

## 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   | 展示及表現顧客溝通技巧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 編號   | 109636L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於食肆樓面部工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能有效地與顧客進行溝通，滿足顧客的需要。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 學分   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 能力   | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對與顧客溝通技巧的認識： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示如何克服溝通障礙來進行有效溝通，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 明白阻礙有效溝通的因素以及對溝通能力的影響</li> <li>○ 懂得處理或解決障礙</li> <li>○ 瞭解溝通障礙的背景、不適當時間、行為及環境的影響</li> <li>○ 明白個人背景、知識對溝通的影響等</li> </ul> </li> <li>● 認識如何滿足顧客的真正需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 與顧客建立有效的溝通橋樑</li> <li>○ 應用面部表情、聲音、眼神接觸、環境氣氛，進行良好的溝通</li> <li>○ 明白顧客的角色及定義</li> <li>○ 運用有效聆聽技巧等</li> </ul> </li> <li>● 具備與人接觸的良好技巧及禮儀</li> </ul> </li> <li>2. 有效地實施及應用顧客溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能經常以所掌握的溝通知識及技巧來接觸顧客</li> <li>● 在日常工作中，運用顧客溝通技巧，滿足顧客的需要</li> <li>● 應用客戶管理技巧 (Customer Relationship Management)，滿足顧客的真正需要</li> <li>● 與顧客保持良好的接觸和溝通，提升整體樓面工作的效率及食肆的形象</li> </ul> </li> <li>3. 專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在與顧客溝通時，經常維持良好的態度及面貌，以服務精神來觸顧客。</li> </ul> </li> </ol> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠克服溝通障礙，與顧客進行有效的溝通，在日常工作中滿足顧客的需要。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |