

觀光局馬管處服務台人員值勤應注意事項

單元一：電話諮詢注意事項（本處服務專線：0836-25630）

一、電話基本禮儀

- 1.在拿起電話時，須先報告自己名銜，”**觀光局馬管處服務台，您好！”**或”**觀光局馬管處某某課，某某人，您好！”**
- 2.結束時，須答謝對方來電，如：”謝謝您的來電！”或”祝您旅途愉快！”並應等對方掛完電話才掛上自己的電話。
- 3.言談間，言語柔和平順，用最親切積極參與以及分享對方事情的口氣與對方交談，以營造愉悅的通話氣氛。
- 4.對於自己不清楚或須再查詢的電話，須請對方留下電話號碼，並告知等一會兒後會再答覆，**不得以”不知道”作為答覆。**
- 5.對於非旅遊諮詢之公務電話須婉轉答覆，並告知對方，我將為您轉接，但是下次您可打（0836-25631 轉 直接找到您要找的人）。謝謝您。

二、旅遊事項諮詢

- 1.風景據點查詢：四鄉五島之景點概況及說明(請參摺頁及簡易摺頁、圖)。
- 2.交通工具查詢：(時間及價位請參摺頁及簡易摺頁、馬報等)。

台-馬間：

飛機：立榮(02)2358-3131，(0836)56576、56578。

船舶：台馬輪(02)2422-8267、24292117。

各島嶼間：

直昇機德安(0836)55658。

小白船(0836)22988、25151。

- 3.食宿查詢：簡易摺頁上有提供住宿旅館資料及飲食部份，一些現有住家型的商店，特產介紹，如：馬祖酥、芙蓉酥、戚光餅、漁麵等。
- 4.資料索取：可以電話或上網查詢(縣府、東引及本處)，或者可前來本處索取資料或寄回郵及信封至處我們可回寄。

三、小三通後之注意事項及其他項目：

動植物防疫檢疫

農委會動植物防疫檢疫局基隆分局馬祖檢疫站：(0836)22833

入出境

內政部警政署入出境管理局馬祖服務站：(0836)23736

疾病管制

衛生署疾病管制局馬祖辦事處：(0836)22833、22808

關稅

財政部基隆關稅局馬祖辦事處：(0836)23707-9

港務

交通部基隆港務局馬祖辦事處：(0836)23757

其他有關項目查詢

福建省連江縣政府觀光局(0836)25125、22384、22917

四、緊急狀況

- 1.應先瞭解所發生之狀況為何？車禍、旅遊事故或請願、旅遊糾紛等。
- 2.言談同時、除詳細記載資料外，應作有關安輔、解說或慰藉。
- 3.掌握情況後屬**旅遊意外事項**，應即依「旅遊意外事故及救助處理注意事項」作陳報及回報作業：

即先陳報(口頭或電話)秘書(或代理人或假日在馬之主管)及副處長、處長，有救助需要者，應同時併通報 119 等救助、醫療單位。

- 4.請願或糾紛時

詳細瞭解案情後，作紀錄表示將作妥善處理，並請其留電話以供回復處理情況。

若屬親自前來，則先請其坐於沙發，提供茶水，問明原委聽其說明，原則上僅作傾聽不作處理及回復，並即回報主管等長官，作進一步處理。

五、記錄及陳報

- 1.後續有處理必要者，應作成電話記錄陳閱(程序：執勤人-所屬課主管-會遊憩課-秘書-副處長-處長)。
- 2.意外事故，影印「旅遊意外事故及救助處理注意事項」所訂相關表格陳報。

單元二：服務台現場諮詢技巧

一、一般事項

- 1.不在服務台吃東西或零嘴。
- 2.不在服務台化粧及整理儀容。
- 3.服裝依規定穿著，不穿拖鞋。
- 4.對於報紙、茶水、醫藥箱及公廁之位置均應有所瞭解。
- 5.詳細閱知本注意事項及文宣品內容。
- 6.注意四週環境之清潔。
- 7.交代物品及門窗、電力及環境四週之安維檢查。

二、服務台基本禮儀

- 1.表情自然，不要低著頭，也不要看報紙或雜誌；有訪客來應即起立，微笑以待並說：“**您好！有甚麼需要協助或幫忙**”。
- 2.有些遊客會來電詢問旅遊資訊，答覆時可先請問對方從何處來、目的、住何處、停留日數、原先規劃方式？再針對其所需要提供意見。
- 3.若只是問資訊，則即告知旅遊資訊，風景據點、飲食地點、交通情況及所需花費的時間等。
- 4.若遇人數多時，請其他同仁幫忙。
- 5.對於遊客的任何要求，均需有感謝的心意，不應嫌麻煩，並不得有不耐煩狀。
- 6.若有事須離開服務台，可請其他同仁代為照顧。
- 7.對於有小待一會兒的遊客，應即送上茶水或告知自行取用茶水，並作更深入的解說。
- 8.蒞訪之洽公人員，應即告知其擬訪洽之人員接待，並請其在沙發上稍待，不然應引導其前往擬洽訪人之處，若等待時間稍久，應即送上茶水。

三、服務台值勤須知

- 1.服裝：請務必穿著整齊，並依前述一般事項及禮儀值勤。
- 2.時間：星期一至星期五－8：00~17：30
(星期六、星期日~休假，則由值班人員負則)
* 請勿遲到或早退，到達時間開啓日光燈電源，離去時須關閉電源，窗戶。
- 3.服務項目：接聽電話、解說服務、旅遊諮詢、旅遊資料提供（馬祖國家風景區摺頁、簡易地圖、簡易摺頁）及相關引導等。
- 4.資料準備：值勤人員請參考服務台上準備之資料，如：**1.馬祖國家風景區之摺頁、2.其他單位提供的摺頁、3 簡易摺頁..等。**
- 5.填寫值勤及文宣品使用紀錄表：煩請當日值日的人將來訪遊客單位及人數

