

## 餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「營業及服務技巧」職能範疇

名稱	制定挽留顧客策略
編號	108520L5
應用範圍	這個能力單元適用於所有食肆及餐飲業中參與制定營銷/業務策略的從業員。食肆的最終目標是要為顧客提供獨一無二的用餐體驗，令他們不停再次光顧。然而，在激烈的競爭，加上顧客有大量選擇的情況下，要做到以上這點毫不容易。因此食肆需要有良好的挽留顧客的策略。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定挽留顧客策略的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備良好的業務及人員管理技能</li> <li>● 對不同的挽留顧客的方法有深入的認識，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 顧客保持關係時，獎勵他們</li> <li>○ 顧客退出關係時，懲罰他們</li> </ul> </li> <li>● 非常熟悉顧客關係管理 ( customer relationship management , CRM ) 的知識及技能</li> <li>● 具有良好的分析能力，熟悉各種不同的技巧及方法，例如：強弱危機分析 ( SWOT ) 及 PESTEL</li> <li>● 熟悉各種計算顧客保留率的方法</li> <li>● 熟悉組織的營銷/業務目標及目的</li> </ul> <p>2. 制定挽留顧客策略：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與高級管理層或持份者一起檢視及分析目前的顧客保留率</li> <li>● 分析造成顧客流失的各種營運因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 菜單食品不符顧客所需</li> <li>○ 場地衛生問題</li> <li>○ 服務員的互動問題</li> <li>○ 營銷及推廣失敗</li> <li>○ 沒有聽取顧客的意見</li> </ul> </li> <li>● 評估各種可能的挽留顧客的方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建立更好的關係，與顧客建立互信及聯繫 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 聆聽顧客的意見、反饋及投訴，並作出及時的回應</li> <li>▪ 用不偏不倚的顧客評論及建議來改善菜單、服務及場地等</li> </ul> </li> <li>○ 改善客戶服務的關鍵績效指標 ( key performance indicator , KPI )</li> <li>○ 建立社群及顧客宣傳計劃，例如支持本地足球隊、季節性活動及端午節活動</li> <li>○ 舉辦食品/烹飪示範或教育活動，增加宣傳食肆品牌的機會</li> <li>○ 利用自動化系統再次聯絡顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 顧客關係管理工具</li> <li>▪ 電郵宣傳工具</li> <li>▪ 顧客分析</li> <li>▪ 在特別紀念日，自動寄出邀請函給顧客</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 制定執行計劃、程序及培訓時間表</li> </ul>

## 餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營業及服務技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 尋找工具來監測及量度推行挽留顧客策略的成效</li><li>• 作出記錄，並向高級管理層或持份者提交所選的挽留顧客策略及成本預算，以尋求他們的批准推行策略</li></ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 照顧組織的利益，確保聲譽受到良好的保護<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 妥善落實企業社會責任，推行可持續發展的概念</li></ul></li></ul>
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"><li>• 檢視挽留顧客問題，並與所有持份者達成共識，同意需要制定並實施新的挽留顧客策略</li><li>• 評量各種挽留顧客的方法並識辨最合適的一種，以維持並提高食肆的顧客保留率</li><li>• 把挽留顧客策略提交給高級管理層/持份者，並成功取得他們的批准推行策略</li></ul>
備註	