

分析階段(A)	
課程類型	
類型	內容
<input type="checkbox"/> 職能基準課程	依據已公告通過審查之職能基準，發展對應之職能基準課程。
<input type="checkbox"/> 職能基準單元課程	依據已公告通過審查之職能基準之個別職能基準單元，發展對應之職能基準單元課程。
<input checked="" type="checkbox"/> 職能課程	透過自行職能分析流程進行訓練需求分析後，發展對應之職能單元課程。
課程基本資訊	
職能導向課程名稱	旅館櫃檯接待員培訓班
課程簡介 (300-500 字)	<p>旅館櫃檯接待員職能導向課程單元之學習地圖如下所示，以「顧客接待服務」及「電話接聽與轉接」課程為主要授課方向，並將課程分為電話禮儀應對技巧、飯店及旅遊資訊之口語表達技巧、顧客遷入遷出服務、特殊顧客的接待技巧、顧客住宿問題處理技巧、排房技巧等六門專業課程。</p> <p>課程內容主要在說明成為一個旅館櫃檯接待員，需具備哪些知識與技能，才有能力可以勝任這項工作。首先，「顧客接待服務」之技能如，顧客進退房的服務、換房服務、顧客習性的建立、受理客訴問題、旅遊諮詢服務及安排房間，其次，「電話接聽與轉接」之技能如，接聽與轉接電話程序、協助留言或回電等。</p> <p>依據「旅館櫃檯接待員」所規劃的課程共有 6 門課程單元，1.電話禮儀應對技巧，習得電話接聽、轉接、留言及回電等技巧。2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧，習得如何熟記公司相關資訊及介紹當地旅遊景點等。3.顧客遷入遷出服務，學習入住登記及退房兩階段之作業系統操作、各國護照格式認識及專有術語認識。4.特殊顧客的接待技巧，察覺常客或 VIP 客之習性並能操作系統記錄等。5.顧客住宿問題處理技巧，遇到換房時，能善用技巧熟記房型配置且迅速處理完成；遇到客訴時，能善用應對技巧，立即安撫客人情緒。6.排房技巧，學習能針對不同客群及對應顧客喜好來安排最適合的房型。</p>
課程總時數	<u>52 小時</u>

課程規劃內容

1. 需求說明

近年來臺灣觀光的发展以「多元開放、全球布局」為理念，於 2015 年，來臺旅客已破 1000 萬人次，來臺目的以觀光為最多占 71.89%(交通部觀光局，2015)。因此，觀光業的蓬勃發展，使得飯店業紛紛成立與轉型，也帶動人才的需求，飯店的第一線人員-客務部更顯得重要，尤其是櫃檯人員，主要職責為顧客接待服務、出納、訂房、電話接聽與轉接等，然而專業的櫃檯接待員並非短期間就能上手。

需要透過培育訓練，建立「旅館櫃檯接待員」的職能模式表，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

2. 主要對象

本身已從事飯店／旅館櫃檯接待員者。

3. 先備條件

1.大專以上(含大專)畢業。
2.需具備基礎外語溝通能力。

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵		
			知識(K)	技能(S)	態度(A)
T1.1 入住登記	P1.1.1 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。 P1.1.2 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。	3	K01 專有術語認識 K02 各國護照格式 K03 飯店設施認知 K04 入住登記流程	S01 外語能力 S02 熟悉各國護照格式能力 S03 熟悉專有術語能力 S04 熟悉飯店設施能力 S05 入住作業系統操作能力	A01 細心謹慎 A02 主動積極 A03 服務熱忱 A04 靈活應變 A05 親和力 A06 敏銳度 A07 洞察力 A08 責任感 A09 抗壓力 A10 貼心 A11 同理心

	P1.1.3 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。			
T1.2 換房服務	P1.2.1 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。	3	K05 飯店房型配置 K06 換房作業流程	S06 熟悉飯店房型配置能力 S07 換房作業系統操作能力
T1.3 退房服務	P1.3.1 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 K08 帳務概念	S08 退房作業系統操作能力
T1.4 顧客習性建立	P1.4.1 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	S09 顧客資料庫建立能力
T1.5 接受客訴問題	P1.5.1 當發生客訴問題時，能及時發現且立即安撫客人情緒	3	K10 客訴處理程序 K11 話術應對知識	S10 溝通協調能力 S11 傾聽能力 S12 問題解決能力 S13 話術應對技巧

	並回報，再做後續追蹤。		K12 溝通協調概念	
T1.6 旅遊諮詢服務	P1.6.1 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 K14 公共運輸系統概念 K15 旅遊行程規劃概念	S14 旅遊資訊蒐集能力 S15 旅遊行程規劃能力 S16 口語表達能力
T1.7 安排房間	P1.7.1 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。 P1.7.2 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。	3	K16 排房作業程序	S17 排房技巧

T4.1 接聽電話	P4.1.1 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 K28 電話接聽程序	S27 臨場應變能力 S28 電話接聽能力
T4.2 轉接電話	P4.2.1 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	S29 電話轉接能力
T4.3 協助留言或回電	P4.3.1 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	S30 電話留言/回電能力
T4.4 蒐集相關資訊	P4.4.1 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 K32 旅遊資訊概念	S14 旅遊資訊蒐集能力 S31 熟悉飯店相關資訊能力

