

語常會 2011 年推廣普通話活動

「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

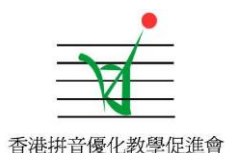
計劃推行日期：2011 年 11 月至 2012 年 5 月



普通話演說技巧、交通運輸業及飲食業專題培訓講座

二零一一年十一月二十六日（星期六）

支持機構





「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

普通話演說技巧

培訓導師：譚成珠教授
lcanniet@gmail.com
2011年11月26日

序言

世界跨入二十一世紀，科技日新月異的發展，使我們每個人都面臨著“汰弱留強”的沖擊，必須增強我們的

“快速學習”與“清晰思考”的技能。

普通話演說技巧訓練正應和了

“用一半的時間學習兩倍的知識與技能”的二十一世紀學習法則。

正適應快節奏、高效率的現代社會需要

2

演說培訓課程的宗旨

- 提供每人有一個用普通話互相交流與切磋的機會
- 讓我們在友好與和諧的氣氛中逐步地掌握普通話演說技巧
- 培養自信心，廣交朋友以及提升個人修養及領導技能

3

演說培訓課程的目的

提高我們的知識素養

提高我們敏捷思維的能力

提高快速的語言表達和應變能力

普通話演說提高生產力

更是培訓人材及領導才能的好方法

4

演說培訓課程的效果

- 具有強而有力的溝通技巧。這是一種要求高度的語言、表達、聆聽、分析和組織能力的技巧。
- 通過普通話演說的訓練，能在各自的領域裡表現更出色的領導才華，這正是香港社會所渴求的。

5

課程時間

開辦（每節兩小時）

普通話演說技巧培訓課程

以授課、實習及互動的形式提高

我們的普通話口才與領導才能

6

請說說：
普通話演說
有哪些形式？



Empty box for notes.

7

說說看：
演說的難點
演說的特點

Empty box for notes.

8

問 題

- 怎樣的演說才算得上精彩？
- 演說的「感染力」從何而來？
- 普通話演說必須注意什麼？
- 演說的特點是甚麼？
- 學習普通話演說的目的是甚麼？

9

怎樣的演說
才算得上精彩？

Empty box for notes.

10

演說的「感染力」
從何而來？

Empty box for notes.

11

普通話演說
必須注意什麼？

Empty box for notes.

12

演說稿的要求

13

準備及組織演說辭

- 如何準備及組織演說辭？
(分析聽眾、搜集資料、決定內容、布局有條理)
- 無論哪一類演說的講辭，都要依據演說者的既定計劃擬定，而準備演說辭的方法，卻往往因人而異。
- 事前做充分的準備。三分鐘演說，竟然準備兩三天！
- 一篇好的演說辭，需要一種有條理的布局，也就是簡明而合理地組織好自己的思想和見解，以便能清晰地表達。一篇布局適當的演說辭，不但要有一個好的開頭，波瀾起伏、跌宕多姿的主體，和一個精彩的結尾，而且還需要平衡、一致和完整。

14

開頭

- 俗話說，良好的開頭就是成功的一半。
- 好開頭可以爭取聽眾最寶貴的注意力，引起熱烈的反應。
- 簡短而有力的開頭，不妨講些足以引起聽眾愉快的話、以事實引起興趣、講一個故事、甚至以驚人或意外情況作為引子等方法，都可以掌握聽眾的注意力。
- 開場白要充滿自信，要滿懷激情。
- 我今天的開頭可以嗎？就是為吸引你們注意力的。

15

主體部分

- 主體部分是中心話題，是有條理地去討論並發揮意見的，多用具體的事實。有些道理，演說者自己也許已經十分明白了，可是不見得聽眾也都透徹明白，因此就要反復加以說明，聽眾才會接受
- 主體部分有許多不同的結構，例如高峰突起式，峰回路轉式，波浪起伏式，層層剝筍式，等等，都可以根據演說的內容巧妙地運用。



