

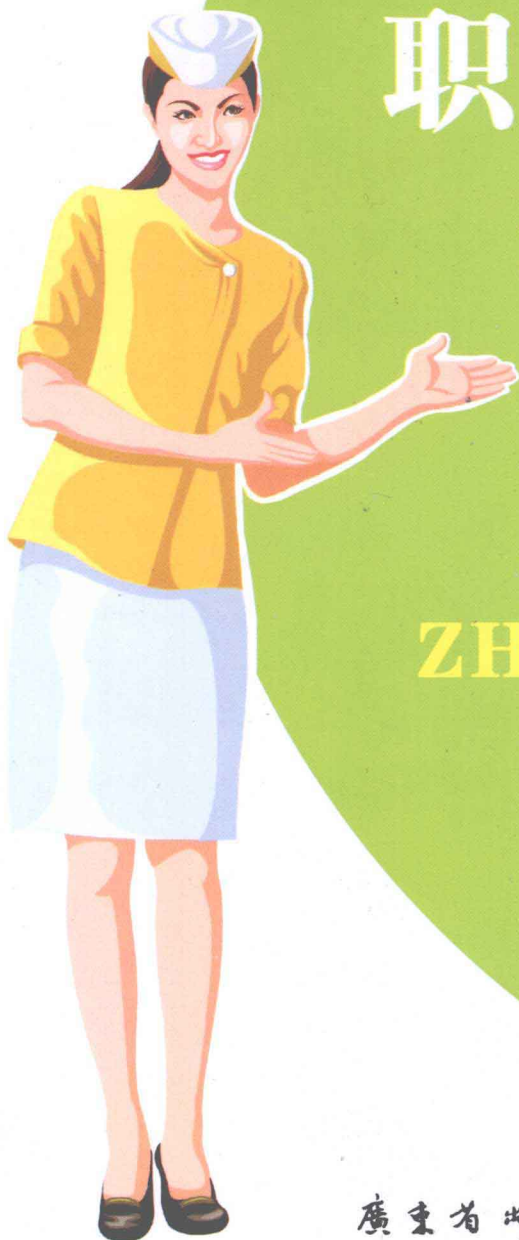
餐 饮 服 务 员 职 业 技 能 培 训 课 程

餐饮服务员

职业技能 培训手册

CANYIN
FUWUYUAN
ZHIYE JINENG
PEIXUN
SHOUCE

于百战 邹军 编著



广东出版集团
广东经济出版社

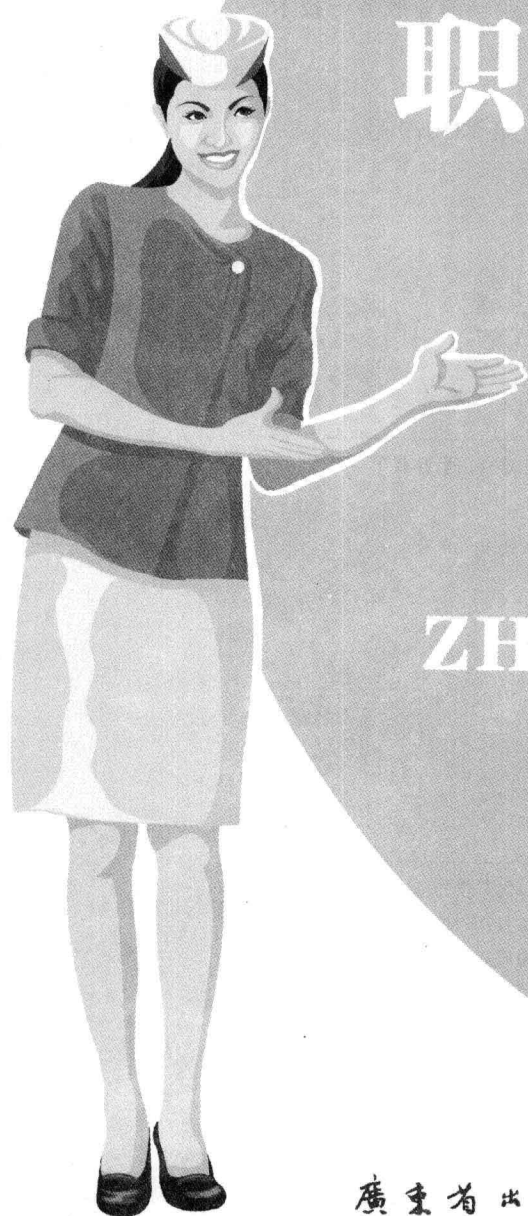
餐 饮 服 务 员 职 业 技 能 培 训 课 程

餐饮服务员

职业技能 培训手册

CANYIN
FUWUYUAN
ZHIYE JINENG
PEIXUN
SHOUCE

于百战 邹军 编著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务员职业技能培训手册 / 于百战, 邹军编著. — 广州: 广东经济出版社, 2008. 9

ISBN 978-7-80728-927-2

I. 餐… II. ①于…②邹… III. 饮食业—商业服务—技术培训—手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 131079 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	14 2 插页
字数	251 000 字
版次	2008 年 9 月第 1 版
印次	2008 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-80728-927-2
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: [020] 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·



目 录

第 1 讲 餐饮服务礼仪

第 1 课时 服务仪容礼仪 (3)

一、发部修饰 (3)

二、面部修饰 (4)

三、肢体修饰 (5)

四、腿脚修饰 (6)

五、化妆修饰 (6)

第 2 课时 服务仪态礼仪 (9)

一、站姿礼仪 (9)

二、行姿礼仪 (11)

三、手臂礼仪 (13)

第 3 课时 表情神态礼仪 (18)

一、头部的表情达意 (18)

二、面部的表情达意 (19)

