

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"> 1. 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。 2. 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。 <p>二、點餐、送餐與聯繫內外場之工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 確認餐點是否依照組織規範之 SOP 出餐。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 訂位紀錄 • 點餐單
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生相關規範 • 企業文化與經營理念 • 門市服務作業流程 • 餐飲商品/優惠方案詳細資訊 • 禮節與服務相關知識 • 食品安全衛生相關法規 • 餐點烹調基礎知識 • 酒類飲品相關知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技應用能力 • 應對與說明能力 • 文書處理能力 • 溝通協調能力
說明與補充事項	無。