16

演說稿的結尾

- 好的結尾，能做到“餘音繞梁”，引起聽眾的深思和聯想
- 結束演說的最適當時機，就是當聽眾還有興趣聽下去的時候。
- 結尾讓聽眾沉思、回味。
- 要記住，演說家最後所說的話在聽眾的記憶中保留得最久，聽眾往往只記得演說中最後的幾句話。

17

語言藝術

18

語言藝術

- 語言藝術能提昇學生的普通話口語能力及興趣，能給我們以美的享受、美的薰陶，能幫助我們打開智慧之門，指導我們展開聯想，開拓思路，增長才智。
- 語言藝術是通過聲情並茂的演繹、以求字正腔圓及互動形式及基本功繞口令的嚴格訓練。
- 語言藝術在演說時一定要肢體、眼神、面部表情的互相配合。

19

聲音洪亮持久

1) 瞭解發聲原理

發音器官、動力器官、共鳴器官、咬字器官

2) 掌握正確的呼吸方法

腹式呼吸法，如發“嘶”音、吹蠟燭等方法練習

3) 把練氣與練習繞口令結合起來

例：《出東門過大橋》出東門過大橋，大橋底下一樹棗，拿著桿子去打棗，一個棗兩個棗三個棗……一口氣數完四十個棗。

語言是一門藝術，藝術就要給人以美感，必須在語言上達到清晰、純正、鬆弛。

20

口齒要清楚 吐字要歸音

● 三要：

- 1) 吐字要用力
- 2) 歸韻要圓潤 (字正腔圓)
- 3) 收音要充分

- 練習：噴口 (練習雙唇力度，beng ba)
舌尖 (練習舌尖靈活，平、翹舌)
嘴型 (a—o—e—i—u—ü)

21

繞口令練習

四個四，四個十，四個十四，四個四十，四個四十四；

十個四，十個十，十個十四，十個四十，十個四十四；

十四個四，十四個十，十四個十四，十四個四十，十四個四十四；

四十個四，四十個十，四十個十四，四十個四十，四十個四十四；

四十四個四，四十四個十，四十四個十四，四十四個四十，四十四個四十四。

22

活動

分小組練習，之後派代表向全班表達

情境：上司對下屬說；同事之間；情侶互說

你會嫩嫩凍豆腐，你來嫩我的嫩凍豆腐，
你不會嫩嫩凍豆腐，就別胡嫩亂嫩，
嫩壞了我的嫩凍豆腐。

23

普通話語氣、語調的運用

● 重音

- 詞重音是指一個詞或片語中某個字重些(習慣約定成俗)。

- 兩字詞：先生 姑娘 眼睛 姿勢 漂亮 羽毛 乳酪

- 三字詞：跑馬場 展覽館 核桃仁 玻璃杯

- 四字詞 (或以上)：以身作則 天文望遠鏡
奧林匹克運動會

24

請讀讀看：前後各重讀

- 凡人，重讀第二個字，會聽成“煩人”；
- 地裏，重讀第二個字，會聽成“地理”；
- 報酬，重讀第二個字，會聽成“報仇”；
- 老師，重讀第一個字，會聽成“老實”

25

語句重音

語言是活的，因情境而定重音：

一是邏輯重音

二是感情重音

同是一句話，強調不同的意思時，重讀的字或詞不相同。(重音不同意思也不同)

•請說說看：我明天去上海

26

•我明天去上海

- a. 意思是別人不去，誰去? 重音在哪裡?
- b. 意思是今天不去，重音在哪裡?
- c. 誰說我不去呢? 重音在哪裡?
- d. 不去海南、廣州。重音在哪裡?