三、服务行业的微笑 (20)

第 4 课时 服务用语礼仪 (24)

一、礼貌用语 (24)

二、称呼用语 (25)

本讲思考 (26)



第2讲 餐厅操作技能

第1课时 铺台服务 (29)

一、铺台布的方法 (29)

二、铺台的步骤 (31)

第2课时 中餐摆台 (33)

一、摆台用具 (33)

二、摆台准备 (34)

三、便餐摆台 (35)

四、宴会摆台 (37)

第3课时 西餐摆台 (40)

一、准备工作 (40)

二、摆台用具 (40)

三、餐具的摆放和拿法 (41)

四、3种服务方式的摆台 (42)

五、早餐摆台 (44)

六、午、晚餐摆台 (45)

七、宴会摆台 (46)

第4课时 餐巾折花 (50)

一、餐巾的种类与规格 (50)

二、餐巾花的不同造型 (51)

三、选择餐巾折花造型 (52)

四、餐巾花的折叠方法 (54)

五、摆放餐巾折花 (57)

六、餐巾折花实例 (58)

第5课时 托盘端盘服务 (70)

一、托盘的分类 (70)

二、轻托的操作 (70)

三、重托的操作 (73)

第6课时 斟酒服务 (76)

一、斟酒前的准备 (76)

二、不同酒的开启方法 (79)

三、斟酒的姿势 (81)



目 录

四、斟酒的方式	(82)
五、斟酒的方法	(83)
六、斟酒的具体服务规范	(84)
七、斟酒应注意的事项	(86)
本讲思考	(87)

第3讲 中式零点餐服务

第1课时 餐位的预订	(91)
一、预订的内容	(91)
二、当面预订服务	(92)
三、电话预订服务	(93)
第2课时 餐前准备	(96)
一、餐前的准备工作	(96)
二、餐前会	(97)
三、营业前的检查工作	(98)
第3课时 迎宾服务	(101)
一、热情迎宾	(101)
二、合理引座	(103)
三、有座时的迎宾服务	(103)
四、无座时的迎宾服务	(104)
第4课时 餐前服务	(106)
一、增减餐位	(106)
二、香巾服务	(106)
三、茶水服务	(107)
四、餐巾铺放	(107)
五、撤筷套	(107)
六、撤插花、桌号牌	(107)
七、倒调味料	(108)
第5课时 就餐服务	(109)
一、点菜和点酒水服务	(109)
二、菜单填写要求	(111)
三、上菜服务	(112)



