

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	處理外賣平台下單與出餐流程
編號	WES_38（臨時編號）
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部的從業員。從業員需運用外賣平台提供的設備，執行有效的外賣接單與出餐作業。
級別	1 級
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 認識外賣平台接單與出餐的流程 <ul style="list-style-type: none"> 通過外賣平台提供服務的事前準備，包括： <ul style="list-style-type: none"> 上載堂食餐牌及價格到外賣平台 填寫顧客外賣自取指示 使用標牌為顧客設立清晰的外賣自取點 價格與指示管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> 確保堂食與自取價格一致，避免顧客爭議。 在後台設定自取指示，如「請到櫃檯領取」或「請到 X 號取餐點」 在指導下，於餐廳端處理接收訂單與出餐服務流程 <ul style="list-style-type: none"> 透過平台或系統接收訂單通知，確認接單 人手輸入訂單到餐飲管理系統或直接外賣平台提供的設備出單 餐飲管理系統傳送訂單或人手交印單到廚房 依指定時間準備食物，使用適當的食物容器，並確保食物溫度與衛生符合規定 在店內設置明顯的自取標誌或專區，讓顧客或外賣員易於辨認 顧客或外賣員在指定時間到達餐廳，出示訂單號碼或在 App 中確認已到店 顧客或外賣員在指定取餐點與店員交接，領取餐點 專業精神 <ul style="list-style-type: none"> 在人手交印單到廚房時，再次確認訂單通知及餐飲管理系統的內容

	<ul style="list-style-type: none"> 食物應貯存於有蓋容器內，以隔絕有害微生物、異物，以及避免受其他食材交叉污染
評核指引	<p>綜合成效要求</p> <ul style="list-style-type: none"> 能重複完成處理外賣平台落單的標準演練。 完成一輪出餐服務流程演練。
備註	