27

停頓

- 1) 語法停頓：根據普通話語法結構所需要的一種自然停頓。(標點符號、段落的停頓)
- 2) 邏輯停頓：語言邏輯和思維邏輯需要的停頓。(根據上下文及這句話要表達的準確意思處理停頓)

•讀讀看

•中國女排打敗了俄羅斯女排奪得了奧運金牌

28

- 中國女排打敗了 **■** 俄羅斯女排奪得了奧運金牌。
- 中國女排打敗了俄羅斯女排 **■** 奪得了奧運金牌。

29

節奏和語調

- 1) 節奏：語言的緊疏快慢
 - 2) 語調：語言的起伏高下
 - 語言的快慢高低取決於人物的心理情感，喜、怒、哀、樂、驚、恐、悲，
 - 這便是語言節奏和語調的內心依據。
 - 我們可以用一段故事來看節奏和語調
- 小組討論並說故事體現節奏和語調

30

守望相助

- 一天小螞蟻在河邊兒喝水，一不小心掉到河裏。對面的小鳥看見了，趕緊把一片樹葉扔到河裏，小螞蟻爬到樹葉上，安全地遊到岸上。
- 幾天後，小鳥正在唱歌兒，一個獵人慢慢兒地舉起槍，要射殺小鳥，小螞蟻看見了，就悄悄地爬到獵人腳上，狠命地咬了一口。獵人養得跳了起來，子彈射偏了，小鳥逃過了大難。
- 從此以後，就跟小螞蟻成了好朋友。

31

身體語言

- 1) 眼神有三個作用：
 - (1) 與觀眾直接交流。（主要是對正面觀眾）
 - (2) 講解內容。（切忌看頭頂或腳下）
 - (3) 抒發感情。
- 2) 臉部其他器官的表情：如鼻子、眉毛、眉頭、嘴的變化，也能配合眼睛做出表情來。

32

身體語言

- 3) 手勢：是幫助語言表達的一個重要手段。手勢動作要少而精，自然貼切。
- 4) 態勢：語言、眼神、表情、手勢和體態動作要配合得巧妙自然，給人以美感。

心中有聽眾，眼中不能有聽眾

33

說說看： 演說訓練的最佳途徑



34

演說訓練的最佳途徑

- 盡量早點開口說話，在游泳中學習游泳，而加強演說的訓練。
- 通過長期的實踐，我們體會到，加強演說訓練，不但會使學習普通話的效果事半功倍。
- 更能提升個人修養及領導技能

35

活動

- 請大家抽一個題目
- 準備一分鐘
- 進行演說



36

普通話演說題

- 人生說「氣」
- 世界充滿了愛
- 香港及世界之棟樑
- 逆境中挺起你的胸膛
- 不比不知道，一比嚇一跳

37

參考題目

- 青出於藍
- 風雨同路
- 夢想成真
- 新年隨想
- 教育與我
- 回顧

38

回饋

1) 分組討論：

- 評出優勝者並說說優勝在何處？
- 找出優點與不足之處

2) 代表發言

39

演說的訣竅

- 舉例開始贏得時間
- 細心觀察捕捉意念
- 散點連綴鋪陳成篇
- 應付多變
- 發揮聯想力
- 找出最佳切入點(激起聽眾興趣、重要性、論點形象化、講清做甚麼)
- 借題發揮恰到妙處

40

總之

- 1) 演說是有聲語言的藝術
- 2) 演說是運用抑揚頓挫語調的語言
- 3) 是充分地表達內心思想感情的語言
- 4) 是富於技巧的聲音形象的語言
- 5) 是更生動表達主要思想感情的語言

41

請提寶貴意見！

謝謝！

譚成珠
lcannie@ust.hk

42



「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

交通運輸業概覽、行業服務技巧培訓

培訓導師：林千華小姐
2011年11月26日

訪港旅客統計資料

2011年首三季

- 訪港旅客總人次: 30,423,421
- 中國內地旅客人次: 20,383,966，佔67%
(同比增長24%)
- 台灣旅客人次: 1,639,597，佔 5%
- 東南亞旅客人次: 2,674,903，佔 9%
(同比增長7%)

http://partnet.hkta.com/nuweb.jsp/doc/listDoc.jsp?doc_id=140269

2

旅客訪港目的

- 遊覽觀光
- 購物
- 從事商業活動
- 參加會議及展覽
- 因此，普通話在香港的普及程度及重要性已大大提高。

3

經海陸路來港的出入境管制站

- 香港國際機場
- 落馬洲
- 羅湖
- 紅磡
- 文錦渡
- 沙頭角
- 中國客運碼頭
- 港澳客輪碼頭
- 屯門客運碼頭
- 深圳灣

4

香港的航空交通

- 香港國際機場客運量位列世界第三
- 2010年總客運量達5,090萬人次
- 航空公司總數達95家，每天超過900班航機升降
- 機場航綫直達約160個航點，其中約有45個，佔28%為中國內地城市

