



菜上错了，酒杯翻了，
账单算多了……

孩子哭了，老人摔了，
客人喝高了……

你还在束手无策吗？

**阅读本书，
你将成为处理
餐厅服务难题的**

高手！

餐厅服务

张建宏 编著

400问



化学工业出版社

餐厅服务

张建宏

编著

400

问



化学工业出版社

· 北京 ·

本书从实用性的角度出发,以简单问答的形式,详细地介绍了餐饮服务人员必须掌握的知识和技能,内容涉及餐饮业对客服务的基础知识、礼节礼貌、服务技巧、服务技能、疑难处理、酒水常识、烹饪须知、宾客食俗等八大部分。

本书的编写面向餐饮服务员的工作实际,可作为餐饮企业对服务员进行岗前培训或在岗培训的指导用书,同时也是各旅游院校学生就业培训的良好益友。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务 400 问/张建宏编著. —北京:化学工业出版社, 2008. 5

ISBN 978-7-122-02709-2

I. 餐… II. 张… III. 饮食业-商业服务-问答
IV. F719.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 059336 号

责任编辑:温建斌
责任校对:吴静

文字编辑:张春娥
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:北京云浩印刷有限责任公司
850mm×1168mm 1/32 印张6 $\frac{1}{4}$ 字数113千字
2008年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686)

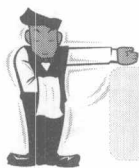
售后服务:010-64518899

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:15.00元

版权所有 违者必究



前言

当今时代是商品过剩的时代，同时也是服务业勃勃兴起的时代。服务围绕着我们生活，已成为当今社会一种重要的商品。餐厅、餐馆、酒楼等作为最典型的提供服务的企业，对客服务质量是其生存的核心问题。

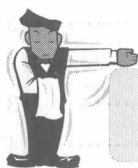
目前，从事餐饮行业的服务人员，大多数是刚刚踏入社会的青年。很多人在学校里并没有系统学习过服务专业的技能和知识，在从事服务工作时，他们虽然从心底希望把客人接待好、服务好，却又经常不知所措。本书以简单问答的形式，精简篇幅，浓缩精华，由浅入深地介绍了餐厅对客服务知识，能让读者花较少的时间和精力学到较多的知识。

本书从实用性的角度出发，分8个部分介绍了餐饮服务的知识、规程、技艺。其中，基础知识、礼节礼貌、服务技巧与服务技能等部分，为读者提供了规范服务所需的系统知识；疑难处理部分则解答了一些餐厅服务员在服务过程中可能会经常遇到的疑难问题；酒水常识、烹饪须知、宾客食俗等部分则为读者展示了一个更广阔的饮食知识天地。

在本书的编写过程中，参阅了大量同行专家的论著，义乌工商学院傅琴琴老师、张旭亮老师、张海霞老师，义乌电视台陈丹苗女士为本书的编写提出了许多有益的建议，在此一并表示衷心的感谢！因为本人精力和学识有限，且本书涉及面广，再则社会在不断进步，各种思想和观念在不断变化，书中的不足之处在所难免，企望专家和读者不吝赐教。

张建宏

2008年2月14日于义乌工商学院



目录

第一章 基础知识	1
1. 什么是餐厅?	1
2. 什么是餐饮部?	1
3. 旅游饭店常见的餐饮设施及服务项目有哪些?	1
4. 社会餐饮的种类有哪些?	1
5. 什么是特色餐厅?	1
6. 什么是服务?	1
7. 什么是餐饮服务?	3
8. 餐饮服务有哪些特点?	3
9. 餐饮服务的主要理念有哪些?	3
10. 什么是职业道德?	5
11. 餐厅服务员有哪些工作职责?	6
12. 餐厅迎宾员有哪些工作职责?	7
13. 餐厅值台员有哪些工作职责?	8
14. 餐厅传菜员有哪些工作职责?	8
15. 餐厅订餐员有哪些工作职责?	9
16. 客房送餐服务员有哪些工作职责?	9
17. 酒吧酒水员有哪些工作职责?	10
18. 酒吧调酒员有哪些工作职责?	10
19. 餐厅收银员有哪些工作职责?	11
20. 餐厅领班有哪些工作职责?	11
21. 餐厅服务员的纪律一般包括哪些内容?	12
22. 餐厅服务员个人卫生的基本要求有哪些?	12

23. 餐厅服务员须掌握的知识主要有哪些?	13
24. 餐厅服务员应具备的专业素质有哪些?	13
25. 中、西餐服务主要区别是什么?	13
26. 何谓“法式服务”?	14
27. 何谓“俄式服务”?	14
28. 何谓“英式服务”?	14
29. 何谓“美式服务”?	14
30. 何谓“大陆式服务”?	15

