

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	執行接待服務
編號	109632L2
應用範圍	此能力單元適用於所有食肆及餐飲業相關場所的從業員。從業員能以專業及友善的行為及態度為顧客提供優質的接待服務。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 具備執行接待服務所需的知識： <ul style="list-style-type: none"> 具有良好的溝通及人際交往技巧，能夠與顧客及同事溝通 熟悉餐廳座位佈局與容量，掌握基本的禮儀與服務用語，熟悉菜單內容與推薦項目 對客戶服務技巧有良好的認識，能夠處理不同的顧客 具有良好的組織能力，能處理餐桌分配、餐桌預訂及重新安排餐桌以便容納其他顧客，並讓顧客能在短時間內就座 執行接待服務 <ul style="list-style-type: none"> 處理基本預訂 <ul style="list-style-type: none"> 從預訂表查看每天的預訂情況 通過電話或其他方式，向顧客正確地提供機構所售賣的產品及服務資訊 通過電話或其他聯絡方式，接收預訂要求，取得聯絡人的稱謂、聯絡資料、預訂的日期及時間、人數，以及任何特別食物或座位要求等 把預訂資料加入預訂/等候清單中 檢視餐桌安排表，並把預訂的資料標註在餐桌表中 接待顧客 <ul style="list-style-type: none"> 以微笑迎接客人 判斷顧客是否有預訂座位 如有需要，帶顧客到衣帽間 檢查餐桌情況並安排餐桌/座位 <ul style="list-style-type: none"> 已預訂的顧客 — 確認餐桌準備就緒 未預訂的顧客 — 確認餐桌/座位的可用情況 如果餐桌/座位未準備好或未能供應，向顧客提供選項，例如： <ul style="list-style-type: none"> 在等候區等候

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 提供輪候號碼，當餐桌準備好的時候將叫號 ▪ 如果顧客不滿意獲安排的餐桌/座位，為顧客尋找其他餐桌/座位 <ul style="list-style-type: none"> • 指示或引領客人至餐桌 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 與餐桌服務員協調或親自引領顧客至餐桌，但需確保接待處不會空置 ◦ 與服務員協調，處理顧客的特別要求，例如特別的食物及座位安排 ◦ 協助客人就座並確保他們感到舒適 ◦ 為每一位客人提供餐單 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的標準，經常保持禮貌、穿著合適，並維持高度專注，向顧客展現專業的形象 • 作為服務團隊的一員，尊重同事，並與同事傾力合作，為顧客提供令人滿意的服務
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"> • 向顧客展現專業的形象，讓顧客留下良好的印象 • 有效率地處理及安排餐桌/座位，滿足顧客的需要 • 確保顧客獲得機構提供的優質服務，讓顧客稱心滿意
備註	