

100个餐厅服务难题

掌握100种服务技巧

你就是**满分服务员**



轻松搞定

刘筏筏 编著

100个

餐厅服务难题



化学工业出版社

轻松搞定

刘筏筏 编著

100个

餐厅服务难题



化学工业出版社

· 北京 ·

本书收录了 100 个餐饮服务案例,包括预订服务、餐前准备、迎宾引位、餐前点菜、餐中服务、收银结账、突发事件预防与处理、投诉处理等方面。本书从实用性的角度出发,以案例+评析的形式,详细介绍了餐厅服务中需要掌握的知识 and 技巧等。

本书可作为餐饮企业对服务员进行培训的指导用书,同时也是各旅游院校学生就业培训的良好师益友。

图书在版编目 (CIP) 数据

轻松搞定 100 个餐厅服务难题/刘筏筏编著. —北京:
化学工业出版社, 2009. 1
ISBN 978-7-122-04008-4

I. 轻… II. 刘… III. 饮食业-商业服务-案例
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 168749 号

责任编辑: 温建斌

文字编辑: 张春娥

责任校对: 顾淑云

装帧设计: 王晓宇

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 化学工业出版社印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张 9 1/4 字数 109 千字 2009 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 25.00 元

版权所有 违者必究

「前 言」

餐饮企业员工的专业素质关系着企业的竞争能力。在近几年的餐饮企业培训过程中，给人感触较深的就是服务人员面对顾客不知如何有效地去沟通、去交流，而且有时会在不经意间怠慢进而伤害了顾客，甚至隐性地赶走了很多顾客。加之，现代餐饮业从业人员的流动频繁，有些员工甚至没有受过专业、系统的培训即上岗，这些均最终导致了餐饮行业整体服务水平低下。作为餐饮企业的经营管理者，应该清醒地认识到，未经过系统培训、缺乏专业素养的员工，极易成为企业经营的“隐性杀手”。

员工的专业程度从一定意义上讲关系到企业的竞争力。基于中国餐饮业普遍面临的人员短缺、素质亟待提高的发展现状，我们进行了大量的调研，并把在餐饮企业授课中收集的一线实战服务案例进行了提炼与总结，针对这些大家经常遇到的问题编写了本书。与同类书籍相比，本书具有以下特点：一是本书中的案例关注的是容易被人们所忽略的服务细节，而这些细节都是服务中至关重要的。二是本书中的案例分析是在点评案例的基础上，将服务要求贯穿于其中，层层递进而又深入浅出。每个点评不但透彻地分析了相应案例，还把服务中规范、正确的做法详细地列举了出来，可达到以点带面的效果。

本书可作为餐饮企业培训员工的教材。同时，也可作为各个层次旅游管理专业教育的辅助教材。

在本书的编写过程中，得到了大连市旅游局、中国旅游报社、广东

省餐饮服务行业协会和皇金管家机构运营官严胜道先生的大力支持和帮助。此外，辽宁师范大学旅游管理学院旅游管理专业研究生刘鑫、宋立本、周佳明以及杜晓姗、陆艺、陈琳、王旭、刘丽媛等同学也参与了本书的文稿整理与修订工作。在此一并表示感谢。

由于本人水平有限，书中难免存在不当之处，还望各位同行、专家多予赐教。

编 者

2008 年 11 月于大连

目 录

绪 论 餐厅服务概述

一、餐厅服务的功能和特点	1
二、餐厅服务的基本原则	3
三、餐厅服务人员的基本素质、技能和职责	4

第一章 预订服务

一、预订服务要点	7
二、预订服务程序分析	8
【案例 1】预订随时都可以取消?	10
【案例 2】“王先生”与“汪先生”	11
【案例 3】预留车位	12
【案例 4】客人缘何未到?	12
【案例 5】遗忘的优惠	13

第二章
餐前准备

一、餐饮环境	15
二、餐饮设备用具	15
三、餐饮食品和酒水	16
四、信息准备	16
【案例 6】餐具该换了	16
【案例 7】“借冰”事件	17
【案例 8】餐桌“发威”	18
【案例 9】细心解难题	19
【案例 10】餐巾花风波	20
【案例 11】爆裂的茶杯	21
【案例 12】浪漫餐台	22
【案例 13】微笑——化解矛盾的润滑剂	22

