

**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	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 克服溝通障礙，進行有效溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白溝通障礙的基本元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</li> </ul> <p>5.2 滿足顧客的真正需要</p> <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</li> <li>◆ 應用客戶管理技巧 (Customer Relationship Management)，滿足顧客的真正需要</li> </ul> <p>5.3 運用顧客溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在日常工作中，運用顧客溝通技巧，滿足顧客的需要</li> </ul>
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	<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>
8. 備註	此能力單元適用於酒樓食肆樓面部工作的從業員。