

## 職能模式表

|                  |  |               |       |            |
|------------------|--|---------------|-------|------------|
| 職能模式代碼           | 免填   |               |       |            |
| 職能模式項目<br>(擇一填寫) | 依職類別   |               | 職類別代碼 |            |
|                  | 依職業別   | 旅館櫃檯接待員(櫃檯人員) | 職業別代碼 | 4222       |
| 所屬行業別            | 觀光旅遊產業(住宿及餐飲業+運動、娛樂及休閒服務業)   |               | 行業別代碼 | I 大類、93 中類 |
| 工作描述             | 隨時掌握最新空房資訊及瞭解房況、接待顧客進房時提供顧客入住登記及合適的客房分配並滿足顧客需求，於退房時向顧客出示帳單並收取費用。                         |               |       |            |
| 入門水準             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大專以上(含大專)畢業。</li> <li>2.需具備基礎外語溝通能力。</li> </ol> |               |       |            |
| 職能級別             | L3(櫃檯人員之部分工作任務描述屬L3，能力層級亦屬L3，故該職能模式之級別為L3。)  |               |       |            |

| 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：知識）  | 職能內涵（S：技能）  |
|-----------|--------------|-----------------|---|------|---|---|
| T1 顧客接待服務 | T1.1<br>入住登記 | O1.1.1<br>入住登記表 | <p>P1.1.1<br/>在國內籍顧客入住前，能正確操作系統登記基本資料，並解說入住相關規定，以順利引導顧客入住。</p> <p>P1.1.2<br/>在國外籍顧客入住前，能迅速翻閱護照尋得基本資料再確實登記，並解說入住相關規定，以順利引導顧客入住。</p> <p>P1.1.3<br/>能在顧客入住登記時，詢問其付款方式，並依規定收取保證金，以避免客人跑帳造成損失。</p> | 3    | <p>K01 專有術語認識</p> <p>K02 各國護照格式</p> <p>K03 飯店設施認知</p> <p>K04 入住登記流程</p> | <p>S01 外語能力</p> <p>S02 熟悉各國護照格式能力</p> <p>S03 熟悉專有術語能力</p> <p>S04 熟悉飯店設施能力</p> <p>S05 入住作業系統操作能力</p> |
|           | T1.2<br>換房服務 | O1.2.1<br>換房單   | <p>P1.2.1<br/>能在顧客提出換房需求時，適度了解更換原因及所需房型，以迅速處理完成且滿足顧客需求。</p>   | 3    | <p>K05 飯店房型配置</p> <p>K06 換房作業流程</p>                                     | <p>S06 熟悉飯店房型配置能力</p> <p>S07 換房作業系統操作能力</p>   |

| 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：知識)                                | 職能內涵 (S：技能)  |
|------|----------------|------------------------------|---|------|--|--|
|      | T1.3<br>退房服務   | O1.3.1<br>帳單<br>O1.3.2<br>發票 | P1.3.1<br>能在顧客退房時，謹慎地檢查與核對住宿期間的各項消費，並與顧客共同確認，以避免後續糾紛產生。     | 3    | K07 退房作業流程<br>K08 帳務概念                     | S08 退房作業能力<br>S09 退房作業系統操作能力                       |
|      | T1.4<br>顧客習性建立 | O1.4.1<br>顧客習性紀錄表            | P1.4.1<br>遇到常客或 VIP 客入住時，能隨時留意客人的習性並確實做紀錄，使客人再次來時，能迅速提供服務。  | 3    | K09 顧客資料庫知識                                | S10 顧客資料庫建立能力                                      |
|      | T1.5<br>接受客訴問題 | O1.5.1<br>客訴紀錄表              | P1.5.1<br>當發生客訴問題時，能及時發現且立即安撫客人情緒並回報，再做後續追蹤。                | 3    | K10 客訴處理程序<br>K11 話術應對知識<br>K12 溝通協調概念     | S11 溝通協調能力<br>S12 傾聽能力<br>S13 問題解決能力<br>S14 話術應對技巧 |
|      | T1.6<br>旅遊諮詢服務 | -                            | P1.6.1<br>當顧客詢問當地旅遊資訊時，能迅速介紹飯店周邊景點，若是深度遊程，則轉交服務中心，以滿足顧客的需求。 | 3    | K13 地方文化概論<br>K14 公共運輸系統概念<br>K15 旅遊行程規劃概念 | S15 旅遊資訊蒐集能力<br>S16 旅遊行程規劃能力<br>S17 口語表達能力         |
|      | T1.7<br>安排房間   | O1.7.1<br>排房表                | P1.7.1  | 3    | K16 排房作業程序                                 | S18 排房技巧   |