第二章 礼节礼貌

31. 什么是礼貌?	16
32. 什么是礼节?	16
33. 员工仪表的基本要求有哪些?	16
34. 员工仪容的基本要求有哪些?	16
35. 员工仪态的基本要求有哪些?	17
36. 如何进行站立服务?	17
37. 站立与客人交谈时, 怎么办?	17
38. 为客人指示方向时, 怎么办?	18
39. 员工行走时, 怎么办?	18
40. 迎面遇见客人, 为其让路时, 怎么办?	18
41. 客人从背后过来, 为其让路时, 怎么办?	18
42. 迎宾时, 怎么办?	19
43. 送走客人时, 怎么办?	19
44. 员工服务语言的基本要求是什么?	19
45. 用于称呼客人的尊称语有哪些?	20
46. 客人进店时的迎候语有哪些?	21
47. 与客人见面时的问候语有哪些?	21
48. 提醒客人注意的关照语有哪些?	21
49. 询问客人, 寻求服务的询问语有哪些?	22
50. 客人召唤时的应候语有哪些?	22

51. 对客人表示祝贺的祝贺语有哪些?	22
52. 对客人表示敬慕的敬慕语有哪些?	23
53. 对客人的致谢语与回谢语有哪些?	23
54. 对客人的致歉语有哪些?	23
55. 客人着急或感到为难时的安慰语有哪些?	23
56. 用于客人离店时的告别语有哪些?	23
57. 使用礼貌服务用语时, 应注意哪些细节?	23
58. 接听电话时, 怎么办?	25
59. 如果对方要找的人不在, 怎么办?	25
60. 终止电话时, 怎么办?	25
61. 拨打电话时, 怎么办?	25
62. 用电话沟通时, 怎么办?	25
63. 服务员为什么要“微笑服务”?	26
64. 服务员常见的错误手势有哪些?	26
65. 员工应熟知的见面礼节有哪些?	27
66. 服务操作的基本礼节有哪些?	29
67. 为什么在接待前和接待中不宜吃生葱大蒜?	30
68. 为什么在上班前不能饮酒?	30
69. 为什么一些国家和民族特别忌讳“左手服务”?	30
70. 为什么服务员要多学点外宾的手语和头语表达方式?	31
71. 为什么迎客走在前、送客走在后?	31
72. 为什么说替客人取衣、打伞、点火也是服务员分内工作?	32
73. 为什么客人进餐中不要扫地?	32
74. 为什么“单间儿”是服务员忌用的服务词语?	32
75. 为什么为客人“帮忙”还要事先征得同意?	32
76. 为什么征询客人点菜点饭时, 不要说“要饭吗?”一类的词语?	33
77. 如果个别客人用不文明语言招呼服务员时, 怎么办?	34

78. 服务员能否使用方言服务?	34
79. 服务员如何说“不”?	35
80. 为什么服务员要了解不同宾客的习俗、嗜好与忌讳等 常识?	36

第三章 服务技巧

81. 订餐员接受电话预订时, 应注意哪些问题?	38
82. 订餐员接受现场预订时, 应注意哪些问题?	38
83. 订餐员应如何落实订餐?	38
84. 迎宾服务的技巧有哪些?	39
85. 引座服务的技巧有哪些?	39
86. 如何递铺餐巾?	40
87. 如何展示菜单?	40
88. 如何提供小毛巾服务?	41
89. 如何提供茶水服务?	41
90. 如何提供点菜服务?	41
91. 服务员的推销用语有哪些讲究?	43
92. 如何为客人提供饮料服务?	45
93. 如何为客人提供啤酒的服务?	46
94. 中餐上菜的要点有哪些?	46
95. 如何上汤羹?	47
96. 如何上火锅?	47
97. 如何上易变形的油炸菜?	48
98. 如何上泥包、纸包、荷叶包的菜?	48
99. 如何上有声响的菜?	49
100. 如何上原盅炖品菜?	49
101. 摆菜的技巧有哪些?	49
102. 中餐分菜工具如何使用?	50
103. 如何撤换餐具?	50
104. 如何撤换烟灰缸?	50

105. 现金结账的技巧有哪些?	51
106. 信用卡结账的技巧有哪些?	52
107. 支票结账的技巧有哪些?	52
108. 签单结账的技巧有哪些?	53
109. 翻台时, 应注意哪些问题?	53
110. 送客时要注意哪些问题?	54

