



餐饮服务礼仪

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

迎世博商业服务业员工系列培训教材



餐饮服务礼仪

上海市经济委员会 编



上海百家出版社
Shanghai Baijia Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务礼仪/上海市经济委员会编. —上海: 百家出版社, 2008.9

(迎世博商业服务业员工系列培训教材)

ISBN 978-7-80703-873-3

I. 餐… II. 上… III. 饮食业—商业服务—礼仪—技术培训—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第161205号

丛 书 名	迎世博商业服务业员工系列培训教材		
书 名	餐饮服务礼仪		
编 者	上海市经济委员会		
责任编辑	唐少波		
装帧设计	梁业礼		
出版发行	上海文艺出版总社 (www.shwenyi.com)		
	上海百家出版社 (www.bjph.net)		
地 址	上海市茶陵路175弄3号 (200032)		
经 销	各地新华书店		
印 刷	上海有声印刷有限公司		
开 本	787 × 960	1/32	
印 张	20.5		
字 数	340000		
版 次	2008年9月第1版	2008年9月第1次印刷	
印 数	1—10000套		
ISBN	978-7-80703-873-3/F·48		
定 价	30.00元 (共6册)		

《迎世博商业服务业员工系列培训教材》

编审委员会

主 任	艾宝俊		
执行主任	肖贵玉		
副 主 任	王 坚		
委 员	金兴明	张新生	杲 云
	周敏浩	胡文君	
主 编	张新生		
副 主 编	胡文君	方名山	于 成
编辑成员	乔 刚	张大成	吴建国
	赵玉麟	王志财	赵玉春
	范坚勇	刘小清	谢春霞
	孙天福	郑 弢	杨海慧
	胡 岩	胡 萍	王正宇
	范 娟	姜 华	陆 晔
	金南辉	杨凤珍	韦 玮

编者的话

上海商业服务业是城市重要的窗口行业，在举办2010年上海世界博览会期间将向世界充分展示国际化大都市的神韵和购物天堂的魅力。

“当好东道主，热情迎嘉宾”是上海商业服务业广大员工的共同心愿。为进一步提升上海商业服务业的软实力，更好的为中外顾客服务，建设一支“文明礼仪迎顾客，世博服务创一流”的上海商业服务业员工队伍，按照《上海商业服务业从业人员行为礼仪规范》，我们编写了《迎世博商业服务业员工系列培训教材》，由《销售服务礼仪》、《交往礼仪手语》、《商务礼仪英语》、《生活服务礼仪》、《餐饮服务礼仪》和《世博礼仪知识》分册构成，为全市商业服务业员工开展迎世博培训工程服务，更好地践行“城市，让生活更美好；商业，让生活更精彩；礼仪，让生活更文明；语言，让生活更美妙”。为办好一届成功、精彩、难忘的世博会添彩。

本教材的编写，得到了上海世博会事务协调局的指导，和上海商贸职业教育集团、上海市残疾人联合会和上海东方国际手语教育学校的支持配合，在此一并表示感谢！

目 录

基本服务礼仪

仪容仪表	2—5
------	-----

行为举止	6—27
------	------

餐饮业服务礼仪

过程礼仪	30—52
------	-------

岗位行为礼仪	53—61
--------	-------

基本服务礼仪

仪容仪表

仪 表

制服——整洁大方合身，无破损；经常清洗并熨烫平整；衬衫袖口须将钮扣扣上，衬衫下摆应束在裙内或裤内。裤腿不能卷起，应盖住鞋面。

鞋子——穿统一工作鞋，保持鞋子的干净和完好。不穿走路时会发出响声的鞋子。



忌讳：衣服欠平整，裤腿卷起，皮鞋不光亮。



个人卫生

1. 每天沐浴，不使用气味浓烈的香水和化妆水。

2. 工作前应漱口，保持口气清新。不喝酒，不吃大蒜、洋葱等会产生异味的食品。

3. 经常洗头，无头屑、无异味，梳理整齐；染发时须采用自然色；男服务员不留长发，前不垂额及眉，旁不遮耳，后不触衣领；女服务员的长发应盘起，用发网网住，刘海不遮盖眉眼。

4. 双手保持清洁，工作前应进行消毒；常剪指甲，指甲长度以不超过手指为标准；不涂色彩艳丽的指甲油，（餐厅服务员不涂任何指甲油）。

小贴士：员工仪容仪表的基本要求是：精神饱满，仪表端庄，服饰整洁，大方得体。

仪 容

1. 服务员要化职业妆，粉底不能打得太厚，应与皮肤底色协调。

2. 眼影以不易被明显察觉为宜，眼线不要勾画太重。

3. 眉毛要描画得自然，与整个面容相协调。

4. 涂胭脂以较淡和弥补脸型不足为基本标准，呈现健康美丽、精神饱满的效果。

5. 男服务人员应注重胡须、眉毛、鬓发的整洁。



小贴士：员工应保持精神饱满，面容洁净。女员工应遵循庄重、简洁、适度的淡妆原则。



饰 品

1. 工作牌佩戴在左胸前，注意不能让外衣遮盖。不佩戴装饰性很强的饰品、标记物等。
2. 佩戴项链应放在制服衣领内。
3. 手上不佩戴手镯、手链等妨碍工作的饰品。
4. 工作时不佩戴悬挂式耳环。