<http://www.hongkongairport.com/chi/business/about-the-airport/welcome.html>

5

香港常見的交通運輸工具

- 飛機：飛機、直升機
- 船：郵輪、渡海小輪
- 車：的士、出租汽車、旅遊巴士、巴士、
巴、電車、纜車
- 鐵路：火車、地鐵

6

香港的航空交通

機場的交通網絡設計完善，包括：

- 1) 機場快綫，40條專利巴士路線及每天有670班本地旅遊車由機場前往市區
- 2) 跨境旅遊車往返機場與珠三角115個城市及縣鎮，每天達460班次
- 3) 跨境渡海輪服務連接包括澳門及內地等八個口岸
- 4) 每日有 290 部「航天跨境轎車」來往機場與珠三角城鎮

<http://www.hongkongairport.com/chi/business/about-the-airport/welcome.html>

7

香港的陸路交通

1. 鐵路系統

- 目前的九條鐵路綫覆蓋香港島、九龍及新界，屯門及元朗則設有輕鐵服務
- 每日平均載客量達400萬人次
- 五個新鐵路策略發展項目於未來十年完成

http://www.mtr.com.hk/chi/projects/projects_index.html

8

香港的陸路交通

西港島綫 (工程預計在2014年竣工)

由上環站向西伸延至堅尼地城，設有三個車站



<http://www.mtr-westislandline.hk/tc/project-details/key-information.html>

9

香港的陸路交通

廣深港高速鐵路香港段

- 預計通車日期 2015年
- 香港段全長約26公里，不設中途站



<http://www.expressrailink.hk/tc/home/>

10

香港的陸路交通

沙田至中環綫 (預計於2012年動工)

大圍至紅磡段: 2018年完成

紅磡至金鐘段: 2020年完成



<http://www.mtr-shatincentralink.hk/tc/project-details/background.html>

11

香港的陸路交通

觀塘綫延綫 (工程預計在2015年竣工)

- 鐵路服務由現有觀塘綫油麻地站，經何文田伸延至黃埔



<http://www.mtr-kwuntonglineextension.hk/tc/home/>

12

香港的陸路交通

南港島綫-東段 (工程預計在2015年竣工)

- 由金鐘伸延至南區，把南區與香港現有鐵路網絡連繫起來



<http://www.mtr-southislandline.hk/4c/key-information/alignment.html>

13

香港的陸路交通

2. 專營巴士

- 由五間專營巴士公司提供，包括城巴、新巴、九巴、龍運及新大嶼山巴士
- 網絡覆蓋香港島、九龍、新界及大嶼山
- 共提供超過500條路線，每日平均載客量超過400萬人次

http://www.af.gov.hk/transport_in_hong_kong/public_transport/buses/index.html

14

香港的陸路交通

3. 公共小巴

- 目前分別有1,313輛紅色小巴及3,037輛綠色專線小巴
- 提供超過352條路線，每日平均載客量超過190萬人次

http://www.af.gov.hk/transport_in_hong_kong/public_transport/minibuses/index.html

15

香港的陸路交通

4. 的士

- 提供直達目的地的個人服務；當中包括市區的士、新界的士及大嶼山的士
- 現時共有18,138輛的士，每日載客量約一百萬人次

http://www.af.gov.hk/transport_in_hong_kong/public_transport/taxis/index.html

16

香港的陸路交通

5. 電車

- 1904年投入服務，於港島區行走，為世界上唯一全部採用雙層電車車隊
- 現時共有電車163輛，包括兩輛供遊客和私人租用的開蓬古董電車，以及一輛維修電車，提供六條行車路線
- 電車平均每天載客 23萬人次

http://www.af.gov.hk/transport_in_hong_kong/public_transport/tram_and_peak_tram/tram/index.html

