

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	於食肆執行良好業務行為及監控
編號	109624L4
應用範圍	此能力單元適用於食肆內主管級的從業員。此能力單元著眼於食肆或相關的工作地點，親身及透過監督下屬，持續實踐既定的良好業務行為，以令顧客滿意食肆所提供的餐飲服務，從而提高食肆的形象及營業
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對良好業務行為的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 深入瞭解食肆對良好業務行的政策及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供健康、新鮮及美味的餐飲 ○ 待客以禮，令他們賓至如歸 ○ 貨真價實，童叟無欺 ○ 制定餐飲服務承諾，並貫徹執行等 ● 深入瞭解香港餐飲業的整體營運及競爭狀況 ● 深入瞭解己方所提供餐飲及服務的實際水平，及顧客日新月異的要求 ● 具備與顧客溝通及建立良好人際關係的優秀技巧 ● 具備出色的領導才能以監督及管理下屬 <p>2. 於食肆執行良好業務行為及監控：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於值班期間，常堅持專業的服務態度，並按照指引來執行良好業務行為，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在最快及合理時間內提供顧客要求的服務 ○ 利用發問、聆聽技巧了解顧客的要求 ○ 遵照公司服務承諾有效回應顧客的問題 ○ 在有需要或要求時轉介顧客的查詢等 ● 向下屬解釋他們： <ul style="list-style-type: none"> ○ 所負責任務的類別 ○ 向顧客提供的服務範圍 ○ 必須遵守的工作守則 ○ 如何去配合食肆良好業務行為等 ● 樹立良好榜樣，帶領及監督下屬按服務質素標準執行職務 ● 與所有員工合作，發揮公關技巧令顧客對食肆產生好感及歸屬感 ● 隨時向上級匯報於執行良好業務行為及監控時出現的問題，尋求指引或支援 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常全心全意，親身及帶領下屬，以服務為先的態度執行既定的良好業務行為 ● 珍惜和維護作為餐飲行業人員的形象
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

	(i)能親身及監督下屬實踐既定的良好業務行為，及各項相關工作
備註	