第四章 服务技能 55

111. 什么是托盘?	55
112. 什么是轻托?	55
113. 什么是重托?	56
114. 单手端一个盘(或碗)的方法是怎样的?	56
115. 单手端两盘的方法是怎样的?	56
116. 单手端托三盘的方法是怎样的?	57
117. 端托盘行走的步法有哪些?	57
118. 什么是餐巾折花?	58
119. 什么是“推折”?	58
120. 什么是“折叠”?	58
121. 什么是“卷筒”?	58
122. 什么是“翻拉”?	59
123. 什么是“捏”?	59
124. 什么是“穿”?	59
125. 怎样折单荷花? 用折单荷花的手法还能折出哪些花型?	59
126. 怎样折圆花篮? 用折圆花篮的手法还能折出哪些种类?	60
127. 怎样折并蒂莲花? 用折并蒂莲花的手法还能折出哪些花型?	60
128. 怎样折鸵鸟型? 用折鸵鸟型的手法还能变换什么种类?	60

129. 怎样折海棠花? 用折海棠花的手法还能折哪些种类?	61
130. 怎样折牵牛花? 用折牵牛花的手法还能折出哪些类型?	61
131. 餐巾折花如何选择花型?	61
132. 怎样掌握外宾对餐巾折花花型的喜忌?	62
133. 餐巾折花应如何摆放?	62
134. 什么叫“摆台”?	63
135. 什么是“推拉式”铺台布?	63
136. 什么是“撒网式”铺台布?	63
137. 什么是“抖铺式”铺台布?	64
138. 桌与椅怎样恰当摆放?	64
139. 早餐用具怎样摆放?	64
140. 午餐、晚餐用具怎样摆放?	65
141. 鲜花、烟灰盅、转盘应怎样摆放?	66
142. 中餐宴会的座次怎样安排?	66
143. 什么是桌斟?	67
144. 什么是捧斟?	67
145. 如何开启易拉罐?	67
146. 服务员如何开瓶装啤酒?	67
147. 如何为客人斟送扎啤?	68
148. 如何为客人开坛装酒品?	68
149. 如何给葡萄酒开瓶?	68
150. 如何给香槟酒开瓶?	69
第五章 疑难处理	71
151. 有急事的客人前来用餐时, 怎么办?	71
152. 特别爱挑剔的客人前来用餐时, 怎么办?	71
153. 带小孩的客人前来用餐时, 怎么办?	72
154. 客人用餐中, 孩子哭闹怎么办?	73

155. 信奉宗教的客人前来用餐时, 怎么办?	74
156. 熟人前来用餐时, 怎么办?	74
157. 伤残人士前来用餐时, 怎么办?	74
158. 客人带小动物进餐厅时, 怎么办?	76
159. 生病客人前来用餐时, 怎么办?	76
160. 遇有心情不佳的客人来用餐时, 怎么办?	76
161. 遇到衣冠不整的客人来用餐时, 怎么办?	77
162. 遇到肤色、外貌异常的客人来用餐, 怎么办?	77
163. 左手用餐的客人前来用餐时, 怎么办?	77
164. 客人来店时已经客满, 怎么办?	77
165. 餐厅里已坐满, 只有留给旅行团的座位, 客人要坐怎么办?	78
166. 如何为独自就餐的客人服务?	78
167. 开餐中, 米饭供应不上怎么办?	79
168. 客人把吃剩的食品、酒水等留下, 要求服务员代为保管时, 怎么办?	79
169. 开餐时小孩在餐厅乱跑, 怎么办?	79
170. 开餐时, 遇到客人同时争坐一张台时, 怎么办?	79
171. 客人预订的宴会, 开餐时要求减人怎么办?	79
172. 厨房不按顺序出菜时, 怎么办?	80
173. 服务员未分完菜就发现菜品不够, 怎么办?	80
174. 客人用餐时间较长, 要求热菜时, 怎么办?	80
175. 服务员在宴会开始前, 才知道有个别客人吃清真或素食时, 怎么办?	80
176. 客人在餐厅跌倒时, 怎么办?	80
177. 客人在大厅用餐时猜拳或打牌, 怎么办?	81
178. 客人不小心摔伤、烫伤怎么办?	81
179. 如何为老人和小孩介绍菜式?	81
180. 如何为情侣介绍菜式?	81

