



服務導論

基礎清潔與顧客服務工作(二)

因服務對象不同會產生相關職業

◎還記得上次這張與服務相關的職業嗎？



資料來源:Google圖片

與顧客服務相關的工作



居家照護

餐飲服務

復健按摩

民俗禮儀

寵物照護

美髮技藝

居家照護

居家照護工作內容大致如下：

1. 為病患翻身、捶背、擦拭身體、更衣、扶持上下床及散步等等
2. 照顧病患飲食起居、服藥及打點滴等等
3. 居家打掃、整理環境、送洗病患衣物及代購所需用品



餐飲服務

餐飲服務工作內容大致如下：

1. 佈置及**清理餐桌**
2. 為顧客**帶位**或安排座位
3. 將**菜單遞給顧客**，答覆有關餐飲問題
4. **記錄顧客所點菜餚**，並通知廚房或內場做餐送餐
5. **上菜**並提供有關用餐的服務
6. **遞送帳單**，請顧客付款或簽字
7. 送單點單**收銀**



小任務：

1. 請觀賞-【賈伯斯時間】居家照護(職場達人的一天)

<https://reurl.cc/ogL7ZV> 或



2. 請觀賞-【1日1影音】-餐廳服務員

<https://reurl.cc/nozDme> 或



復健按摩

復健按摩工作內容大致如下：

1. 利用物理方法對病患進行**治療復健**，以支架輔具、肢體功能訓練及運動治療等方式，協助其獨立生活或重返工作
2. 藉由**按摩、敲擊或揉捏**的方式，減輕顧客身體的緊張與疲累



民俗禮儀

民俗禮儀工作內容大致如下：

1. 從臨終前的關懷到死亡後的接體規劃及諮詢
2. 與喪家協商整個喪禮的安排



寵物照護

寵物照護工作內容大致如下：

1. 清潔、修整及造形寵物的身體
2. 照顧寄放的寵物
3. 寵物用品的販賣、門市行銷和點貨等



美髮技藝

美髮技藝工作內容大致如下：

1. 為顧客進行髮型及造型設計
2. 修髮、洗髮及吹整髮型
3. 燙髮、染漂頭髮、假髮設計
4. 選用髮型裝飾品及配帶
5. 臉部按摩、修剃及鬍鬚修整



小任務：

1. 請觀賞-【賈伯斯時間】髮型設計師(職場達人的一天)

<https://reurl.cc/9rE4oY> 或



2. 看完了上面美髮技藝相關的工作介紹，請你說說看哪個部份的工作你最有興趣(洗髮/剪髮/染髮/燙髮/...)? 為什麼?

小任務：

1. 看完了以上顧客服務的工作介紹，請你說說看這些長時間與人接觸的工作，需要哪些能力呢？
2. 請你說說看，你喜歡哪一些與顧客服務相關的工作呢？
3. 請你說說看，如果想要從事自己喜歡的顧客服務工作，需要再加強哪一些能力呢？