第三章
迎宾和引位

一、迎宾	25
二、引位	25
【案例 14】“鹦鹉学舌”	27
【案例 15】记住客人	28
【案例 16】叫错名字惹尴尬	28
【案例 17】亲情迎宾员	29

【案例 18】失踪的“迎宾员”	30
【案例 19】餐厅满座了	31
【案例 20】错在哪里?	32
【案例 21】穿着丧服的客人	33
【案例 22】坐哪儿更合适	33
【案例 23】客人拼坐.....	34
【案例 24】“老地方”	35

第四章 餐前点菜服务

一、点菜服务操作程序及注意事项	37
二、点菜服务要点及基本技巧	38
【案例 25】暖心服务	41
【案例 26】一问三不知	42
【案例 27】客人的好帮手	43
【案例 28】差价过高	44
【案例 29】“迟到”的解释	45
【案例 30】点菜与复述	45
【案例 31】恰到好处	47
【案例 32】点菜与站位	47
【案例 33】善解人意	48
【案例 34】没汤的“甲鱼”	49
【案例 35】合理推销	50
【案例 36】推销的技巧	51
【案例 37】落在地上的点菜单	52

第五章
餐中服务

一、餐中服务基本要求	54
二、餐中服务要点	55
【案例 38】期待与等候	57
【案例 39】选错了上菜口	59
【案例 40】上菜有“学问”	60
【案例 41】偷工减料	60
【案例 42】“拇指”汤	61
【案例 43】及时补位解难题	62
【案例 44】何时更换骨碟？	63
【案例 45】餐桌上的“金字塔”	64
【案例 46】过度热情惹“麻烦”	65
【案例 47】不能动	66
【案例 48】巧用“语用预设”	67
【案例 49】粗心触犯禁忌	69
【案例 50】不当“省略”	70
【案例 51】不合时宜的撤台	71
【案例 52】哭闹的孩子	72
【案例 53】关键“台词”不能忘	73
【案例 54】“勤快”的服务员	74
【案例 55】惹祸的“打火机”	75
【案例 56】听出效益	76
【案例 57】服务于客人未开口之前	77
【案例 58】“遗留问题”惹麻烦	78

第六章
收银结账

一、规范操作程序要点	80
二、收银结账服务程序分析	81
【案例 59】人未走，茶先凉	82
【案例 60】打烊时刻	83
【案例 61】客人缘何“走单”	85
【案例 62】“唱收唱付”	85
【案例 63】签单权变更	86
【案例 64】错收账款	87
【案例 65】磨损的“信用卡”	88
【案例 66】误收假币	89
【案例 67】千篇一律的告别语	90
【案例 68】识别客人的“隐性”需求	91
【案例 69】余额告别法	92
【案例 70】“及时雨”	94

第七章
突发事件的防范与处理

一、突发事件的防范	95
二、突发事件的处理	96
【案例 71】锅仔变“火锅”	97
【案例 72】如何应对“恶意索赔”	98

【案例 73】“小客人”被意外烫伤 100

【案例 74】替客人道歉 100

【案例 75】“食物中毒”事件 101

【案例 76】客人突发疾病 102

【案例 77】客人逃账后 103

【案例 78】醉酒的客人 104

【案例 79】扫兴的赔偿 105

【案例 80】客人坠楼身亡 107

【案例 81】餐厅窃案 107

【案例 82】“吻手礼” 108

【案例 83】保守客人的秘密 110

【案例 84】“停电”风波 111

【案例 85】特殊客人 112

【案例 86】补偿服务 113

【案例 87】客人偷拿餐具后 114

第八章

投诉处理与相关服务

一、容易引发宾客投诉的服务环节 117

二、处理宾客投诉的基本步骤 119

 【案例 88】客人的“预订” 120

 【案例 89】以“理”服人 121

 【案例 90】汤真的变“味”了？ 122

 【案例 91】孰对？孰错？ 123

 【案例 92】存酒被丢弃 124

 【案例 93】“多余”的客人 126

 【案例 94】酒水没有了 126

【案例 95】菜中有异物	127
【案例 96】“对不起，请稍等”	129
【案例 97】掐了须的龙虾	130
【案例 98】岂能“应付”？	131
【案例 99】不要推托	133
【案例 100】好心办“坏事”	133
参考文献	135

