



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



資料來源:Google

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？