

職能單元代碼	TFB2R2746v2
職能單元名稱	咖啡店顧客服務
領域類別	休閒與觀光旅遊/餐飲管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、飲品服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 介紹咖啡、餐點或相關周邊商品，並視顧客需求與偏好推薦。</li> <li>2. 依據顧客偏好與需求，完成點餐服務。</li> <li>3. 送餐並清楚解說咖啡飲品風味與特性。</li> </ol> <p>二、結帳與收桌</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範 / 標準服務流程，收取正確金額，並操作營運管理系統。</li> <li>2. 依組織規範 / 標準服務流程，清潔吧檯檯面並將相關設備、器具復位。</li> </ol> <p>三、顧客關係管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依顧客需求提供相關諮詢服務。</li> <li>2. 運用適切溝通方式，回應顧客問題，並蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。</li> <li>3. 記錄顧客問題處理結果。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 結帳報表</li> <li>• 顧客意見紀錄</li> </ul>
職能內涵 (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>• 餐飲服務概論</li> <li>• 產業專業術語</li> <li>• 咖啡豆產地與風味知識</li> <li>• 營運管理系統</li> <li>• 顧客關係管理概念</li> <li>• 衝突管理概念</li> <li>• 客訴處理方法</li> <li>• 咖啡相關知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品介紹及解說能力</li> <li>• 餐飲服務能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運管理系統操作能力</li> <li>• 吧檯清潔能力</li> <li>• 計算能力</li> <li>• 客訴處理能力</li> <li>• 文書處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	無。