- 、遊客意見及簽名等記錄下來。
- 6.下班時檢查：每日下午五時三十分結束服務時，須禮貌地告知還在參觀的遊客；遊客離去後須檢查辦公室各處並關閉電源。
 - 7.勸導遊客：對於抽煙之遊客，請其至室外將煙吸完或立刻熄滅；對於大聲喧嘩之孩童，請之父母勸導保持安靜或至室外遊玩。
 - 8.代班須知：若值勤人員當日需請他人代班時，代班人員應將需要交代之項目詳細告知代班人員，以免代班人員遺漏工作或交代項目，而影響本管理處的聲譽或工作之執行。

四、遊客經常詢問事項

- 1.住宿：有民宿、旅館，資料可參考簡易摺頁。
- 2.餐飲：目前尚以簡易摺頁為主。
- 3.交通：請參考簡易摺頁。
- 4.建議行程：可從摺頁中參考，然後再告知遊客的建議遊程。
- 5.應注意或攜帶事項：以簡易摺頁上之注意事項回答。

單元三：實習演練

一、電話諮詢：遊客來電簡稱"遊"，服務台人員簡稱"服"

1.遊：鈴~~~~~

服：觀光局馬管處服務台，您好！

2.遊：請問馬祖這幾天的天氣如何？那些季節最適合遊玩？

服：依氣象資料顯示，最近為_____，但依現況則處於_____。本地區一年中最適合的旅遊季節為-夏天，這時候的飛機及客輪是最正常的，較不容易脫班或延誤；當然不同季節有不同的味道，只要交通、食宿掌握好，其他季節也是可以前來旅遊的。

3.遊：請問這裡有那些旅館可供住宿，可以事先訂房嗎、如何辦理？

服：馬祖四鄉五島均有民宿型旅館可供住宿，您稍待我這就向您說明，資料若您需要可傳真給您，他們均可以事先訂房，但因各家之規定不同，是否收訂金，則要向其查詢。

4.遊：請問如何取得馬祖的資料，這裏有提供嗎？

服：您可透過以下方式取得：

網站：

傳真機：

這裏有提供馬祖國家風景區簡介，您可附回郵信封寄本處(住址)，我們收到後會儘快回寄給您。

5.遊：請問馬祖有那些風景點？

服：馬祖是一個列島型的風景區，主要有四鄉五島，基本上整個馬祖都是觀景的好所在；主要的景點如下：

東引

北竿

南竿

莒光

6. 遊：請問如何到馬祖？要多少時間？

服：可以搭船或飛機前來。

正常天候，立榮航空一天往返台北、馬祖五個航次，飛行時間約 50 分鐘，聯絡電話_____。另可在基隆西二碼頭搭台馬輪，除歲修及每週一晚無航班外，餘每晚均有固定航班，每晚九點前應完成購票及報到，航行時間約 8 小時，電話_____。

7.遊：請問各離島的交通情況？如從南竿到北竿要多少時間？

服：您可搭直昇機與小白船，電話及時刻表如...，東引另可搭台馬輪，詳細的情況為...。南北竿間約要十五至二十分鐘。各等候點及注意事項為....。

8.遊：請問有馬祖那些名產？有那些地方可以用餐？

服：有芙蓉酥、戚光餅、紅薯糖、、等。較大的村子才有餐廳，如....，另可以第 4.題方式回答。

9.遊：請問馬祖路況好走嗎？有租車嗎？費用大約多少？

服：還好，不過陡了些，且各島路況不儘相同，路不熟儘量少開車較宜。本地有租車行，一般的旅社可代辦租車，費用約一千元，機車則僅在東引有提供租車。

10.遊：請問馬祖有遊客中心嗎？

服：對不起，目前尚未設遊客中心，但日後我們有將會在南竿、北竿、東引、莒光分別籌設遊客服務中心。

11.遊：請問有提供旅遊資料嗎？

服：有的，現在有 與 ，請問您需要的是那一類的資訊呢？

12.遊：為何不能免費提供旅遊資料呢？於前次參加活動貴處曾免費提供？

服：是，那很對不起。因為，本處曾於辦理推廣活動時免費提供一些資料予來賓，但基於使用者付費原則則收工本費。所以，很不好意思。
(本題為日後可能發生者，現暫不適用)

13.遊：請問參觀貴處時須付門票嗎？

服：不須要。

14.遊：請問可以申請解說員(或解說義工)嗎？

服：對不起，由於作業人力與訓練未及，目前尚未有解說服務。

15.遊：請問貴處遊客中心每日簡報何時播放？

服：對不起，目前尚無簡報服務。

16.遊：請問貴處每日上班時間為何？

服：上午 8：00 至下午 17：30。

二、服務台諮詢：遊客簡稱" 遊 "，服務台人員簡稱" 服 "(此部份現暫不適用)

1.遊（進入遊客中心）

服：歡迎光臨！（或面帶笑容表示歡迎，此時不可以再看報紙和雜誌等）

2.遊：請問廁所（或簡報室、或展示室）在那兒？

服：（指示其方向）

3.遊：請問簡報何時播放？

服：對不起，目前尚無。

4.遊：請問這裡有提供住宿嗎？

服：很抱歉，這裡僅提供旅遊服務，若您需要馬祖地區的旅館資料，我可幫您查詢。

5.遊：請問這裡有沒有販賣部？

服：對不起，沒有；但在仁愛村的商場中有。

6.遊.請問這裡有沒有餐飲供應？：

服：很抱歉，本處沒有餐飲提供；但在仁愛村的商場中有。