四、特殊菜肴的上菜服务	(115)
五、上酒水服务	(117)
六、分菜服务	(118)
七、席间服务	(121)
第6课时 餐后服务	(123)
一、结账与收银服务	(123)
二、送客服务	(125)
三、清理餐桌	(127)
本讲思考	(128)

第4讲 餐厅对客服务

第1课时 中餐宴会服务	(131)
一、接受预订	(131)
二、落实预订	(133)
三、场景布置	(134)
四、场地布置	(135)
五、座次安排	(137)
六、菜单设计	(138)
七、酒水设计	(138)
八、宴会服务	(139)
第2课时 西餐服务	(144)
一、七种不同的服务方式	(144)
二、点菜服务	(148)
三、书写订单	(149)
四、点酒水服务	(149)
五、上菜服务	(151)
六、上酒水服务	(154)
七、取菜服务	(156)
八、分菜服务	(156)
九、清理餐具	(160)
十、清理桌面	(161)
十一、餐后服务	(162)



十二、重新布置、摆设餐桌及餐具	(163)
十三、营业后的整理工作	(163)
第3课时 自助餐服务	(164)
一、布置自助餐场所	(164)
二、安排与布置餐桌	(165)
三、布置菜肴	(165)
四、自助餐服务	(166)
第4课时 咖啡厅服务	(169)
一、早餐服务	(169)
二、午、晚餐服务	(171)
三、下午茶服务	(174)
本讲思考	(176)
 第5讲 餐饮推销	
第1课时 几种常用的推销方式	(179)
一、针对不同对象的推销方式	(179)
二、针对不同时机的推销方式	(180)
三、针对不同菜肴的推销方式	(182)
四、客人点菜时的推销方式	(182)
第2课时 配合公司推销活动做好推销工作	(184)
一、现场烹调展示推销	(184)
二、针对儿童推销	(184)
三、打折推销	(185)
四、赠品推销	(186)
五、试吃推销	(186)
六、用专门的菜单进行推销	(187)
七、让顾客参与的推销	(187)
八、组织俱乐部进行促销	(188)
本讲思考	(189)
 第6讲 餐饮常见问题的处理	
第1课时 处理订餐服务中的问题	(193)



一、订餐服务	(193)
二、顾客订餐的方法	(193)
三、订餐服务中常出现的问题	(194)
第2课时 处理就餐服务中的问题	(195)
一、处理点、送菜时的特殊问题	(195)
二、遇到特殊顾客的处理方法	(196)
三、处理停电、失火和餐具损坏事故	(200)
四、处理汤、汁、酒水洒在客人身上事件	(201)
第3课时 处理结账服务中的问题	(203)
一、结账时拖拉	(203)
二、结账时马虎大意	(203)
三、客人跑账	(203)
第4课时 处理顾客投诉	(205)
一、造成投诉的主观原因	(205)
二、造成投诉的客观原因	(206)
三、针对顾客投诉的对策	(207)
本讲思考	(210)
餐饮服务员技能考试模拟题及答案	(211)
参考书目	(218)

第 1 讲

餐饮服务礼仪





第1课时 服务仪容礼仪

在餐饮行业中,服务员的个人仪容最受服务对象重视,尤其是发部修饰、面部修饰、肢体修饰、腿脚修饰、化妆修饰、着装和饰品佩戴6个方面,本课时就从这6个方面着手,帮助服务员了解其具体要求。

一、发部修饰

1. 发部的造型。

(1) 男服务员头发不宜过长,前发不覆额,侧发不掩耳,后发不及衣领,不留大鬓角,也不能剃光头。

(2) 女服务员头发不宜长过肩部,不宜挡住眼睛,长发要盘起、束起或编起来,或是系于工作帽中,不可披头散发。

(3) 脸型与发型相称。



相关知识

表 1-1

发型和脸型的参照表

脸 型	发 型
鹅蛋脸	适合中分发式,左右均衡的发型,使人看起来端庄、美丽
圆型脸	避免后掠式或齐耳的内卷式,可采用轻柔的大波浪,将头发分层修剪,使两旁的头发贴紧两颊,或将头前和顶部的头发吹高,给人以蓬松感



(续表)

