

職能單元代碼	TFB3R0556v2
職能單元名稱	在餐旅業提供顧客服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、與內部及外部顧客溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在指定回應時間內以專業禮貌友善的態度與顧客溝通【註1】。</li> <li>2. 書面及口頭溝通時均使用適當的語言及語調。</li> <li>3. 使用適當的非語言溝通【註2】。</li> <li>4. 觀察並回應顧客的非語言溝通。</li> <li>5. 積極聆聽與提問以促進有效的雙向溝通。</li> <li>6. 挑選適合聽眾與情況【註3】的溝通媒介【註4】。</li> </ol> <p>二、依據標準提供服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據組織要求實行高標準的個人外觀【註5】與衛生習慣。</li> <li>2. 遵從組織顧客服務標準作業流程。</li> <li>3. 遵守服務產業人員該有的專業標準。</li> </ol> <p>三、提供顧客服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與顧客建立關係以促進提供服務時的商譽與信任。</li> <li>2. 辨識顧客需求與期望，包括有特殊需求的顧客【註6】。</li> <li>3. 立即滿足所有合理的顧客需求與要求。</li> <li>4. 辨識並預先考量操作問題，採取行動將對顧客滿意度的影響降到最低。</li> <li>5. 辨識可提供超越顧客立即要求之額外服務機會並採取行動。</li> </ol> <p>四、回應顧客投訴</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極辨識顧客不滿意處，迅速採取行動以免惡化為投訴。</li> <li>2. 正向、靈敏、禮貌地回應顧客抱怨【註7】。</li> <li>3. 諮詢顧客以尋求解決方法。</li> <li>4. 依據個別授權與組織政策解決投訴。</li> <li>5. 請高階員工協助處理複雜的服務問題。</li> <li>6. 隨時保持正向合作的態度。</li> </ol>

	<p>五、依據顧客服務作業提供內部回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續向內部提供服務作法、政策與程序的回饋及改進方案。</li> <li>2. 辨識個別及重複發生的投訴，提供內部回饋以避免未來再次發生。</li> </ol>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、優質顧客服務與正向溝通原則</li> <li>二、顧客服務合適的肢體語言、音調與音量</li> <li>三、個人外觀與衛生標準</li> <li>四、服務價值相關知識</li> <li>五、內部與外部顧客類型</li> <li>六、專業服務、回應顧問詢問之標準</li> <li>七、顧客服務態度</li> <li>八、顧客服務政策與程序</li> <li>九、顧客抱怨處理</li> <li>十、通訊媒體的常見功能、習慣及使用</li> </ol>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、服務政策、程序與作法之提案改善能力</li> <li>二、回應顧客需求與期望之溝通能力</li> <li>三、文書處理能力</li> <li>四、資訊科技應用能力</li> <li>五、團隊合作能力</li> </ol>
<p>評量設計參考</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能提供優質的客戶服務，涵蓋各種服務的狀況。</li> <li>2. 能解決顧客抱怨。</li> <li>3. 能與內部及外部顧客有效溝通。</li> <li>4. 能回應有特殊需求的顧客。</li> <li>5. 能展現應有的專業服務標準知識與技能。</li> <li>6. 能在時間限制下完成並有效服務顧客。</li> </ol> </li> <li>二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在真實或模擬的顧客服務環境。</li> <li>2. 顧客服務政策與程序。</li> <li>3. 相關設備與道具。</li> <li>4. 相關硬體與軟體。</li> </ol> </li> <li>三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過角色扮演方式，直接觀察受評者服務顧客、客訴處</li> </ol> </li> </ol>

	<p>理、提供顧客服務的回饋之過程。</p> <p>2. 顧客服務個案研究討論，評估受評者進行辨識顧客投訴原因，回應客戶做法之問題解決的能力。</p> <p>3. 書面或口頭詢問受評者對專業服務標準、個人外觀標準與顧客服務政策與程序的了解。</p> <p>4. 檢視受評者的證據作品，及第三方提供之個人工作績效表現報告。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】與顧客溝通：溝通方式包含透過電話、書面格式、面對面，若使用中文以外的語言，需借助口譯員或視覺輔助。</p> <p>【註2】非語言溝通：包含肢體語言、特定文化的溝通習俗與做法、衣著與配件、姿勢與舉止、空間運用、語調與音量。</p> <p>【註3】情況：涉及連接發送方和接收方所需的設備、所需正式程度、所需格式、滿足需求的技術與經營特色、使用媒介所需的技術技能、急迫性與時間限制。</p> <p>【註4】溝通媒介：包括輔助科技、電子郵件或其他電子通訊、面對面、傳真、簡單書面訊息、制式表格與預編表格、電話、透過口譯員與雙向溝通系統。</p> <p>【註5】個人外觀：遵守組織服裝儀容標準。</p> <p>【註6】有特殊需求的顧客：包括年長者、攜帶小孩的父母、孕婦、行動不便者、特殊文化或語言需求者。</p> <p>【註7】顧客抱怨：涉及產品與服務不符合期待的顧客、難以應付或苛刻的顧客、錯誤訂價或報價、其他團隊成員或供應商未能提供特殊需要、誤解或溝通障礙、問題或瑕疵的產品，以及服務問題，例如延遲或訂單錯誤。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。