

餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

「通用技巧」職能範疇

名稱	為食肆顧客提供額外配套服務
編號	108539L2
應用範圍	此能力單元適用於食肆內不同崗位的從業員。於食肆或相關的工作地點，能在一般餐飲服務外，為食肆顧客提供額外的配套服務，使顧客的即時需要得到照顧，從而提高食肆的形象及顧客的歸屬感。
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業配套服務的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解服務至上，顧客為先的基本原則 ● 瞭解機構對食肆額外配套服務的指引或準則（如有的話） ● 明白顧客期待的不單純是有形商品，還包括無形服務 ● 具備與顧客溝通及建立良好人際關係的技巧 ● 具備專業的操守以堅持維繫顧客的實務作法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 親切和善的服務態度 ○ 盡量長的服務時間 ○ 盡量短的服務等待時間 ○ 適時提供額外配套服務，包括食肆本業以至非本業的額外服務 ○ 營造街坊朋友關係等 <p>2. 為食肆顧客提供額外配套服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於值班期間，主動照顧顧客的需要，及迅速回應他們的要求 ● 常堅持專業的態度，並按照顧客的要求及需要提供適切的額外服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在要求下為客人拍照 ○ 代客人或幫助某些客人（如小朋友）來切蛋糕 ○ 短暫參與顧客的慶祝活動，如唱生日歌 ○ 在預先協定下提供額外服務，如充當其節目司儀 ○ 寄存及提取酒類 ○ 其他合理可行，能滿足顧客需要的服務等 ● 在可能範圍內，向顧客提供非食肆本業的額外服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 代召的士 ○ 失物待領 ○ 其他物品寄存 ○ 收費或免費影印、傳真、電話 ○ 收費或免費口罩、雨衣、雨傘、消毒紙巾 ○ 急救藥箱等 ● 檢討以上配套服務，與餐飲服務相輔相成，增強顧客對食肆機構的： <ul style="list-style-type: none"> ○ 信賴性 ○ 正面反應性 ○ 歸屬感等

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「通用技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">樹立良好榜樣，啟發其他員工秉持服務至上的工作態度向上級建議可提升顧客服務的方法及安排 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">於工作期間，經常運用既有知識及專業操守，全心全意做好顧客服務，包括提供額外配套服務的工作珍惜和維護作為餐飲行業人員的形象
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">能獨立處理為食肆顧客提供各項額外配套服務的工作；及能適當及準確地依從既定的額外配套服務工作指引。
備註	