

職能單元代碼	TFB2R0297v3
職能單元名稱	負責接待顧客相關工作
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、負責訂位、帶位</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依據組織規範，處理訂位，說明訂位相關規定並完成訂位紀錄。</li> <li>依據組織規範，執行現場訂位工作，安排座位，引導客戶入座，能熟悉介紹提供餐點目錄、用餐環境與說明用餐相關規定及當期優惠活動供客戶參考。</li> </ol> <p>二、點餐、送餐與聯繫內外場之工作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>徵詢客戶用餐偏好，向客戶介紹餐點，依照客戶需求，完成點餐工作。</li> <li>依據點餐單及門市標準作業流程，聯繫內場工作人員製作餐點。</li> <li>將製作完成之餐點，確認點餐單品項無誤後送交客戶，詳細說明用餐注意事項。</li> <li>確認餐點是否依照組織規範之 SOP 出餐。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂位紀錄</li> <li>點餐單</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>企業文化與經營理念</li> <li>門市服務作業流程</li> <li>餐飲商品/優惠方案詳細資訊</li> <li>禮節與服務相關知識</li> <li>食品安全衛生相關法規</li> <li>餐點烹調基礎知識</li> <li>酒類飲品相關知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊科技應用能力</li> <li>應對與說明能力</li> <li>文書處理能力</li> <li>溝通協調能力</li> </ul>
說明與補充事項	無。