绪论



餐厅服务概述

一、餐厅服务的功能和特点

(一) 餐厅服务的基本功能

(1) 餐厅服务是完成菜品从制作到消费这一转变的手段 通过餐饮服务,使产品从生产阶段进入消费阶段,从而使客人消费食品,使餐厅的厨房进行再生产。无论是顾客在餐厅接受点菜服务、宴会服务,还是自助餐、快餐等,共性是均表现出了服务这一功能。因此,就大多数餐厅而言,服务是完成这一转变的重要手段。

(2) 餐厅服务是推销餐饮产品的过程 服务越好越能招徕顾客。服务员在竞争日趋激烈的餐厅经营中,应加倍重视推销意识的训练。推销功能的发挥直接关系到餐厅的经济效益。

(3) 餐厅服务是满足顾客需求的重要手段 顾客到餐厅就餐,其需求是多方面的,如生理需求、安全需求、受尊重需求等,只有通过良好的餐饮服务,礼貌、周到、热情地款待客人,才能满足客人的需求。

(二) 餐厅服务的特点

1. 服务态度具有价值

在餐饮服务中,“态度”是一种服务因素,它本身具有价值,同时也为餐厅带来效益。微笑是服务态度的重要组成部分,也是积极态度的表现形式,从而备受餐饮业的重视。微笑作为无言的服务,对客人会起



到积极情绪的诱导作用。在服务的情感交流中，微笑是必不可少的。微笑是内心情感的表露，也是一种服务的表现方式。从微笑中，可以将友好、融洽、和谐、尊重、自信的形象和气氛传染给客人，从而为成功的服务打下良好的基础。

餐厅服务是以照顾和款待为基础的。照顾就是体贴和关照的意思，而款待则代表了主人对客人的重视程度和热情程度等。总之，态度在餐饮服务中起着举足轻重的作用，应引起从业人员的高度重视。

2. 服务对象的广泛性

由于顾客的职业不同以及生活习俗与文化背景等的不同，从而在观念上和需求上存在一定的差异，这就要求餐饮服务从多方位满足客人的不同要求。

餐饮企业的客源来自不同国家、地区和民族，由于不同的宾客处于不同的社会文化背景之下，有着不同的道德意识和规范，宾客的社会文化、生活习俗、习惯、禁忌以及个性等方面的差异，使餐饮服务的标准及其适用性表现出不同的特征和特殊的行为规范，以适应不同客人的道德要求。

3. 餐厅服务的时间性

这是指在一定时间内为顾客提供服务。时间问题涉及营业时间、特定时间内顾客的人数和需求，由此还涉及上菜的时间、座位安排、客人就餐时间长短等一系列问题。时间性还包括餐饮产品即时生产、即时销售的特点。

4. 餐厅服务标准的相对性

我国餐饮服务的形成与发展经历了一个漫长的过程，它与人民生活、社会环境、外来文化、客人需求等均有着密切的关系。我国目前的餐饮服务规范是中西餐饮服务的融合。因此，餐饮服务既有已经形成的方式和标准，同时又在不断发展变化之中，特别是西餐服务方式不断渗透于中餐服务之中，因而说我国的餐饮服务标准又具有相对性。

5. 餐厅服务的统一性

这是指餐厅服务是直接服务与间接服务的统一,即使得对顾客的照顾和款待与食品的制作、卫生及安全等相统一。一般情况下顾客到某餐厅就餐时往往含有信赖的因素,即在一定时间内将自己的饮食需求托付给了餐厅。餐厅则应本着对客人负责的精神,把人前服务与背后服务有机地统一起来。

二、餐厅服务的基本原则

1. 物有所值原则

这是指餐饮服务与价格让客人感到公平、质价相符。餐厅所出售的物品的价格是由实物成本和无形的服务费用所组成的。当客人结账时,认为实物和服务费用之和与所支付大致相符时,就会感到物有所值,心理上也就会产生公平感。因此,餐厅在制定价格时要考虑顾客的接受程度和餐厅的利润,在二者之间找到一个平衡点。

2. 主随客便原则

餐厅的菜品、服务项目是为客人所设置的,只有被客人所接受和认可才能确实算作为有用的和有效的。主随客便就是要餐厅站在客人的立场上,设身处地地为客人着想,理解客人、尊重客人、方便客人。

当然,这里所说的主随客便,也不是要求餐饮业的服务只能被动地去适应各层次客人的需求,一味地去“随”,变得消极呆板,而是要主动地适应客人的需要,无论从服务方式、服务项目,还是菜类品种的质量,都要探究客人的消费心理,适宜地推出风味特色产品,创造性地开拓经营服务领域,为客人提供更好的服务。