脸 型	发 型
方型脸	尽量用发型缩小脸部的宽度, 双颊两侧的头发要尽量垂直, 以产生紧凑服贴感, 使头部形态显得清秀一些
长方型脸、 额头较高	可把头发梳平些, 刘海齐眉或将眉毛盖住, 以缩短脸型的长度
菱形脸	可用蓬松的刘海遮住额部, 使额角显宽一点, 两颊宜用垂直发, 腮两侧尽量用大波卷使尖锐的下巴显得柔和些
心形脸	不宜留短发, 头前和顶部的头发不宜吹高, 要让头发紧贴头顶和太阳穴部位, 以减小额角的宽度
下宽上窄	头前的头发应向左右两侧梳开, 以增额头部的宽度

(4) 服务员通常不宜使自己的发型过于时髦, 尤其不宜为了标新立异而选择过于前卫的发型。

2. 发部的清洁。

(1) 要勤于清洗。每周至少清洗 3~4 次。

(2) 要勤于修剪。通常应每半个月修剪一次头发, 至少也要保持每月修剪一次。

(3) 要勤于梳理。在下述情况下要注意梳理头发: 一是出门上班前, 二是换装上岗时, 三是摘下帽子时, 四是下班回家时。

二、面部修饰

一个人的仪容, 最主要的是整个脸部, 它是人的仪表之首, 是人际交往中他人所注意的重点。面部修饰的重点在于眼部、口部、鼻部和耳部, 通过修饰, 应使之整洁、卫生、简约、端庄。

表 1-2

面部修饰表

面 部	修 饰
脸部的修饰	①勤洗脸。外出归来, 午休完毕, 流汗、流泪, 接触灰尘之后, 均应及时洗脸 ②面部如果长痤疮、疖子, 务必去医院求医, 切勿任其发展或自行处理。诊疗期间, 一般不宜直接与顾客进行正面接触, 最好暂时休息或者暂时调岗 ③面部修饰要注意保持清新自然, 而不过分做作, 要做到“秀于外”与“慧于中”并举



第1讲 餐饮服务礼仪

(续表)

面 部	修 饰
眉部的修饰	①每天上班前梳理一下眉毛 ②在洗脸、化妆时，留意一下自己的眉毛是否整洁，防止眉部出现灰尘、死皮或者脱落的眉毛等异物
眼部的修饰	①及时除去眼角的分泌物 ②患有传染性眼病，如“红眼病”、“沙眼”等，必须及时治疗、休息，决不可直接与顾客接触 ③服务顾客时，不要戴眼镜
鼻部的修饰	①不要当众挖鼻孔或乱抹、乱弹污垢，要在无人场合以手帕或纸巾轻拍或擦拭 ②男服务员要注意及时修剪鼻毛。 ③如果鼻部毛孔较粗大，平时要认真进行清洗，也可用专门的“鼻贴”将其处理掉，切勿乱挤乱抠，以免造成局部感染
口部的修饰	①服务顾客前，勿食用一些气味过于刺鼻的食物，如蒜、韭菜、腐乳、虾酱、烈酒，以及不要吸烟等 ②不使自己的嘴唇干裂、爆皮或生疮。另外，还应避免嘴边或嘴角残留食物 ③男服务员应在每天上班之前剃掉胡须
耳部、颈部的修饰	①耳部要及时除垢，切务在工作岗位上进行 ②如果耳孔长有耳毛，应及时修剪

