。

報讀資格

1. 現職旅行社(須提交有關工作證明／由公司在報名表格上蓋印)；
2. 學歷上限為副學士或以下；及
3. 持有香港永久性居民身份證，或持有香港居民身份證而不受居留條件限制的人士。

課程內容

1. 優質旅遊服務
2. 建立優質服務文化
3. 了解顧客心理及期望
4. 旅行社優質服務的要訣及忌諱
5. 溝通技巧
6. 投訴處理技巧
7. 危機處理技巧
8. 提升服務水平

每班人數

25 人

課程學費(連考試費)

港幣 230 元 (已扣除由技能提升計劃資助的七成學費)

課程時數

共 21 小時 (包括 1 小時筆試)

上課地點

香港北角英皇道 250 號北角城中心 17 或 18 樓 (議會訓練中心)





Ref:2010.06

課程/考試日期及時間

課程編號	課程日期及上課時間	考試日期及時間
SUS/TO/1500/TIC/0710	2010 年 7 月 13、14 及 15 日 (星期二、三、四) 9:30 am - 5:30 pm	2010 年 7 月 15 日 (星期四) 4:30 pm - 5:30 pm

歡迎旅行社預約包班！

導師

本會導師均為經驗豐富之資深業內人士，全部經過嚴格挑選。

授課語言

課程採用中文講義，並以廣東話教授。

評核方法

1. 持續評核佔總成績 40%，筆試佔 60%，課程的總評分合共不少於 70 分為合格(以 100 分滿分計)
2. 出席率須達到 80%，否則考核合格亦不獲發證書
3. 持續評核由導師按學員於堂上的表現及投入程度作出評分
4. 筆試為 1 小時，共 40 條選擇題

證書頒授

凡完成本課程（出席率達 80%）及通過有關評核者，可獲頒發由技能提升計劃行業小組及本會聯合簽發的證書。

報名方法

請填妥夾附之報名表，並連同學費*（劃線支票抬頭為「香港旅遊業議會」或「Travel Industry Council of Hong Kong」）郵寄或親身交回議會訓練部。報名將以先到先得方式處理。

*** 注意：申請人一經取錄，將不獲退還任何學費。**

郵寄及報名地點

香港北角英皇道 250 號北角城中心 1706-09 室
(香港旅遊業議會訓練部收)

資料查詢

查詢詳情歡迎致電訓練部胡小姐或瀏覽以下網址

電話：2969 8155

網址：www.tichk.org



技能提升計劃秘書處

申請人須知：關於個人資料(私隱)條例

1. 申請人於技能提升計劃課程報名表上所填報的個人資料，將作如下用途：
 - (i) 處理申請人報讀技能提升計劃課程的申請事宜；
 - (ii) 甄選以上課程的入學申請和其它相關用途；
 - (iii) 核對申請人有否重複報讀已曾經成功完成的技能提升課程；
及
 - (iv) 儲存獲取錄的申請人的資料於學員紀錄系統。

2. 技能提升計劃秘書處會把申請人的資料保密，但秘書處可能會將申請人的有關資料，提供給任何對技能提升計劃秘書處有資料保密承諾的人士或其代表，作為列舉於(1)段的用途。

3. 根據個人資料(私隱)條例，申請人有權：
 - (i) 查閱技能提升計劃秘書處是否持有申請人的個人資料；
 - (ii) 要求獲得 3(i)段所述資料的複本；及
 - (iii) 要求技能提升計劃秘書處改正有關申請人的個人資料。

申請人必須提供足夠資料予技能提升計劃秘書處以識別申請人的身份，否則秘書處有權拒絕申請人的查閱資料要求。

4. 如欲查閱個人資料，申請人必須以書面向技能提升計劃秘書處提出。技能提升計劃秘書處地址如下：

九龍灣宏光道三十九號
宏天廣場二十樓

5. 技能提升計劃秘書處保留權利收取查閱資料費用的權利。

培訓機構名稱：香港旅遊業議會

申請人編號：_____

旅遊業技能提升計劃課程報名表

學費：HK\$230

申請課程編號：SUS TO 1500/TIC/

申請課程名稱：旅行社顧客服務及親善技巧課程

個人資料

Ref: 2009.09

*申請人姓名： _____ (中文)
_____ (英文)

*身份證號碼： _____ *性別： _____ *年齡： _____

*聯絡電話： _____ (日間) _____ (晚間)

聯絡傳真： _____ 電郵地址： _____

*聯絡地址： _____

*教育程度： 中一至中三 中四至中五 中六至中七 其他(請註明_____)

現職僱主證明

*現職機構名稱： _____

*現職機構地址： _____

*現職機構電話： _____ 現職機構傳真： _____

*現職職位： _____ 現職薪酬： _____

*現職年期： _____ *入行年數： _____

(*必須填寫項目)

得知本課程的途徑： 電視 電台 雜誌 僱主 工會 網頁 報章 其他_____

是否由僱主推薦參加課程： 否 是

注意：申請者必須提交有關的在職工作證明文件(或僱主蓋印)方可接受申請。 僱主蓋印：_____

僱主蓋印聲明：本公司蓋印證實「現職僱主證明」一欄資料全屬實；也明白資料不屬實，會被技能提升計劃旅遊業行業小組追究。

簽署聲明

- 本人明白技能提升計劃規定學員不可重複報讀曾經成功修畢的技能提升課程或同時段報讀相同課程，如有違規，本人需退還已獲津貼的七成學費和一切行政費用，及承擔一切法律責任和後果。
- 本人完全明白《個人資料政策》所載貴秘書處在個人資料及《個人資料(私隱)條例》(香港法例第 486 章)方面的政策及做法(如有需要，申請人可向秘書處查閱個人資料政策)，本人明白該文件屬本表格/申請表的一部份，並已在填寫申請表前詳閱其內容。
- 本人已詳細閱讀《個人資料政策》，並完全明白及願意遵守其條款。
- 本人證明以上資料屬實。本人明白資料如非屬實，會被技能提升計劃旅遊業行業小組追究。

申請人簽署：_____ 日期：_____

姓名： _____	姓名： _____	姓名： _____
地址： _____	地址： _____	地址： _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
(此欄由申請人填寫)	(此欄由申請人填寫)	(此欄由申請人填寫)