

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼                   | BGM3R0906v3  |
| 職能單元名稱                   | 管理門市人員與經營客戶關係  |
| 領域類別                     | 休閒與觀光旅遊/餐飲管理   |
| 職能單元級別                   | 3  |
| 工作任務與行為指標                | <p>一、管理門市人員</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織規範，進行門市招募、教育訓練與評量，並確認訓練成效。</li> <li>2. 結合輪班機制，排定值班人員，並符合勞動基準法等相關法規妥善運用人力。</li> <li>3. 定期考核門市人員工作表現與出勤狀況，作為績效考核之依據。</li> <li>4. 定期訪談門市人員，了解人員工作狀況。</li> <li>5. 定期檢查同仁資料是否完備，並適當存放，以符合相關法令規範。</li> </ol> <p>二、經營客戶關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結滿意度調查、體驗回饋等相關資訊，建立客戶資料庫，包含生日、喜好、聯絡方式、來店紀錄等，並不定期更新客戶資料。</li> <li>2. 對於客戶不滿意或申訴事件，立即進行了解與安撫，並適時提供補償措施以舒緩客戶情緒。</li> <li>3. 於門市舉辦優惠活動、促銷方案或客戶生日時，對熟客寄發通知或優惠方案，以吸引客戶回訪消費。</li> <li>4. 確保顧客個資適當存放，以符合相關法令規範。</li> </ol> |
| 工作產出                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工資料表（含訓練紀錄與績效考核）</li> <li>• 員工訪談紀錄表</li> <li>• 員工健康檢查紀錄表</li> <li>• 客戶資料庫</li> </ul>   |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全衛生相關規範</li> <li>• 食品安全衛生相關法規</li> <li>• 企業文化與經營理念</li> <li>• 餐飲商品及優惠方案資訊</li> <li>• 禮節與服務相關知識</li> <li>• 教育訓練基本概念</li> <li>• 個人資料保護法相關法規</li> </ul>   |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 勞動基準法相關法規</li> <li>• 資訊科技應用知識</li> <li>• 客戶服務標準作業流程</li> </ul>  |
| <b>職能內涵</b><br><b>(S=skills 技能)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 規劃與組織能力</li> <li>• 團隊領導能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 門市檢核能力</li> <li>• 分析與解讀能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 問題處理能力</li> </ul> |
| <b>說明與補充事項</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 勞動基準法等相關法規：包含勞動基準法、就業服務法、性別平等工作法、高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法等。</li> </ul>   |