

## 清晰流程指引 服務細節臻善

從事餐飲業固然重視食物質素，但環境舒適、員工服務細心周到也非常重要。擁有3個品牌、5家分店的Olive Cafe一直因應市場變化調整步伐，提升食物質素之餘，亦重視員工的專業服務態度，並給予適切培訓。有見員工在顧客甫進餐廳後的服務流程細節未盡完善，Olive Cafe遂安排員工參與由香港零售管理協會舉辦的工作坊，透過課堂及互動遊戲親身體會並了解到重視顧客感受。

經培訓後，Olive Cafe由顧客進入餐廳到廚房出餐整個顧客服務流程、與顧客的眼神接觸、笑容及儀態等服務細節，均有清晰指引，令員工的服務態度有所改變。此外，員工亦明白到傑出顧客服務非單靠樓面的努力，還須廚房的配合，彼此互相提點，建立團隊精神，故餐廳的服務質素顯著提升，並為顧客帶來全新體驗，更成功帶動營業額。



☐ Olive Cafe由顧客進入餐廳到廚房出餐整個服務流程，均有清晰指引。