

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「專門產品知識」職能範疇

名稱	進行食物 / 飲品的試食推廣活動
編號	105705L2
應用範圍	此能力單元適用於負責推廣食物 / 飲品的員工。能夠按照機構既定的衛生守則，進行食物 / 飲品的試食推廣活動，並運用良好顧客溝通及推銷技巧，於試食期間積極推銷產品，以配合機構產品推廣活動。
級別	2
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 推廣食物 / 飲品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構對食物 / 飲品的銷售目標及策略</li> <li>• 瞭解機構所售賣的食物 / 飲品細節，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品的類別</li> <li>• 產品的名稱及成份</li> <li>• 產品的來源及製作方式</li> <li>• 產品的質素及等級</li> <li>• 吸引顧客之處，如：色、香、味等</li> <li>• 保鮮及儲存方式等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解試食推廣活動對提高食物 / 飲品銷售量之重要性</li> <li>• 掌握揀選食物 / 飲品作試食推廣活動的準則，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 配合推廣活動主題</li> <li>• 質和量均適合用作試食及推廣活動</li> <li>• 於試食推廣期間，能保持新鮮、美味及持續供應等</li> </ul> </li> <li>• 掌握食物 / 飲品不宜出售的原因，如過期或變壞</li> <li>• 掌握處理食物 / 飲品的基本衛生措施及安全守則</li> <li>• 掌握與顧客溝通及基本的推銷技巧</li> </ul> <p>2. 進行食物 / 飲品的試食推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構既定的衛生守則，妥善準備進行試食推廣的食物 / 飲品，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將各種試食食物 / 飲品佈置於推廣場地，並製造吸引的視覺效果</li> <li>• 將需要冷藏的試食產品放在凍櫃或其他合適的地方</li> <li>• 準備足夠數量的指定贈品</li> <li>• 定時監察食物 / 飲品的情況及作出適當的跟進，如：取走擺放過久 / 變壞的東西</li> <li>• 定時補充試食推廣的食物 / 飲品，維持充足供應</li> </ul> </li> <li>• 招待顧客品嚐試食、試飲產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展示試食 / 試飲的樣本，主動邀請顧客品嚐</li> <li>• 以友善態度及方式與顧客溝通</li> <li>• 按情況向顧客查詢對該等食物及飲品的評價</li> <li>• 正確回答顧客對該產品的查詢，並進一步介紹其他相關產品</li> <li>• 主動回收顧客試食用的杯碟及用具，並適當地棄置或清洗</li> </ul> </li> <li>• 進行試食 / 試飲推廣活動時，遵守職業安全及健康守則，以減少意外事故，並能及時、妥善地處理突發狀況，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 時刻保持警覺，顧及自己、同事及顧客的安全 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 避免貼近灼熱的加熱爐具，如有需要貼上安全標示</li> <li>• 提防被刀叉或其他鋒利工具弄傷</li> </ul> </li> <li>• 當自己或他人受傷時，即時進行急救處理（如止血及塗藥以免受細菌感染），或找合資格急救員協助</li> <li>• 如發生嚴重事故時，立即向上級匯報及致電求救</li> </ul> </li> <li>• 於推廣活動完畢後，將食物及飲品妥善儲藏，並將所有工具 / 用具擺放在安全地方</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在進行食物 / 飲品試食推廣活動時，確保試食 / 試飲產品的衛生及整潔，並以親切友善的態度與顧客進行溝通</li> </ul>

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「專門產品知識」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構既定的安全及衛生守則，妥善進行食物 / 飲品的試食推廣活動；及 能夠運用良好顧客溝通及推銷技巧，於試食期間積極向顧客推銷產品，配合機構的推廣活動。
備註	