

中式飲食業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	認識基本顧客溝通技巧
2. 編號	CCZZSS102A
3. 級別	1
4. 學分	2
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 基本溝通的原理 ◆ 明白正式及非正式的溝通模式 ◆ 理解人與人溝通的相互關係 ◆ 明白溝通的過程 5.2 明白溝通的障礙 ◆ 認識溝通的媒體元素 ◆ 認識產生溝通障礙的成因 ◆ 瞭解溝通障礙對溝通的影響 5.3 掌握基本溝通的 ◆ 明白有效的溝通技巧 技巧 ◆ 認識良好溝通的要素 5.4 運用簡單的溝通 ◆ 能與顧客作簡單溝通及滿足顧客的需 技巧 要
6. 應用範圍	適用於酒樓食肆或相關的工作，範圍包括：樓面、外賣、傳菜、收銀等。具此能力者，能夠認識基本溝通的原理，運用簡單的溝通技巧接待顧客及滿足顧客需要。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能運用簡單的溝通技巧接待顧客及滿足顧客需要。
8. 備註	此能力單元適用於中式飲食業需和顧客溝通的從業員。