

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	處理餐飲業一般投訴
編號	108301L2
應用範圍	此能力單元適用於從事顧客服務工作的從業員。於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。
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對飲食業投訴的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解一般投訴的處理程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 明白及分析顧客的投訴種類 ○ 明白機構處理顧客投訴的機制 ● 瞭解顧客心理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 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： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 類型 ▪ 背景 ▪ 消費能力等 ● 擁有與他人交往及溝通的能力 <p>2. 處理飲食業一般投訴：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間經常主動去瞭解顧客心理，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 細心聆聽顧客的要求 ○ 瞭解其實際需要 ● 遇到顧客作出投訴會根據上級的指示處理，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 聆聽並了解顧客所投訴事件的內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 有關食物品質方面 ▪ 有關招待或禮貌方面 ▪ 有關場地衛生或舒適方面等 ○ 在可行時即時處理顧客的投訴 ○ 在經過適當考慮或未能成功處理顧客的投訴後，將事件轉交予上級處理 ● 在上級作出指示後，繼續處理及跟進投訴 ● 在可行的範圍內，向上級提出可行的改善措施以減少日後類似的投訴 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間，能經常保持誠懇有禮，妥善處理及跟進顧客的投訴，以維護機構以至整體行業的聲譽
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「專業管理技巧」職能範疇

備註	
----	--