3. 宾客至上的原则

要尊重客人的人格、生活习惯、习俗和爱好,尽力满足客人的合理需求。“客人是企业的衣食父母”,客人为餐厅带来了利润,客源是餐厅存在和发展的前提条件。坚持“宾客至上”的原则,才能处理好与宾客的关系,从而创造一流的服务。



三、餐厅服务人员的基本素质、技能和职责

(一) 餐厅服务人员的基本素质

1. 餐厅服务人员仪表要求

餐厅服务人员的仪表直接影响着客人对餐厅的感受。服务人员整洁、卫生、规范化的仪表能烘托服务气氛，使客人心情舒畅。如果服务人员衣冠不整，满身油污，必然会给客人留下一个不好的印象。因此，服务人员的仪表对餐饮服务非常重要。其基本要求如下所述。

(1) 头发 要将头发梳理整齐，保持干净，必要时需要戴上帽子，一般要避免仿效流行式发型。男子要定期理发，适当使用发油时，发油以香味较淡为宜。

(2) 面部 女子面部化妆要清淡，不宜浓妆艳抹，应保持朴素优雅的外表，给人以自然美感。不要使用香水，因为香水气味会破坏食品的美味和室内的气氛。男子须每天剃须。

(3) 手和指甲 指甲要经常修剪、清洁，不能戴假指甲以及涂抹指甲油等。

(4) 戒指和手表 手指和手腕为客人最注意的地方。戒指、手表及时髦的首饰不宜佩戴，结婚戒指除外。

(5) 衬衫和领带 衬衫要烫平，特别要注意领子、袖口及衣扣，不能有褶皱、破损，颜色最好是白色。内衣要穿易吸汗的，不要让汗水渗出上衣。内衣、衬衫应每天换洗，领带整洁、挺括。

(6) 制服 工作时要穿统一的制服。裤子要显出裤线，一般要求穿黑色长裤。工作围巾和帽子要保持良好，不能有褶皱、破损。

(7) 鞋袜 袜子要每天换洗，经常擦皮鞋以保持光亮。袜子与鞋以黑色为宜，不宜使用指定以外的颜色。

(8) 口腔 吃葱、蒜等带有强烈气味的食物后，应特别注意防止口腔异味。

2. 餐厅服务人员行为举止

餐厅服务过程中,服务人员的任何一个动作都会对客人产生影响,所以服务人员行为举止的规范化是餐饮服务的基本要求。

- ① 头脑灵活,反应敏捷,记忆准确,有丰富的餐饮知识。
- ② 要经常留意客人的表情,注意客人的手势。
- ③ 手脚配合要适当、适时,动作要求规范,防止显得僵硬或慌乱。
- ④ 要以沉着而冷静的心情为客人服务。
- ⑤ 言谈要讲究礼貌,声音清晰,音量高低适中,发音正确。
- ⑥ 和蔼诚恳,笑态自然,善解人意,使人感到亲切、愉快。
- ⑦ 站姿端正,潇洒大方,轻松自如,举止端庄、不做作。
- ⑧ 工作时要有良好的习惯,不允许有“吃喝”、吸烟以及嚼口香糖等行为。

3. 餐厅服务人员工作态度

服务人员的工作态度可以简单地概括为“真诚的服务”。尽管要求每日均保持一副愉快的面孔可能有点困难,但微笑、谦恭、礼貌地待客,这些还是应该做到的,这样的服务会在很大程度上满足客人的各种要求和欲望,使顾客感到像在家里一样,产生一种归属感,绝不能给客人造成一种排外、欺外的错觉。

服务人员如果缺乏工作兴趣或工作态度不友好,会使就餐场面无序甚至会出现尴尬情形,以致伤害客人感情。因此,服务人员一是不要妄自菲薄,二是不要视工作和客人为无所谓,马虎大意。良好的工作态度主要表现在如下方面。

- ① 应快速为赶时间的客人提供服务。
- ② 当客人情绪低落时,应适当调动其情绪,从而使他们感到就餐愉快。
- ③ 客人不理解菜单时应向他们做适当介绍,并乐于回答他们的问题。
- ④ 可适时提供食品信息和符合客人就餐习惯的服务。