

## 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	認識基本顧客溝通技巧
編號	109627L1
應用範圍	此能力單元適用於餐飲業需和顧客溝通的從業員。適用於食肆或相關的工作，範圍包括：樓面、外賣、傳菜、收銀等。具此能力者，能夠認識基本溝通的原理，運用簡單的溝通技巧接待顧客及滿足顧客需要。
級別	1
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對顧客溝通技巧的認識： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握基本溝通的原理，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 明白正式及非正式的溝通模式</li> <li>○ 理解人與人溝通的相互關係</li> <li>○ 明白溝通的過程等</li> </ul> </li> <li>● 明白溝通的障礙，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認識溝通的媒體元素</li> <li>○ 認識產生溝通障礙的成因</li> <li>○ 瞭解溝通障礙對溝通的影響等</li> </ul> </li> <li>● 掌握基本溝通的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 明白有效的溝通技巧，並加以練習</li> <li>○ 認識良好溝通的要素等</li> </ul> </li> <li>● 掌握餐飲業從業員工作的特殊性，及與顧客溝通交流的重要性</li> </ul> </li> <li>2. 認識基本顧客溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於工作期間本著服務概念和原則，並以所學知識遵從指示來進行基本的日常工作</li> <li>● 應用簡單的溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 能與顧客作簡單溝通及</li> <li>○ 能通過溝通，盡量嘗試滿足顧客的需要等</li> </ul> </li> <li>● 協助樓面部為顧客提供服務，及保持良好的關係</li> </ul> </li> <li>3. 專業精神 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常利用與顧客溝通的良好技巧，全心全意為顧客提供服務。</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能運用簡單的溝通技巧，接待顧客及嘗試滿足顧客需要。</p>
備註	