17

香港的陸路交通

6. 纜車

- 於1888年投入服務，行走中區至山頂
- 路線全長14公里，攀登373米高，設有四個中途站
- 每日載客約12,000人，主要為遊客及本地觀光人士

<http://hktramways.com/t5/museum/index.html>

18

香港的陸路交通



第一代山頂纜車



現今山頂纜車

http://www.thepeak.com.hk/tc/5_5_1.asp

19

香港的海路交通

- 至2011年7月，本港共12家渡輪營辦商提供來往離島以及港內綫渡輪服務
- 2010年，渡輪乘客達4,900萬人次

http://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/public_transport/ferries/index.html

20

交通運輸從業員 對乘客服務的基本技巧

- 有禮貌及態度友善
- 留心聆聽乘客的提問及意見
- 儘快對乘客的要求作出回應
- 主動對有需要的乘客提供協助
- 了解乘客提問的動機

21

交通運輸從業員所需的專業技能

- 熟悉所屬交通運輸機構提供的路線及交通情況
- 駕駛交通工具從業員須熟悉香港的街道及嚴格遵守交通規則
- 知道特別節日的交通運輸安排，並給乘客提供有用的資料及建議
- 具良好工作態度及熱心助人
- 具良好溝通技巧及能力

22

本地乘客與內地乘客的比較

	本地乘客	內地乘客
文化	• 候車排隊及遵守秩序	• 候車排隊及守秩序觀念並未普及
語言	• 廣東話，說話音量較細	• 廣東話、普通話及各地方言，說話音量較大
香港街道	• 普遍熟悉	• 不熟悉
交通運輸系統	• 普遍熟悉	• 不理解、不熟悉
常用交通工具	• 鐵路、輕鐵、公共巴士、渡輪、小巴、的士、電車	• 因應地區不同而有不同

23

本港交通及運輸從業員 應怎樣與內地乘客溝通？

- 1) **思想方面**
 - 了解香港與內地和文化、語言及溝通上的差異
 - 充分諒解內地乘客在異地旅遊的心情
 - 從內地乘客的角度出發，隨時協助他們解決各種問題

24

本港交通及運輸從業員 應怎樣與內地乘客溝通？

2) 態度和行爲方面

- 無論對本地乘客還是內地乘客均友善對待，一視同仁
- 盡量使用普通話與內地乘客溝通
- 耐心聆聽他們的問題，並提供詳盡資料及清晰的指引
- 主動為有需要的內地乘客提供協助

25

問答環節

26



「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

交通運輸業概覽、行業服務技巧培訓

培訓導師：莊盈盈小姐
2011年11月26日

航空服務業的性質



為航機乘客提供
適切全面的服務

2

航空服務業的種類

- 航空票務 (TICKETING)
- 地勤運務 (GROUND)
- 空勤服務 (CREW)
- 航站管理 (FLIGHT SAFTY & CATERING)



3

機艙服務員的工作內容

- 確保乘客安全
- 提供餐飲服務



4

職前培訓

為期六星期的訓練

- 飛機安全
- 機型類別
- 餐膳派遞
- 優秀服務
- 職場用語
- 儀表妝扮



5

機艙服務員的入職條件

- Hong Kong permanent resident and passport holder with right of abode in Hong Kong
- Grade E in 5 HKCEE subjects (including level 2 or above in English language) or equivalent
- Fluency in English and Cantonese is required (Mandarin is preferable)
- Knowledge of other Asian languages and dialects is an added advantage
- Minimum arm-reach of 212cm
- Previous experience in the service industry is preferred but not essential



6



7



「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

飲食業概覽、行業服務技巧培訓

培訓導師：劉恩臨講師

2011年11月26日

講座內容

1. 本港飲食業概況
2. 內地及本港飲食業有何不同？
3. 應對語言及服務態度上有何差異？
4. 專題個案研究
5. 問答環節

<http://www.youtube.com/watch?v=eLLHWQ5CJU&feature=related>

2

本港飲食業概況

- 香港是「亞洲美食之都」，市內匯聚了逾11,000家餐館，各國料理紛陳，選擇豐富。
- 香港匯聚大江南北**中華料理**，中式餐館林立，部分更設於主要酒店和購物中心，提供
 - 廣東
 - 潮州
 - 北京
 - 上海
 - 四川及湖南等...