181. 客人点菜犹豫不定时, 怎么办?	82
182. 客人问的菜式, 服务员若不懂时, 怎么办?	82
183. 客人已点菜又因急事不要了, 怎么办?	82
184. 宴会临时加人时怎么办?	82
185. 客人需要的菜品, 菜谱上没有, 怎么办?	82
186. 客人按菜谱点菜而厨房没有时, 怎么办?	83
187. 服务员正在为一桌客人服务, 其他桌上的客人也要求其服务时, 怎么办?	83
188. 客人因为晚来的客人比自己先吃上了菜, 从而表示不满时, 怎么办?	83
189. 客人对同桌和邻桌要的是同一道菜, 因菜量不一样而产生异议, 怎么办?	84
190. 客人在用餐过程中要求改菜时, 怎么办?	84
191. 客人因服务不及时或上菜不及时而发牢骚, 怎么办?	84
192. 对消费较高的客人, 应注意些什么?	85
193. 当客人举手示意时, 怎么办?	85
194. 负责主台的服务员在主宾、主人离席讲话时, 怎么办?	85
195. 当服务员听不清楚客人的吩咐或要求时, 该怎么说?	86
196. 服务员未听清客人所点的菜而上错菜, 客人不要时, 怎么办?	87
197. 服务员不小心将菜水、菜汤、饮料溅出而弄脏了客人衣物, 怎么办?	87
198. 上菜时, 桌面不够摆放怎么办?	88
199. 客人提出食物变质并要求取消时, 怎么办?	88
200. 客人反映上菜速度慢时, 怎么办?	89
201. 客人在进餐中要求退菜, 怎么办?	89
202. 客人投诉食物未熟、过熟或味道不好时, 怎么办?	90
203. 客人认为他所点的菜不是这样时, 怎么办?	90

204. 客人用餐时发现菜品中有异物时, 怎么办?	91
205. 客人对菜品不满意时, 怎么办?	92
206. 客人认为餐厅所提供的香烟、饮料、酒水是假冒伪劣产品时, 怎么办?	93
207. 客人之间互相搭台用膳, 服务员为客人点菜上菜时怎么办?	93
208. 客人正在谈话, 而又有事要问客人, 怎么办?	93
209. 客人要求以水代酒时, 怎么办?	94
210. 发现客人喝洗手盅中的水时, 怎么办?	94
211. 大型自助餐结束后, 客人提出打包时, 怎么办?	94
212. 客人核对账单时, 发现多收的错误怎么办?	95
213. 客人未付账并已离开时, 怎么办?	95
214. 在结账时, 包房里所用酒水和吧台所记的数量不符, 怎么办?	96
215. 客人对账单产生疑问, 怎么办?	96
216. 遇到客人恶意逃账时, 怎么办?	97
217. 客人因等菜时间太长, 要求取消食物时, 怎么办?	98
218. 客人点的菜长时间没有上而要求减账, 应如何处理?	98
219. 当供应品种加价, 餐厅常客有意见, 不愿付增加款项, 怎么办?	99
220. 客人无欢迎卡(贵宾卡)要求签单时, 怎么办?	99
221. 结账时客人所带的现金不够, 怎么办?	99
222. 负责结账买单的客人喝醉酒, 结不了账怎么办?	99
223. 客人对饭菜、酒水不满意而拒付款, 怎么办?	100
224. 客人结账后已离开台面, 发现客人把不该带走的物品带走了, 怎么办?	101
225. 客人要求优惠餐费怎么办?	101
226. 客人要求餐厅发给一张VIP卡, 怎么回答?	101
227. 如何为急躁型客人提供服务?	101

228. 遇上次用餐不满意,这次来餐厅故意挑毛病的客人,怎么办?	102
229. 客人对服务员的服务很满意,邀请其到他公司,怎么办?	102
230. 客人要服务员喝酒时,怎么办?	102
231. 服务过程中,客人要求与服务员合影时,怎么办?	103
232. 服务过程中,客人邀请服务员跳舞时,怎么办?	103
233. 客人想约服务员出去玩(喝茶、吃饭),怎么办?	104
234. 客人问女服务员的年龄时,怎么办?	104
235. 客人问员工的工资,怎么回答?	104
236. 客人询问餐厅每天的流水,怎么回答?	105
237. 客人喝醉酒时,怎么办?	105
238. 客人因醉酒而行为不检点,出现破坏餐厅设施的情况后,怎么办?	106
239. 在用餐过程中,客人不小心碰翻水杯、酒杯时,怎么办?	107
240. 客人损坏餐具,怎么办?	107
241. 客人被餐具划伤时,怎么办?	107
242. 遇客人在店内吵闹,怎么办?	108
243. 客人用餐时突然停电怎么办?	108
244. 客人仍在用餐,而服务员又需为下次接待做准备时,怎么办?	109
245. 当发现走单,在公共场所找到客人时,怎么办?	110
246. 当餐厅收银台遇到罪犯(持枪或刀)抢劫时,怎么办?	110
247. 突然接到一个电话,恐吓本餐厅有炸弹时怎么办?	111
248. 遇到个别客人故意刁难服务员时,怎么办?	111
249. 客人滋扰女服务员时,怎么办?	111
250. 客人出现不礼貌的行为时,怎么办?	112

