

中式飲食業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理飲食業投訴
2. 編號	CCZZMS303A
3. 級別	3
4. 學分	2
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 分析投訴原因及提出解決方法 ♦ 分析顧客的投訴種類、投訴範疇，理解投訴原因、背景、動機等 5.2 處理顧客投訴 ♦ 因應顧客的類型、階層、各種光顧食肆的原因、目的，即時由自己或上級處理顧客的投訴，並跟進投訴處理 ♦ 能把投訴的原因以正面積極的方式帶給有關部門，針對被投訴的原因作出改進 ♦ 在整個處理投訴的過程中保持良好溝通，並能在事後通過溝通或培訓，提高機構及員工的質素
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能獨立地分析顧客投訴的原因，即時加以跟進或交由上級處理。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能獨立地分析顧客投訴的原因，即時加以跟進或交由上司處理，並於事後加以檢討及改善。
8. 備註	此能力單元適用於酒樓食肆管理工作的從業員。