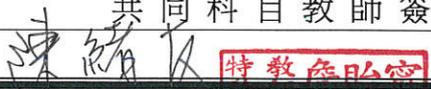


泰山高中 114 學年第 2 學期教學計畫					教科書名						
					出版書局						
班 別	科 目		編寫進度教師		共同科目教師簽名						
餐三甲	顧客服務實務		陳緒友、詹貽甯								
週	起	迄	頁碼		單 元 名 稱	講 授 重 點	補充教材	講授方法	教 具	作 業	進 度
			起	迄							
1	01/21	01/23				準備週		講述			
2	02/23	02/27			外帶顧客服務訓練	1. 餐點標籤貼操作 2. 外帶 POS 機操作 3. 眼神交流及外帶話術練習 4. 餐點覆誦練習		講述 實作			
3	03/02	03/06			外帶顧客服務訓練	1. 視覺化標記練習 (收據核對) 2. 招呼語練習 3. 餐點延遲時話術 4. 餐點擺放原則		講述 實作			
4	03/09	03/13			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討 3. 出餐後清潔		實作			
5	03/16	03/20			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討 3. 出餐後清潔		講述 實作			
6	03/23	03/27			外帶顧客服務訓練	1. 大排長龍時分流訓練 2. 顧客等待時的安撫話術訓練 3. 外帶巧思 (貼紙上的貼心註記)		講述 實作			
7	03/30	04/03			內外帶顧客服務訓練	1. 漏單的補救措施 2. 內外帶客人分流引導練習 3. 角色扮演		講述 實作			
8	04/06	04/10			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討 3. 出餐後清潔		講述 實作			
9	04/13	04/17			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討 3. 出餐後清潔		講述 實作			
10	04/20	04/24			內外帶顧客服務訓練	1. 出餐順序原則 2. 取餐及出餐分流 3. 內場分裝訓練		講述 實作			
11	04/27	05/01			內外帶顧客服務訓練	1. 模擬練習 2. 特殊案例討論 3. 正向回饋		講述 實作			
12	05/04	05/08				高三停課一次		講述 實作			
13	05/11	05/15			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討 3. 出餐後清潔		講述 實作			
14	05/18	05/22			出餐練習	1. 實戰演練 2. 出餐後檢討		講述 實作			

					3. 出餐後清潔				
15	05/25	05/29			期末清潔及盤點	講述 實作			
16	06/01	06/05			高三畢業	講述 實作			

1. 擔任編寫進度之老師於各該科教學研究會開會後一週內將本表填妥並會同科目所有教師簽名後送交教學組，謝謝。  
2. 同一科目同一年級請各任課老師於教學研究會時協商統一進度。 3. 敬請各科任課老師務必按預定進度逐週教學俾便命題。