| 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：知識)                                 | 職能內涵 (S：技能)                    |
|-------|---------------|----------------|---|------|---|--------------------------------|
|       |               |                | <p>能精準掌握及充分了解不同房型的空間、格局與設備，並依據顧客需求進行適當的安排或調整，以避免不合適的房間安排。</p> <p>P1.7.2<br/>在排房過程中，能依據 SOP 流程且預先考量不同客群 (如團客、散客、長短期住客、VIP)，妥善對應喜好與飯店房型，提供最佳的安排，使顧客滿足最大化。</p> |      |   |                                |
| T2 出納 | T2.1<br>收付現金  | O2.1.1<br>帳單明細 | <p>P2.1.1<br/>收到現金的當下，能透過儀器或目測，立即辨別真偽，且正確處理收付款項，以避免錯誤產生。</p>  | 3    | K17 現金結帳作業流程<br>K18 外幣辨識                    | S19 現金結帳作業能力<br>S20 外幣辨識能力     |
|       | T2.2<br>處理信用卡 | O2.2.1<br>收款憑證 | <p>P2.2.1<br/>能清楚辨識信用卡種類、功能與合作優惠方案等，並依正確流程處理信用卡收款事宜，以避免錯誤產生。</p> <p>P2.2.2<br/>當顧客信用卡無法使用時，能迅速查明原因，向顧客道歉並委婉說明，更換其它收取方式，以避免顧客抱怨。</p>                         | 3    | K19 信用卡結帳作業流程<br>K20 信用卡異常處理<br>K21 信用卡方案認知 | S21 信用卡結帳作業能力<br>S22 信用卡異常處理能力 |

| 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：知識)              | 職能內涵 (S：技能)                |
|----------|---------------|------------------|---|------|--------------------------|----------------------------|
|          | T2.3<br>兌換外幣  | O2.3.1<br>外幣兌換單  | P2.3.1<br>能預先確認兌換外幣之顧客房號及姓名，謹慎依照當日匯率及記錄鈔票號碼，確認無誤後由客人簽名，以確保問題產生時有跡可循。  | 3    | K22 偽鈔辨識<br>K23 兌換外幣作業流程 | S23 偽鈔辨識能力<br>S24 兌換外幣作業能力 |
|          | T2.4<br>管理零用金 | O2.4.1<br>零用金收支表 | P2.4.1<br>能依照零用金使用規定與流程，謹慎每筆交易進出，並於每班交接前清點與核對完成，以妥善管理零用金。   | 3    | K24 零用金作業流程              | S25 零用金管控能力                |
| T3<br>訂房 | T3.1<br>客房租售  | O3.1.1<br>訂房確認單  | P3.1.1<br>在顧客確認訂房前，能詳細說明飯店客房相關資訊(如房型、格局、設備及各項促銷方案)，以清楚跟顧客介紹並同時能提出適當建議。<br>P3.1.2<br>在訂房過程中，能主動對應顧客所需房型，並清楚確認入住日期及人數，以確保訂房的正確性且符合顧客期待與需求。<br>P3.1.3<br>在訂房完成時，能即時將訂房資訊，正確轉知相關單位，以避免缺失產生。 | 3    | K25 訂房作業流程<br>K26 飯店促銷方案 | S26 訂房作業能力<br>S27 飯店促銷能力   |

| 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：知識)              | 職能內涵 (S：技能)                    |
|---|-----------------|-----------------|---|------|--------------------------|--------------------------------|
| T4 電話接聽與轉接  | T4.1<br>接聽電話    | O4.1.1<br>電話紀錄表 | P4.1.1<br>能於電話鈴響三聲內接聽，並依標準話術謙和、有禮貌地詢問來電者的需求，讓來電者留下好的印象。 | 3    | K27 服務禮儀<br>K28 電話接聽程序   | S28 臨場應變能力<br>S29 電話接聽能力       |
|   | T4.2<br>轉接電話    | O4.2.1<br>電話紀錄表 | P4.2.1<br>能依來電者的需求，正確轉接至其他部門或分機，以避免來電者久候。               | 3    | K29 電話轉接程序               | S30 電話轉接能力                     |
|   | T4.3<br>協助留言或回電 | O4.3.1<br>電話紀錄表 | P4.3.1<br>當來電者留言時，能正確記錄訊息，即時轉達相關人員或親自回電，以解決來電者的需求。      | 3    | K30 電話留言/回電程序            | S31 電話留言/回電能力                  |
|   | T4.4<br>蒐集相關資訊  | -               | P4.4.1<br>能熟記公司相關單位及人員電話，或當地旅遊相關資訊，以正確且即時提供來電者之需求。      | 3    | K31 飯店相關資訊<br>K32 旅遊資訊概念 | S15 旅遊資訊蒐集能力<br>S32 熟悉飯店相關資訊能力 |
| <b>職能內涵 (A：態度)</b>  |                 |                 |   |      |                          |                                |
| A01 細心謹慎<br>A02 主動積極<br>A03 服務熱忱<br>A04 靈活應變<br>A05 親和力<br>A06 敏銳度<br>A07 洞察力 |                 |                 |   |      |                          |                                |

| 主要職責                                    | 工作任務 | 工作產出 | 行為指標 | 職能<br>級別 | 職能內涵 (K：知識) | 職能內涵 (S：技能) |
|---|------|------|------|----------|-------------|-------------|
| A08 責任感<br>A09 抗壓力<br>A10 貼心<br>A11 同理心 |      |      |      |          |             |             |