

中式飲食業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理飲食業一般投訴
2. 編號	CCZZMS201A
3. 級別	2
4. 學分	1
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 瞭解基本投訴處理程序 ◆ 明白及分析顧客的投訴種類 ◆ 根據上級的指示，即時處理顧客的投訴或懂得把投訴事件轉交予上級處理 ◆ 明白機構處理顧客投訴的機制 5.2 瞭解顧客心理 ◆ 瞭解顧客光顧食肆的原因及目的 ◆ 通過觀察和語言溝通技巧，瞭解顧客的類型、背景、消費能力等 ◆ 細心聆聽顧客的要求及瞭解其實際需要 5.3 處理投訴 ◆ 在上級的指示下，處理及跟進投訴
6. 應用範圍	於酒樓食肆或相關的工作地點，能夠留意顧客需要及向上級反映顧客的投訴，在上級的指示下，跟進或處理有關投訴。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定的處理顧客投訴的指引，在受指導下，有效地處理顧客一般投訴。
8. 備註	此能力單元適用於中式飲食業從事顧客服務工作的從業員。