

中式飲食業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握顧客溝通技巧
2. 編號	CCZZSS301A
3. 級別	3
4. 學分	3
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 克服溝通障礙，進行有效溝通 ◆ 明白溝通障礙的基本元素以及對溝通能力的影響 ◆ 懂得處理或解決障礙 ◆ 瞭解溝通障礙的背景、不適當時間、行為及環境的影響 ◆ 明白個人背景、知識對溝通的影響 5.2 滿足顧客的真正需要 ◆ 與顧客建立有效的溝通橋樑 ◆ 應用面部表情、聲音、眼神接觸、環境氣氛，進行良好的溝通 ◆ 明白顧客的角色及定義 ◆ 運用有效聆聽技巧 ◆ 應用客戶管理技巧 (Customer Relationship Management)，滿足顧客的真正需要 5.3 運用顧客溝通技巧 ◆ 在日常工作中，運用顧客溝通技巧，滿足顧客的需要
6. 應用範圍	於酒樓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。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (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。
8. 備註	此能力單元適用於酒樓食肆樓面部工作的從業員。