251. 在服务中, 客人要求你为之买东西时, 怎么办?	113
252. 如有客人寻找正在包房就餐的客人时, 怎么办?	113
253. 客人要求见经理或老总, 怎么办?	114
254. 客人自带酒水来餐厅用餐时, 怎么办?	114
255. 客人自带食品要求加工时, 怎么办?	114
256. 下班时间已到, 仍有客人就餐时, 怎么办?	115
257. 客人询问餐厅业务范围以外的事时, 怎么办?	115
258. 工作时不小心损坏了客人的东西时, 怎么办?	116
259. 如何正确对待客人投诉?	116
260. 如遇到失火之类的突发事件, 怎么办?	117

第六章 酒水常识

261. 什么是酒?	118
262. 酒对人体有哪些益处?	118
263. 为什么空腹喝酒易醉?	118
264. 喝酒不醉的小窍门有哪些?	119
265. 我国常见的酒有哪几种?	119
266. 中国名酒茅台酒的特点是什么?	120
267. 中国名酒五粮液的特点是什么?	121
268. 中国名酒剑南春的特点是什么?	121
269. 中国名酒古井贡酒的特点是什么?	121
270. 中国名酒董酒的特点是什么?	122
271. 什么是威士忌?	122
272. 什么是白兰地?	122
273. 什么是伏特加?	122
274. 什么是金酒?	123
275. 什么是朗姆酒?	123
276. 什么是特吉拉酒?	123
277. 什么是香槟酒?	123
278. 什么是利口酒?	123

279. 什么是配制酒?	124
280. 什么是鸡尾酒?	124
281. 什么是啤酒?	124
282. 怎样鉴别啤酒质量?	124
283. 哪些人不宜喝啤酒?	125
284. 怎样看啤酒的商标?	125
285. 怎么看外国酒的年份陈酿?	126
286. 外国酒与食品如何搭配?	127
287. 什么是软饮料?	127
288. 喝茶的益处有哪些?	127
289. 我国常见的茶有哪几种?	127
290. 不同国家或地区的人分别喜欢饮用什么茶?	128

第七章 烹饪须知

291. 服务员为什么要懂得烹饪知识?	130
292. 服务员应了解哪些烹饪知识?	130
293. 世界三大烹饪王国是指哪三个国家?	131
294. 什么是菜系?	131
295. 中国传统的“四大菜系”、“八大菜系”、“十大菜系” 是怎样划分的?	131
296. 中国新“八大菜系”是怎样划分的?	131
297. 鲁菜的主要特点是什么? 主要代表菜、面点小吃有 哪些?	131
298. 川菜的主要特点是什么? 主要代表菜、面点小吃有 哪些?	132
299. 苏菜的主要特点是什么? 主要代表菜、面点小吃有 哪些?	133
300. 粤菜的主要特点是什么? 主要代表菜、面点小吃有 哪些?	135
301. 浙菜的主要特点是什么? 主要代表菜、面点小吃有	

哪些？	136
302. 闽菜的主要特点是什么？主要代表菜、面点小吃有 哪些？	136
303. 湘菜的主要特点是什么？主要代表菜、面点小吃有 哪些？	136
304. 徽菜的主要特点是什么？主要代表菜、面点小吃有 哪些？	137
305. 京菜的主要特点是什么？主要代表菜、面点小吃有 哪些？	138
306. 沪菜的主要特点是什么？主要代表菜、面点小吃有 哪些？	138
307. 什么是清真菜？	139
308. 什么是素菜？	139
309. 什么是“饮食掌故”？	140
310. 圆梦烧饼是怎样产生的？	141
311. 夫妻肺片是怎样产生的？	142
312. 宫保鸡丁是怎样产生的？	142
313. 麻婆豆腐是怎样产生的？	142
314. “过桥米线”是怎样产生的？	143
315. 东坡肉是怎样产生的？	143
316. 涮羊肉名肴是怎样产生的？	144
317. “狗不理”包子是怎样产生的？	144
318. 北京烤鸭名肴是怎样产生的？	145
319. 佛跳墙是怎样产生的？	145
320. 法式菜的主要特点是什么？	146
321. 英式菜的主要特点是什么？	147
322. 美式菜的主要特点是什么？	147
323. 俄式菜的主要特点是什么？	147
324. 意式菜的主要特点是什么？	147