

**獎勵旅遊 給業務同仁最好的激勵**  
從事旅遊產業多年的吳守謙觀察，獎勵旅遊首重質感與細膩，以凝聚員工向心力，提振士氣為目的，加上出團人數少則數十名，多則千百人以上，因此承辦單位必需具備大型活動

可樂旅遊·康福旅行社有超過三十年的服務經驗，擁有九百名的員工，每月國內外出團超過一千團，路線幾乎囊括所有國家。此外，為了有效、透明的管理流程中的每個環節，提供快速、優質的服務，光是資訊部門就有超過廿名兼具資訊與旅遊服務業經驗的專職人員，使虛實兩種通路能夠達到完美整合，同時對於消費者的意見，力求「服務零時差」，能在第一時間予以了解追蹤，因此每每創造出貼心感動的旅遊體驗，也成就了市場評價極高的好口碑。一名資深的員工分享，每團旅客的客訴全公開建檔，讓員工們都不敢怠慢任一個客戶。「當然好的旅客意見，老闆也會公開獎賞！」資深員工開心地說。

**透過內部E化流程 讓服務更到位**  
可樂旅遊·康福旅行社有超過三十年的服務經驗，擁有九百名的員工，每月國內外出團超過一千團，路線幾乎囊括所有國家。此外，為了有效、透明的管理流程中的每個環節，提供快速、優質的服務，光是資訊部門就有超過廿名兼具資訊與旅遊服務業經驗的專職人員，使虛實兩種通路能夠達到完美整合，同時對於消費者的意見，力求「服務零時差」，能在第一時間予以了解追蹤，因此每每創造出貼心感動的旅遊體驗，也成就了市場評價極高的好口碑。一名資深的員工分享，每團旅客的客訴全公開建檔，讓員工們都不敢怠慢任一個客戶。「當然好的旅客意見，老闆也會公開獎賞！」資深員工開心地說。

更好的旅遊體驗。」吳守謙笑著說。



可樂旅遊總經理吳守謙：  
可樂旅遊擁有熱情、創意且精實的  
優質團隊，即將蓄勢待發！

針對為提振人員士氣、紓解工作壓力而舉行的員工旅遊，企業可在活動設計中加入組織的文化與目標，以彰顯並推動組織的成長與學習。吳守謙指出，不論是企業福委會擬訂年度旅遊方案、客製化的員工旅遊，抑或是需要為企業量身訂做的獎勵旅遊，可樂旅遊都有相對應的專業團隊，能提供最專業的旅遊服務。合作企業若達一定的交易規模並與可樂旅遊簽訂年度契約，便可由可樂旅遊建置、提供專屬的服務團隊與自動報名平台，目前包括內湖、新竹等高科技園區內，許多前五百大知名企業即可樂旅遊的專業人員駐廠服務。

吳守謙強調，可樂旅遊B2E的電子商務平台相較於傳統的旅遊服務業通路，不僅能夠快速整合第一手資訊，同時與實體服務結合，提供企業專屬的服務平台、強大的服務團隊以及遍及全球的服務保證，對於講求效率與速度的現代企業而言，無疑是最能滿足多面向旅遊需求的選擇。

## 可樂旅遊B2E電子商務平台

# 深厚服務經驗 成就無價回憶



樂活風盛行，國內外旅遊成為許多企業提供給員工的福利與獎勵，除了由福委會包辦員工旅遊之外，也有企業透過與旅行社的合作，將年度的旅遊津貼交由員工自行洽特約旅行社安排，再向公司請款。但是企業該如何選擇能夠提供完善專業服務的旅遊服務業者？

企業在規劃旅遊福利或者獎勵旅遊時，主辦單位或者福委會最困擾也最常碰到的問題，就是：網路上旅行社這麼多，到底該挑哪一個？面對各種套裝行程，除了考慮預算外，最重要的莫過於旅遊產品的品質是否真能替員工創造出激勵士氣、身心放鬆與快樂回憶的效益。

### 多年經驗奠定優質服務基礎

旅遊服務業在台灣是一個高度競爭的產業，消費者只要動動手指上網比價，就會發現同樣路線、天數與層級的產品，價差幾乎是零，但是到各種旅遊討論版上，卻會看到許多消費者分享自己開心或者慘痛的旅遊經驗——相同的預算，何以會讓消費者感受出現如此巨大的落差？吳守謙語帶驕傲地說：「旅行社要成立網站來服務客戶並不困難，但是必須有多年經營各種類型旅遊的經驗，將其整合成一套完整的服務流程，並有效地控管每個環節的服務品質，才能夠提供真正優質的B2E服務，而這也是為何可樂旅遊多年前就開始積極思考要如何將內部管理、產品品管與線上服務整合到B2E的平台上。」

「旅遊業是一個創造快樂、帶來感動的服務業，因此從業人員除了要具備樂於服務的人格特質，更重要的是細節的管理。可樂旅遊隨時留心客戶的意見，不斷思考如何改進才能帶來

