

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	處理餐飲業顧客意見回饋
編號	108304L3
應用範圍	此能力單元適用於從事食肆管理工作的從業員。於食肆或相關的工作場所，能獨立分析顧客反映的意見與體驗，並即時跟進或交由上級處理。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對餐飲業顧客回饋的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解一般機構處理顧客回饋的策略及指引 掌握分析顧客回饋的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> 回饋的類型與範疇 理解顧客回饋的原因、背景及動機等 能正確判斷顧客回饋的核心問題，並： <ul style="list-style-type: none"> 提出適當的處理或解決方法 及時提交上級處理 具備良好的人際交往及溝通能力 <p>2. 處理餐飲業顧客回饋：</p> <ul style="list-style-type: none"> 於工作期間，能恰當處理顧客回饋，包括： <ul style="list-style-type: none"> 因應顧客類型、階層及各種光顧食肆的原因和目的，選擇即時處理或交由上級處理 以正面積極的方式將顧客回饋轉達至有關部門，促進持續改進 在整個處理過程中保持良好溝通，並於事後透過溝通或培訓，提高機構及員工的服務質素 在可行範圍內，向上級提出可行的改善措施，減少類似情況再發生 能教導其他員工獨立處理顧客意見的技巧 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> 於工作期間，運用合適技巧及良好態度，妥善處理及跟進顧客回饋

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"> • 能夠獨立分析顧客回饋的原因，提出即時跟進的建議。 • 因應顧客回饋，提出檢討及改善方案。
備註	