

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	執行接待服務
編號	109632L2
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆及餐飲業相關場所的從業員。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 1. 執行接待服務的所需知識 • 具有良好的溝通及人際交往技巧，能夠與顧客及同事溝通 • 熟練掌握當地語言，能夠與不同人士包括顧客、侍應、廚師及主管有效溝通 • 對客戶服務及客戶處理技巧有良好的認識，能夠處理不同的顧客，包括急躁不安或不守規則的顧客 • 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌以便容納其他顧客，並讓顧客能在短時間內就座 • 對職業健康及安全有良好的認識 2. 執行接待服務 • 處理基本預訂 ○ 從預訂表查看每天的預訂情況 ○ 通過電話或其他聯絡方式，接收預訂要求，取得聯絡人的稱謂、聯絡資料、預訂的日期及時間、人數，以及任何特別食物或座位要求等 ○ 把預訂資料加入預訂/等候清單中 ○ 檢視餐桌安排表，並把預訂的資料標註在餐桌表中 • 接待顧客 ○ 以微笑迎接客人 ○ 判斷顧客是否有預訂座位 ○ 如有需要，帶顧客到衣帽間 • 檢查餐桌情況並安排餐桌/座位 ○ 已預訂的顧客 — 確認餐桌準備就緒 ○ 未預訂的顧客 — 確認餐桌/座位的可用情況 ○ 如果餐桌/座位未準備好或未能供應，向顧客提供選項，例如： ▪ 在等候區等候 ▪ 提供輪候號碼，當餐桌準備好的時候將叫號 ▪ 如果顧客不滿意獲安排的餐桌/座位，為顧客尋找其他餐桌/座位 • 指示或引領客人至餐桌 ○ 與餐桌服務員協調或親自引領顧客至餐桌，但需確保接待處不會空置 ○ 與服務員協調，處理顧客的特別要求，例如特別的食物及座位安排 ○ 協助客人就座並確保他們感到舒適 ○ 為每一位客人提供餐單

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	3. 專業精神 • 根據組織的標準，經常保持禮貌、穿著合適，並維持高度專注，向顧客展現專業的形象 • 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為顧客提供令人滿意的服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)顧客進入組織（食肆）時，向顧客展現專業的形象，讓顧客留下良好的印象 (ii)有效率地處理及安排餐桌/座位，滿足顧客的需要，讓顧客無需不耐煩地等待 (iii)與其他員工協調，確保顧客獲得組織提供的優質服務，讓顧客稱心滿意
備註	