

「樓面部專業技能」職能範疇

名稱	應用特色雞尾酒及飲品銷售技巧
編號	WES_20（臨時編號）
應用範圍	此能力單元適用於食肆樓面部或酒吧的從業員。進行飲品推介與顧客互動，旨在提升轉化率(Conversion Rate)與客單價(Order Value)。
級別	2 級
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 推介特色雞尾酒及飲品的所需技巧 <ul style="list-style-type: none"> 保持端正站姿、自然微笑，並與賓客保持三秒目光接觸 以禮貌問候開啟對話，透過簡潔提問了解顧客偏好及飲食禁忌，包括： <ul style="list-style-type: none"> 偏好：果香/花香/草本風味、酸甜度、氣泡感、酒精強度 禁忌：過敏源、孕期、駕駛等限制 推薦飲品須於短時間內完成敘述(約一分鐘)，說明其原料來源、風味特色及適合飲用場景，避免使用艱澀專業術語 提前管理顧客期望，減少退換情況 在指導下，應用推介特色雞尾酒及飲品的技巧 <ul style="list-style-type: none"> 運用結構化推薦方法，提供經典款、招牌特色與無酒精飲品三個選項，引導顧客作出選擇 根據顧客已點菜品，提出相應飲品搭配建議，例如： <ul style="list-style-type: none"> 辛辣食物配甜酸風味以中和刺激 油膩菜品配氣泡與酸度以解膩 甜品搭配芳香或苦味飲品以平衡口感 主動說明飲品可能特性，例如苦味來源、氣泡強弱、冰量對風味影響等 飲品上桌後兩分鐘內進行回訪，詢問是否需調整酸甜度或冰量，必要時迅速重新調製 把握節慶與季節促銷節點，推薦搭配小食或甜品之組合方案，提升客單價 專業精神

	<ul style="list-style-type: none"> • 識別顧客醉酒徵兆，主動提供低酒精或無酒精替代飲品，並適時提供飲用水，堅守責任飲酒原則 • 主動記錄推薦轉化情況與顧客回饋，作為後續飲品菜單/酒單調整與推廣策略優化之依據
評核指引	<p>綜合成效要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 完成顧客需求探詢與飲品推薦流程，展現結構化銷售技巧。 • 於特定節慶與季節情境中，推薦飲品搭配小食之組合。
備註	