旅館櫃檯接待員技能培訓班之課程地圖，其課程先後順序由 1~6 依序上課，使學員能由淺入深，循序漸進的學習，以提昇整體學習效能。

5. 課程地圖

課程名稱	授課順序		課程大綱
	1	電話禮儀應對技巧	1.服務禮儀 2.電話接聽、轉接、留言及回電程序
2	飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	1.旅遊資訊行程規劃概念 2.飯店資訊熟悉 3.地方文化概論 4.公共運輸系統概念	
3	顧客遷入遷出服務	1.飯店專有術語認識 2.飯店設施認知 3.入住及退房作業流程 4.團客與散客的遷入遷出	
4	特殊顧客的接待技巧	顧客行為觀察與資料庫建立	
5	顧客住宿問題處理技巧	1.換房作業流程 2.客訴處理程序及應對技巧	
6	排房技巧	排房作業程序	

設計階段(D)

說明依據職能與需求分析，以及課程地圖，以各課程所對應職能之行為指標，所設定之教學／訓練目標。若規劃數門課程，請依各門課程詳列。

6. 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標		引用/分析職能內涵			
課程(單元)名稱	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)	態度(A)
1.電話禮儀應對技巧	1.學習電話鈴響三聲內接聽後，能依標準話術謙和有禮貌的回應。 2.學習依來電者的需求，正確轉接電話。 3.學習能於	P4.1.1 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。 P4.2.1 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。	K27 服務禮儀 K28 電話接聽程序 K29 電話轉接程序 K30 電話留言/回電程序	S27 臨場應變能力 S28 電話接聽能力 S29 電話轉接能力 S30 電話留言/回電能力	A01 細心謹慎 A02 主動積極 A03 服務熱忱 A04 靈活應變 A05 親和力 A06 敏銳度 A07 洞察力

	來電者留言時，正確記錄訊息並轉知相關人員。	P4.3.1 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。			A08 責任感 A09 抗壓力 A10 貼心 A11 同理心
2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	1. 學習熟記相關人員電話或旅遊資訊，以正確且即時提供來電者。 2. 學習當顧客詢問旅遊資訊時，能迅速簡易地介紹飯店周邊旅遊景點。	P4.4.1 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。 P1.6.1 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。	K13 地方文化概論 K14 公共運輸系統概念 K15 旅遊行程規劃概念 K31 飯店相關資訊 K32 旅遊資訊概念	S14 旅遊資訊蒐集能力 S15 旅遊行程規劃能力 S16 口語表達能力 S31 熟悉飯店相關資訊能力	
3.顧客遷入遷出服務	1. 學習顧客入住前及退房時，使用系統操作，做好遷入及遷出服務。 2. 學習顧客入住登記時之相關細節注意事項。	P1.1.1 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。 P1.1.2 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	K01 專有術語認識 K02 各國護照格式 K03 飯店設施認知 K04 入住登記流程 K07 退房作業流程 K08 帳務概念	S01 外語能力 S02 熟悉各國護照格式能力 S03 熟悉專有術語能力 S04 熟悉飯店設施能力 S05 入住作業系統操作能力 S08 退房作業系統操作	

		<p>定，以順利引導顧客入住。</p> <p>P1.1.3 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> <p>P1.3.1 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。</p>		能力	
4.特殊顧客的接待技巧	學習當遇到常客或VIP顧客時，能隨時留意客人習性。	<p>P1.4.1 遇到常客或VIP顧客入住時，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。</p>	K09 顧客資料庫知識	S09 顧客資料庫建立能力	
5.顧客住宿問題處理技巧	學習在顧客提出換房需求時，能迅速處理滿足顧客需求。	<p>P1.2.1 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>	<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>	

		學習在客訴發生時，能立即安撫客人並回報。	P1.5.1 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。	K10 客訴處理程序 K11 話術應對知識 K12 溝通協調概念	S10 溝通協調能力 S11 傾聽能力 S12 問題解決能力 S13 話術應對技巧	
	6.排房技巧	學習能充分了解不同房型、格局及設備，並依據 SOP 流程，考量不同客群，提供最佳房間的安排。	P1.7.1 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。 P1.7.2 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。	K16 排房作業程序	S17 排房技巧	
7. 課程 大綱	課程(單元)名稱		課程大綱內容			課程時數
	1.電話禮儀應對技巧		1.服務禮儀 2.電話接聽、轉接、留言及回電程序			6 小時
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧		1.旅遊資訊行程規劃概念 2.地方文化概論 3.公共運輸系統概念			6 小時

3.顧客遷入遷出服務	1.飯店專有術語認識 2.飯店設施認知 3.入住及退房作業流程 4.團客與散客的遷入遷出	8 小時
4.特殊顧客的接待技巧	顧客資料庫操作知識	6 小時
5.顧客住宿問題處理技巧	1.換房作業流程 2.客訴處理程序及應對技巧	14 小時
6.排房技巧	排房作業程序	12 小時

