

# Customer Relation Office 客務關係主任

## Contents

### 目錄

#### 1. Preparing for work

##### 工作準報

Reporting for duty  
職責匯報

Grooming  
儀表

Personal Hygiene  
個人衛生

Using the telephone  
使用電話

Using the English language  
運用英語

#### 2. Setting-up

##### 設置

The work area  
工作範圍

Equipment  
設備

Displays  
陳列

Stationery  
文具

#### 3. Maintaining a filing system

##### 維持一個文件歸檔系統

Creating a filing system  
設立一個文件歸檔系統

	1.2
	1.4
	1.6
	1.8
	1.11
	2.2
	2.4
	2.6
	2.8
	3.2

Customers' files 客戶檔案	3.4
Correspondence files 通訊檔案	3.6
Archive 檔案室	3.7
<b>4. Using fax and e-mail 使用傳真與電郵</b>	
Preparing messages 準備訊息	4.2
Sending messages 發備訊息	4.4
Filing messages 訊息存檔	4.6
<b>5. Product / Services provided 提供的產品與服務</b>	
Organisations mission statement 機構的使命	5.2
Product/Service knowledge 對產品或服務的認識	5.4
Using questionnaires 利用問卷	5.6
<b>6. Selling your product 推銷你的產品</b>	
Guest satisfaction 顧客滿足感	6.2
Selling skills 推銷技巧	6.4
Promotional materials 宣傳品	6.6

## 7. Handling payments 付款處理

Methods of payments  
付款方式

7.2

Handing hotel vouchers  
處理酒店代金卷

7.4

Airline vouchers  
航空代金卷

7.6

Issuing and controlling vouchers  
代金卷的發行與管制

7.8

Credit Card equipment  
信用卡設備

7.9

## 8. Communication skills 溝通技巧

Methods of communication  
溝通的方式

8.2

Listening  
聆聽

8.4

Barriers in communication  
溝通的障礙

8.6

Handing complaints  
投訴處理

8.8

## 9. Dealing with business correspondence 商業書信處理

Incoming business correspondence  
接收商業信

9.2

Outgoing business correspondence  
發出商業信

9.4

Dealing with mailings  
郵寄處理

9.6

Applying postage procedures 郵遞的程序	9.8
<b>10. Reports and statistics</b> 報告及統計	
Required reports 指定的報告	10.2
Compiling information 匯集資料	10.4
<b>11. Handling emergency situations</b> 緊急情況的處理	
Fire / power cuts / adverse weather conditions 火警/停電/惡劣天氣	11.2
Weather 天氣	11.6
<b>12. Handling meetings</b> 會議處理	
Event order or function sheet 活動訂單或運作表	12.2
The meeting room 會議室	12.3
After the meeting 會議完畢後	12.6
<b>13. Receiving VIPs</b> 接待貴賓	
Definition of VIP (Very important Person) 貴賓的定義	13.2
At the ferry terminal / Airport 在碼頭 / 機場	13.3

At the counter 在櫃台	13.5
Hotel check-in 酒店入住	13.6
<b>14. Site inspection</b> <b>場地考察</b>	
Meeting the participants 接待團體	14.2
Group management 團體管理	14.4
Giving a commentary 給予指令	14.6
Questions 問題	14.8
Departure of group 團體的離開	14.10
<b>15. External relations</b> <b>對外關係</b>	
Definition 定義	15.2
Government 政府	15.3
Media 傳媒	15.6
Community 社區	15.9
Associations 協會	15.11
<b>16. PROTOCOL</b> <b>禮節</b>	

Definition 定義	16.2
Types of protocol 禮節的類別	16.3
Flags 旗幟	16.4
Sequence of arrival 抵達程序	16.5
Banquet set-up 宴會設置	16.6
Ribbon cutting/eye dotting ceremonies 剪綵/點精儀式	16.7
<b>17. Closing down</b> 結束工作	
The work area 工作範圍	17.2
Equipment 設備	17.4