

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	餐桌服務期間進行銷售
編號	109641L3
應用範圍	此能力單元適用於食肆內負責管理的從業員。此能力單元著眼於在食肆或相關的工作地點，能通過專業的餐桌服務及卓越的銷售技巧，於提供服務的同時能向顧客成功推銷食肆的餐飲及相關產品，為業務作出貢獻。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐桌服務及銷售的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分瞭解一般的餐桌服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 布置餐桌 ○ 餐巾摺花 ○ 斟酒或飲料 ○ 上菜及分菜 ○ 擺放及更換就餐用具 ○ 整理衛生等 ● 充分掌握香港餐飲業的營業狀況及一般顧客的喜好 ● 充分掌握食肆所提供餐飲品的詳細資料及優勝之處，例如著名菜點的用料、製法、特色等 ● 掌握一定的烹調知識，以便能向顧客作具說服力的推介 ● 充分掌握直接與顧客面對面的銷售技巧與策略 ● 應用敏感觀察能力對待客人 <p>2. 餐桌服務期間進行銷售：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間，先確保給予顧客舒適及滿意的餐桌服務 ● 按既定目標及席間具體情況，決定銷售的策略，考慮包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 須努力以赴求實現的銷售目標 ○ 食肆本身的競爭力、盈利能力 ○ 正在進行的酒席性質 ○ 顧客不同的消費層次 ○ 顧客對所提供服務的滿意度，及其響應能力等 ● 於服務期間，根據以上考慮採取合適的直銷手法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 給予顧客正確及恰當的消費建議 ○ 推介精選的飯菜、餐飲等 ○ 引導顧客進一步消費 ○ 推銷相關產品如餐券、食品券等預付產品 ● 對上述的銷售手法，隨時因應以下情況及而加以調整： <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客所反映的特別要求與消費預算 ○ 觀察所得的顧客類型，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 場面型

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「樓面部專業技能」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">▪ 美食型▪ 飽腹型▪ 不擅吃喝型 (需服務員對菜式作全面的介紹及引導點菜) <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">• 常本著為食肆帶來經濟效益，及能使顧客吃得滿意一箭雙鵰目的來服務• 常堅持優質服務意識及職業道德
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能把握機會，採取合適的直銷手法進行進一步的銷售推介 (ii)成功地推廣食肆食品和相關產品為食肆的經營做出貢獻
備註	