發展階段(D)

依據教學/訓練目標、內容大綱規劃其教學方法，以講述教學、問答、分組討論及實務演練為主要教學方式。

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				說明 (簡要說明 所選取之教學方法)	
		講述教學	問答	分組討論	實務演練		
8.教學方法	1.電話禮儀應對技巧	1.學習電話鈴響三聲內接聽後，能依標準話術謙和有禮貌的回應。 2.學習依來電者的需求，正確轉接電話。 3.學習能於來電者留言時，正確記錄訊息並轉知相關人員。	●	●		●	理論概論面課程主要是以講述的方式，再配合問與答的方式了解學員上課的狀況，並激勵學員吸收課堂知識。而實務課程方面則主要以實務演練為主，再讓學員以分組模式進行實作，以供學員學習業界實作的專業技能。
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	1.學習熟記相關人員電話或旅遊資訊，以正確且即時提供來電者。 2.學習當顧客詢問旅遊資訊時，能迅速簡易地介紹飯店周邊旅遊景點。	●			●	
	3.顧客遷入遷出服務	1.學習顧客入住前及退房時，使用系統操作，做好遷入及遷出服務。 2.學習顧客入住登記時之相關細節注意事項。	●	●		●	

4.特殊顧客的接待技巧	學習當遇到常客或VIP顧客時，能隨時留意客人習性。	●			●
5.顧客住宿問題處理技巧	1.學習在顧客提出換房需求時，能迅速處理滿足顧客需求。 2.學習在客訴發生時，能立即安撫客人並回報。	●		●	●
6.排房技巧	學習能充分了解不同房型、格局及設備，並依據SOP流程，考量不同客群，提供最佳房間的安排。	●	●		●

	課程(單元)名稱	教材與教學資源	
		教材	教具/設備
9.教學資源	1.電話禮儀應對技巧	1.PowerPoint簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.電話禮儀話術相關資訊 4.白板
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	1.PowerPoint簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.飯店及旅遊相關資訊 4.白板
	3.顧客遷入遷出服務	1.PowerPoint簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.遷入遷出流程相關資訊 4.白板
	4.特殊顧客的接待技巧	1.PowerPoint簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板
	5.顧客住宿問題處理技巧	1.PowerPoint簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板

6.排房技巧	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板	
課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
1.電話禮儀應對技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員
2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員
3.顧客遷入遷出服務	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員
4.特殊顧客的接待技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員

	5.顧客住宿問題處理技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員
	6.排房技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業 5 年以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員

實施階段(I)

10. 執行人員	課程(單元)名稱	實際執行人員之資格與專業學經歷		
		授課教師	評量人員	課程協助人員
	1.電話禮儀應對技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	3.顧客遷入遷出服務	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	4.特殊顧客的接待技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	5.顧客住宿問題處理技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	6.排房技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員

11. 課程執行成果	課程(單元)名稱	辦理時間	訓練地點	上課人數	結訓人數
	1.電話禮儀應對技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	3.顧客遷入遷出服務	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	4.特殊顧客的接待技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	5.顧客住宿問題處理技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	6.排房技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
評估階段(E)					
12. 學習成果評量方式	課程(單元)名稱	學習成果評量方式		相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、操作/報告/實作指引...等)	
		演練評估	筆試		
	1.電話禮儀應對技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表	
	2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試卷	
	3.顧客遷入遷出服務	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試卷	
	4.特殊顧客的接待技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表	
	5.顧客住宿問題處理技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表	
6.排房技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表		

結訓標準：

課程結訓標準以學員 6 門單元課程請假時數累計不得超過課程總時數的三分之一小時，方可參加成果發表與驗證，並規劃透過筆試與成果驗證(含演練)，筆試成績達 70 分(含)以上且成果驗證(含演練)通過才可取得結訓證明，以確保學員能力符合職能要求。

項目	筆試	成果驗證(含演練)	
	標準	70 分(含)以上通過	通過
內容	1.筆試由講師批改並予以評分，70 分(含)以上則可通過。 2.成果驗證(含演練)由講師進行評估通過或不通過。		
筆試及成果驗證皆通過則合格			

13. 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
1.電話禮儀應對技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
2.飯店及旅遊資訊之口語表達技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
3.顧客遷入遷出服務	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
4.特殊顧客的接待技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
5.顧客住宿問題處理技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
6.排房技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定

14. 監控評估

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專	1.課程發展報告 2.利益關係人

			家、講師、課程團隊)	會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、 教材、學習輔助 工具、評量工具	課程團隊	課前預備會議 紀錄
課程實施中	課程執行紀錄 與相關回饋資 料蒐集	課程執行流程、 講師教學內容、 學員學習狀況	利益關係人(講師、學 員、課程團隊)	1. 學員滿意度 調查表 2. 筆試試卷 3. 學員出席紀 錄表
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、 講師教學內容、 學員學習狀況、 異常改善狀況	利益關係人(講師、課 程團隊)	檢討會議紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程 執行監控機制	利益關係人(講師、學 員、產業專家/相關從 業人員、課程團隊)	1. 訓後評估報 告 2. 訓後評估會 議紀錄