風味佳餚，以及素食料理、節慶餐飲和中國酒品。

3

本港飲食業概況

- 香港享負國際大都會的美名，中西文化結合，**寰宇美食**薈萃。您可前往不同的中西餐館，享用頂級餐膳、外帶速食、道地小吃或家庭風味菜。亞洲地區美食例如：
 - 日本
 - 韓國
 - 泰國
 - 越南
 - 印度
 - 印尼
 - 馬來西亞等...

的美饌佳餚是中華料理和以外的滋味選擇。

4

本港飲食業概況

- 歐、美地區美食例如：
 - 法國
 - 德國
 - 英國
 - 義大利
 - 地中海
 - 美國
 - 墨西哥和其他地區美食等...

精采演繹了葷素皆宜的傳統西方料理。

- 在香港這個美食之都，可以一邊享受高級美膳，一邊欣賞壯麗海景和山巒；又或在品味香港道地美食和中式佳餚的同時，將城市景觀盡收眼底。

5

本港飲食業概況

- 2011年(第三季)與2010年同期比較，食肆的**總收入**以數量計上升0.5%。
- 2011年(第三季)的食肆**總收益**價值的臨時估計為**223億元**，較2010年第三季上升6.2%。
- 同期間，食肆**總購貨**價值的臨時估計為**80億元**，按年上升9.7%

資料來源：香港政府統計處(2011)。食肆的收入及購貨額按季度統計調查

6



本港飲食業概況

香港所有食肆歸納為五個主要類別，包括：

- 中式餐館
- 非中式餐館
- 快餐店
- 酒吧
- 其他飲食場所

資料來源：香港政府統計處

7



本港飲食業概況

食肆類別	2011年第三季的總收益 以價值計，較2010年同期
中式餐館	↑ 7.3%
非中式餐館	↑ 3.5%
快餐店	↑ 6.9%
酒吧	↑ 7.4%
其他飲食場所	↑ 8.1%

資料來源：香港政府統計處(2011). 食肆的收入及購貨額按季度統計調查

8

本港飲食業概況

食肆類別	涵蓋範圍
中式餐館	港式茶餐廳、粵式酒樓菜館、京、川、滬式酒樓菜館、素食店、供應烤製肉類的餐館及其他中菜的中式酒樓菜館。
非中式餐館	西式餐廳、日式餐廳、韓式餐廳、越式餐廳、粥麵店及其他餐館。
快餐店	自助式餐廳、小食店及美食廣場內小店。
酒吧	供應小食及飲品的酒吧及酒廊。
其他飲食場所	甜品店、雪糕屋、涼茶鋪、果汁店、豆漿及豆腐花店、咖啡店、外賣店及其他飲食場所，亦包括聚會餐飲及其他膳食服務。

資料來源：香港政府統計處 9

內地及本港飲食業有何不同？

預先訂座

香港的餐館在午飯時間(下午1:00至2:00)、晚飯時間以及周末很容易滿座，一般建議預先訂座，以省卻等候時間。

衣着

大部分餐館都可穿便服前往，但部分高級餐館可能對服飾有指定要求，如有疑問，請於訂座時順帶查詢。另外，室內場所多設有空調，可考慮帶備輕便外套。

茶芥收費

在某些餐廳菜館，服務員會主動給您送來香茶、芥醬、酸菜小碟或餐前小吃；此等項目的費用將加進帳單內，如有疑問，請於入座時向服務員查詢價錢。

10

內地及本港飲食業有何不同？

服務費

大部分餐館收取百分之十的服務費，但茶餐廳則一般不會收取服務費。

流動熟食小販

街上偶爾可見售賣熟食的流動小販。此類小販多屬無牌經營，必須小心謹慎。

信用卡付款

您可以在香港大部分餐館以信用卡簽帳付款。付款前，請查核帳單資料及帳項，正確無誤方可簽署；同時，請取回客戶存根作為紀錄。信用卡公司及/或發卡機構可能會就每宗海外簽帳向您徵收外幣兌換費。