三、肢体修饰

(1) 手要保持清洁，无泥垢、无污痕，如手上有油渍、墨水等污垢，应及时清洗干净。

(2) 勤洗手。如上岗前、外出归来、弄脏后、吃东西前、上过卫生间后、接触精密物品前、下班前等都要洗手。

(3) 指甲不宜过长。要勤剪指甲，修剪指甲时还应注意剪除指甲周围的死皮。

(4) 不宜涂彩色指甲油或艺术美甲，可涂无色和自然肉色指甲油。

(5) 不宜在手背、胳膊上使用贴饰、刺字或者刻画纹绣等。

(6) 不外露腋毛。一般不宜穿肩部暴露的服装，最好剃掉腋毛。



提醒您

☆在工作岗位上不乱用双手，如用手揉眼睛、挖耳孔、抠鼻孔、搔头发、刷牙、抓痒痒或四处乱摸、捡地上的物品等。

☆在一些特殊的工作岗位服务时还必须带尚未用过的手套。

四、腿脚修饰

- (1) 不宜赤脚穿鞋。
- (2) 要勤洗脚、勤换鞋袜。
- (3) 要定期换鞋，且要勤清洗，勤晾晒。
- (4) 鞋要擦亮，保持清洁，不许穿露脚趾露跟的凉鞋，袜子为深色或肉色，尼龙丝长袜无脱丝。
- (5) 不裸腿。男性光腿会令人反感，女性光腿有卖弄性感之嫌疑。
- (6) 女士不宜穿超短裙，必要时可选择长过膝盖的短裙或长裙。如果有腿毛，要去除腿毛，或穿上深色而不透明的袜子。

五、化妆修饰

- (1) 不要艳妆，也不要荒诞、怪异、神秘的妆容等。
- (2) 不熟悉化妆之道，宁可不化妆，也不要贸然化妆。
- (3) 注意及时进行检修和补妆。
- (4) 工作妆应在上岗前完成，不允许在工作岗位上进行。否则显得工作三心二意，对服务对象不尊重。





相关知识

表 1-3

不同脸型的化妆技巧

脸型	目的	操作要点	注意事项
椭圆形	保持自然形状, 突出其可爱之处	①胭脂涂在颧骨的最高处, 再向内向外揉开 ②除唇形有缺陷外, 尽量按自然唇形涂抹口红 ③眉毛顺着眼睛的轮廓修成弧形, 且应与外眼角齐, 可稍长于内眼角	不需要通过化妆去改变脸型。一定要找出脸部最美丽、最动人的部位, 并且将之突出
长形	增加面部的宽度	①胭脂应离鼻子远些, 在视觉上拉开面部。抹胭脂时, 可延着颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位, 向外向上抹开粉底。若双颊下陷或额窄小, 应在双颊和额部涂以浅色调的粉底, 造成光影, 使之变得更丰满一些 ②把眉毛修成弧形	①眉毛切不可有棱角 ②眉毛的位置不宜太高 ③眉毛尾部忌高翘
圆型	修正为椭圆形	①胭脂从颧骨处开始涂至下颚部 ②唇膏在上嘴唇涂成浅浅的弓形 ③用粉底在两颊造阴影, 使圆脸消瘦些。选用暗色调粉底, 沿额头靠近发际向下窄窄地涂抹, 至颧骨下可加宽涂抹的面积, 造成脸部亮度自颧骨以下逐步集中于嘴唇、下巴附近 ④眉毛可修成自然弧度, 可少许弯曲	①胭脂不能简单地在颧骨突出部位涂成圆型 ②唇膏不能涂成圆嘴的小嘴形 ③眉毛不可太直或有棱角, 不可过于弯曲
方形	设法掩饰凸出的双颊骨, 增加柔和感	①胭脂宜涂抹得与眼部平行, 并在颧骨稍下处往外揉开 ②粉底用暗色调在颧骨最宽处造成阴影, 令其方正减弱, 下颚部位用大面积的暗色调粉底造阴影, 以改变面部轮廓 ③唇膏涂得丰满些, 强调柔和感 ④眉毛修得稍宽些, 眉形可稍带弯曲	①胭脂忌涂在颧骨最突出处 ②眉形不宜有角
三角形	将下部宽角“削”去, 把脸型变为椭圆形	①胭脂由外眼角处起始, 上下涂抹, 令脸部上半部分拉宽一些 ②用较深色调的粉底在两腮部位涂抹、掩饰 ③眉毛保持自然状态	眉毛不可太平直或太弯曲



(续表)

脸型	目的	操作要点	注意事项
倒三角形	将上部宽度“削”去,把脸型变为椭圆形	①胭脂涂在颧骨最突出处,而后向上向外揉开 ②用较深色调的粉底涂在过宽的额头两侧,而用较浅的粉底涂抹在两腮及下巴处,造成掩饰上部,突出下部的效果 ③用稍亮的唇膏以加强柔和感,唇形宜稍厚些 ④眉毛要顺着眼部的轮廓修成自然的眉形,描眉时,从眉心到眉尾宜由深渐浅	眉尾不可上翘