

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	處理餐飲業投訴
編號	108304L3
應用範圍	此能力單元適用於食肆管理工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能獨立地分析顧客投訴的原因，即時加以跟進或交由上級處理。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業投訴的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構對顧客投訴的策略及指引等 • 具備分析顧客投訴原因的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 投訴種類 ○ 投訴範疇 ○ 理解投訴原因、背景、動機等 • 具備正確判斷顧客投訴的核心所在，並能： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提出解決方法 ○ 及時提交上級處理等 • 擁有與他人交往及良好的溝通的能力 <p>2. 處理餐飲業投訴：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於工作期間，恰當地處理顧客投訴，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 因應顧客的類型、階層、各種光顧食肆的原因、目的，即時由自己或上級處理顧客的投訴，並跟進投訴處理 ○ 能把投訴的原因以正面積極的方式帶給有關部門，針對被投訴的原因作出改進 ○ 在整個處理投訴的過程中保持良好溝通，並能在事後通過溝通或培訓，提高機構及員工的質素 • 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 • 教導其他員工獨立處理類似投訴事件的技巧 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於工作期間，能運用技巧及良好的態度，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"> • 能獨立地分析顧客投訴的原因，即時加以跟進或交由上司處理；及 • 能於顧客投訴後加以檢討及改善。
備註	