切记：穿裙装时，连裤丝袜或长统丝袜不可有破损或抽丝现象，颜色以肉色为宜，忌光脚穿鞋。

行为举止

站姿

女士

1. 左脚打开45度，右脚正对前方，呈丁字型。
2. 抬头、挺胸、收腹，提臀。
3. 两手相握，下垂于小腹。
4. 双目平视、颈部挺直、下颌微收、面带微笑。

小贴士：不正确的站姿——低头、含胸、挺肚子、耸肩、斜腰、身靠柜台或椅背、双手抱在胸前。



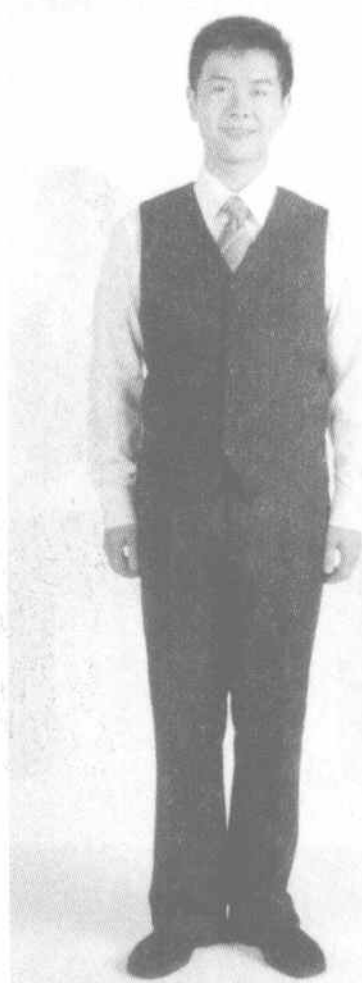
男 士

1. 两脚跟并拢，两脚尖张开60度呈“V”字步或两脚稍微分开，与肩同宽。

2. 抬头、挺胸、收腹，提臀。

3. 两手自然下垂于身体两侧或两手合握于背后。

4. 双目平视、颈部挺直、下颌微收、微笑自然。

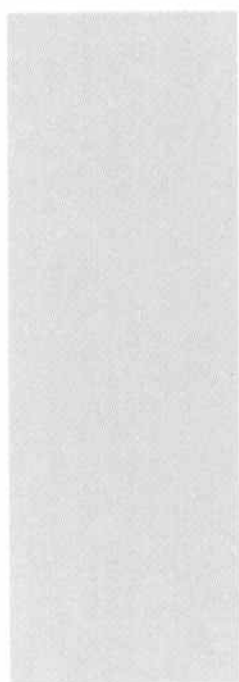


坐 姿

1. 轻轻走到座位前转身,保持基本的站姿。
2. 其中一条腿后撤以感觉椅子的位置,另一条腿跟上,轻稳坐下。
3. 落座时,应用两手将裙子向前轻拢,以免坐皱或显出不雅。
4. 女服务员不坐满整个椅面,上身正直,肩部放松。
5. 两腿自然平放或呈S形斜放;双膝并拢,两手交叉平放在两腿间。

坐 姿

6. 男服务员坐时,可以满坐椅面,膝盖可以稍稍分开,但不可超过肩宽。



小贴士: 落座时应避免扭臀寻座或动作太大引起椅子乱动及发出响声。

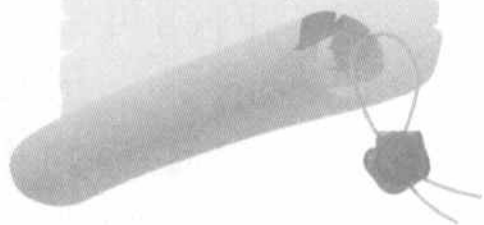


走 姿

1. 行走时上身保持站立的标准姿势。
2. 两臂自然摆动，手臂摆动高度不可超过衣服下摆往上数的第二粒纽扣。
3. 行走时步伐要适中，切忌大步流星，严禁奔跑（危急情况例外），也不可鞋底擦着地板走。
5. 工作时步伐要轻、稳、灵活。



小贴士：两脚基本走在一条直线上，忌讳挺髋扭臀等不雅动作，也不要行走时出现明显的正反“八字脚”。





蹲 姿

工作中，服务人员可采取两种标准的下蹲姿势：高低式和交叉式。

高低式蹲姿：下蹲时，左脚在前，右膝应低于左膝，右膝内侧可靠于左小腿的内侧，形成左膝高、右膝低的姿势。女性应靠紧两腿，男性可适度地分开。



交叉式蹲姿：适用于女性服务人员，尤其是身穿短裙的服务人员采用。下蹲时，右脚在前，左脚在后，左膝由后下方伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地（亦可左右脚反向）。两腿前后靠近，合力支撑身体。



小贴士：拾拣地上的东西时也应采用蹲姿，切勿弯腰翘臀。