11

內地及本港飲食業有何不同？

禁煙規定

所有室內公眾地方均實施禁煙，包括餐館、卡拉OK、商場和酒吧。另外，禁煙規定也涵蓋公共交通工具、公共運輸設施及一些地方的室內和室外區域，任何人不得在指定禁煙區吸煙或攜帶燃著的香煙、雪茄或煙斗，違者定額罰款港幣\$1,500。

為消費者提供周全協助

消費後，請保存單據；如遇糾紛，可聯絡消費者委員會。

12

內地及本港飲食業有何不同？

惠顧「優質旅遊服務」計劃認可餐館

- 「優質旅遊服務」計劃由香港旅遊發展局主辦，讓旅客憑「優質旅遊服務」標誌，輕易識別出值得信賴的餐館。本計劃認可的餐館必須通過每年的嚴謹評審，以確保達到以下標準：



- 餐館環境清潔衛生，食品質量可靠；
- 菜單內容清晰明確，餐飲價格清楚列明；
- 前線員工提供熱誠周到的顧客服務，並具備豐富的产品知識。

13

應對語言及服務態度上有何差異？

- A. 跟顧客打招呼
- B. 為顧客點餐
- C. 處理顧客反映的問題
- D. 為顧客結帳

14

應對語言及服務態度上有何差異？

A. 跟顧客打招呼

- 歡迎光臨
- 早上好/下午好，女士們，先生們
- 您預訂座位了嗎？
 - 小姐/先生，您的桌子準備好了
 - 我們沒有空的桌子了，您可以稍等一上嗎？
- 抱歉，讓您久等了。你們要雅間還是散桌？

15

應對語言及服務態度上有何差異？

B. 為顧客點餐

- 這是菜單。服務員馬上就過來為你點餐
- 說明菜餚內容
 - 要米飯還是麵條？
 - 炒飯 / 稀飯 / 炒麵 / 乾麵 / 湯麵？
 - 水餃 / 蒸餃 / 煎餃？
 - 大碗的湯有多大
 - 你們有甚麼套餐？
 - 套餐所附飲料要咖啡，而不是另外加點咖啡
 - 下午茶特餐是甚麼？
 - 有蛋糕，吐司和一杯飲料

16

應對語言及服務態度上有何差異？

B. 為顧客點餐

- 你們有甚麼咖啡？
 - 速溶咖啡 (Mixed blend)
 - 雙份摩卡/拿鐵 (把一小杯濃咖啡倒入一杯泡騰熱牛奶中製成的) 牛奶咖啡 (Double mocha/latte)
 - 法式香草 (French vanilla)
 - 濃 / 淡
 - 咖啡可以續杯嗎？
- 你可以推薦一下茶和茶點嗎？
 - 普洱茶，鐵觀音、或者烏龍茶
 - 水果茶:茉莉花茶/菊花茶
 - 茶果凍/珍珠奶茶

17

應對語言及服務態度上有何差異？

C. 處理顧客反映的問題

- 有位男士在我們附近抽煙！
 - 這是禁煙的餐廳
 - 要求他把煙熄掉
- 可以請你幫我加點水嗎？
- 我們可以坐別的地方/換位置嗎？
- 可以把收音機的音量調小一點兒嗎？
 - 我去把空調關掉
- 可以關上窗戶嗎？

18

應對語言及服務態度上有何差異？

D. 為顧客結帳

- 麻煩結帳 / 我們要結帳
- 你們要分開付，還是一起算？
 - 兩份都算我帳上
 - 我們的帳要分開結
- 你加錯了嗎？
 - 每人最低消費額是150元
 - 要加收10%的服務費
- 付現金還是刷卡？
 - 常見信用卡有 美國運通卡 / 維薩卡 (Visa) / 萬事達卡 (MasterCard) / 大來卡 (Diners Club) 等。
 - 你的信用卡被拒收
- 我們不接受信用卡 / 我沒有零錢 / 可以開支票嗎？

19

專題個案研究



20

專題個案研究

分組討論
+
口頭報告



21

問答環節



22