

「專業管理技巧」職能範疇

名稱	策劃顧客體驗與滿意度提升方案
編號	WES_02（臨時編號）
應用範圍	此能力單元適用於從事食肆管理的從業員。負責整合酒店及餐廳環境、產品質素，以及服務流程等多個範疇，提升顧客的消費體驗與滿意度。
級別	5 級
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握以顧客旅程藍圖 (Customer Journey) 為中心，制定系統化顧客體驗及服務設計的技巧： <ul style="list-style-type: none"> • 分析顧客享用服務的整個流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 線上瀏覽 ○ 入座點餐 ○ 等候 ○ 上桌 ○ 分享打卡 ○ 外帶/外送 ○ 售後回饋等 • 識別流程中對顧客體驗及滿意度有重大影響的服務及顧客評估該服務滿意度的標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客獲得服務的等候時間 ○ 合適的進餐溫度(室溫、杯碟或食物的溫度等) ○ 擺盤高度與重心 ○ 配飲建議 ○ 過敏原提醒 ○ 外帶固定方式等 • 分析滿意度、差評率、退貨率、再購率與甜點帶動飲品/主餐轉化等指標 • 分析顧客行為模式及產品使用場合/習性，並優化產品製作流程/方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不同年齡顧客對甜度的喜好 ○ 外帶產品的原因及距離對外帶固定方式及融化的接受度等 • 分析顧客行為模式及產品使用場合/習性和賣點敘述的關係

	<p>2. 策劃及執行顧客體驗與滿意度提升方案：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據分析顧客體驗與滿意度數據，設定紅橙綠告警門檻與週期性審視節奏；一旦超門檻即啟動「快速診斷—現場訪談—微調試驗—一週復盤」流程 • 根據分析數據，設計或優化菜單/銷售主題，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 賣點描述（原料/工藝/風味的特色） ○ 產品照片角度 ○ 光線與比例 ○ 份量建議等 • 對溫控失當、外賣損毀、過敏反應、異物爭議等危機，預設方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 補救（緊急替換、補送、退費） ○ 紀錄（照片/批次/責任人） ○ 臨時停賣/替代方案啟動條件 ○ 同步源頭糾偏程序 • 根據分析數據，建立一致性的品質標準，並通過系統化培訓、例會，令所有相關員工遵循和確保所有相關餐廳接收一致的資訊 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能以顧客為中心，提供最令顧客滿意的餐飲體驗
評核指引	<p>綜合成效要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能分析特定顧客的行為模式及產品使用場合/習性，並設計或優化菜單/銷售主題。 • 能根據顧客對溫控失當、外賣損毀、過敏反應或異物爭議等回饋個案，設計預設應對方案。
備註	