

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	展示及表現顧客溝通技巧
編號	109636L3
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能有效地與顧客進行溝通，滿足顧客的需要。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對與顧客溝通技巧的認識： <ul style="list-style-type: none"> ● 展示如何克服溝通障礙來進行有效溝通，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 明白阻礙有效溝通的因素以及對溝通能力的影響 ○ 懂得處理或解決障礙 ○ 瞭解溝通障礙的背景、不適當時間、行為及環境的影響 ○ 明白個人背景、知識對溝通的影響等 ● 認識如何滿足顧客的真正需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 與顧客建立有效的溝通橋樑 ○ 應用面部表情、聲音、眼神接觸、環境氣氛，進行良好的溝通 ○ 明白顧客的角色及定義 ○ 運用有效聆聽技巧等 ● 具備與人接觸的良好技巧及禮儀 2. 有效地實施及應用顧客溝通技巧： <ul style="list-style-type: none"> ● 能經常以所掌握的溝通知識及技巧來接觸顧客 ● 在日常工作中，運用顧客溝通技巧，滿足顧客的需要 ● 應用客戶管理技巧 (Customer Relationship Management)，滿足顧客的真正需要 ● 與顧客保持良好的接觸和溝通，提升整體樓面工作的效率及食肆的形象 3. 專業精神 <ul style="list-style-type: none"> ● 在與顧客溝通時，經常維持良好的態度及面貌，以服務精神來觸顧客。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠克服溝通障礙，與顧客進行有效的溝通，在日常工作中滿足顧客的需要。</p>
備註	