

现代餐饮

管理培训丛书

餐饮服务员 培训教程

马传峰 编著



CANYIN FUWUYUAN PEIXUN JIAOCHENG



化学工业出版社

现代餐饮
管理培训丛书

餐饮服务员 培训教程

马传峰 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书由长期从事餐饮行业研究和培训的专家编写,目的是培养高素质的餐饮服务从业人员。本书从服务礼仪、基本技能、知识拓展、能力提升四个方面全面概括了餐饮服务从业人员应该具有的业务素质,详细介绍了服务用语、服务态度、餐巾折花、菜品推销、宴会服务、菜肴文化、酒水知识、常用英语、突发事件处理等餐饮服务人员应该掌握的各项技能。本书内容全面,深入浅出,通俗易懂,是一本实践性很强的培训类书籍。

本书适合餐饮企业的服务人员、管理人员和餐饮培训学校师生参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务员培训教程/马传峰编著. —北京:化学工业出版社, 2008. 10
(现代餐饮管理培训丛书)
ISBN 978-7-122-03555-4

I. 餐… II. 马… III. 饮食业-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 126934 号

责任编辑:彭爱铭 王蔚霞
责任校对:李 林

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 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市前程装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张 14 字数 259 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:29.80 元

版权所有 违者必究

《现代餐饮管理培训丛书》编委会

主 任 张 羽

参编人员 孙明海 刘 勇 李志飞 张伟越 姚 林
闫 春 张秀华 王 丹 潘 昴 牛 亮
马世宇 彭明天 温平海 马少良 马传峰
沈兴生 袁小娟

随着社会经济发展和人民生活水平的不断提高，人们的餐饮消费观念逐步改变，外出就餐更趋经常化和理性化，选择性增强，对消费质量要求不断提高，更加追求品牌质量、品位特色、卫生安全、营养健康和简便快捷。大众的消费要求推动了餐馆服务水平的不断提高，在这种市场背景下，为了加强餐饮从业人员的素质，使餐饮从业人员的学习和培训有一个可供学习借鉴的权威性资料，特组织编写了《现代餐饮管理培训丛书》。本丛书共分为四本，包括：《现代餐厅服务与管理》、《餐饮服务员培训教程》、《怎样开好一家餐馆》、《点菜师培训手册》。

本套丛书是专为餐馆酒店老板、各级主管和一线服务人员精心策划的，具有前瞻性、实用性和权威性的特点，每一本都能提供新思维、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感。同时，编写过程中，内容与餐饮市场的深入结合，使本套图书具有了很强的操作性。

参加本套丛书编写的人员，有在餐饮企业工作多年的一线员工、管理人员，也有长期从事餐饮行业研究的专家、教授。“理论结合实践，语言通俗易懂”是本套丛书编写的原则。

希望此丛书能够为企业和个人提供帮助，协助餐饮业人士创造更佳的业绩。

化学工业出版社

前 言

随着社会经济的不断发展,人们的消费观念也在转变。中国餐饮业在 21 世纪迎来了新的发展机遇,餐饮业的经营特点也吸引了越来越多人的投资,餐饮业的竞争变得更加激烈。

如今,人们在酒店或餐馆就餐,已经不再仅仅是满足吃饱,而是有了更高层次的需求,对服务水平要求也越来越高。因此,如何提高餐饮企业的竞争力,把餐饮企业做大做强,无论是普通的餐馆还是大型的酒店或连锁餐饮企业,仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能够满足市场的需求。在这样一个时代背景下,如何提高服务人员的服务水平,成为餐饮投资人和管理者最关心的问题。

餐饮业是最具代表性的服务性行业,为顾客提供优质的服务是一个餐饮企业最核心的价值体现,而这种优质的服务,则主要是体现在一线服务人员的能力上。因此,餐饮企业必须从服务人员入手,加强对服务人员职业技能等职业素质培训。

为了推动餐饮业的发展,适应市场的需求,我们特编写了《餐饮服务员培训教程》这本书。本书由长期从事餐饮业研究和培训的专家编写,从服务员的仪容仪表、语言修养等细节着手,内容从“上菜、斟酒”等服务人员最基本的技能,到饮食文化、服务英语等拓展性知识,内容全面、权威,实战性强。本书深入浅出,通俗易懂,便于掌握和学习。

本书适合对象:酒店餐饮部、餐饮连锁企业的一线员工;酒楼、餐馆的管理者及服务人员;餐饮业的研究人员及餐饮培训机构等。

本书在编写过程中,得到了许多餐饮服务专家的支持,并咨询了大量的一线从业人员,在此,对他们的支持表示衷心的感谢。

同时,由于经验不足,书中难免存在不妥之处,敬请广大读者批评指正,我们将不断地提高与完善。

编 者

2008 年 6 月

目 录

服务礼仪篇

第一章 服务员礼仪修养	3
第一节 服务员的仪表及语言修养	3
一、仪容仪表的要求	3
二、服务员的着装要求	4
第二节 服务员的仪态	5
一、动作表情上的要求	5
二、工作中应注意事项	8
三、手势语言的表现	8
第三节 服务中的基本礼仪	9
一、送客的礼仪	9
二、服务员的卫生礼仪	9
三、服务中其他礼仪	10
第二章 服务员礼仪技巧培训	13
第一节 服务员的语言表达技巧	13
一、服务语言表达 10 种技巧	13
二、餐厅服务常用的礼貌用语	15
三、服务过程中的礼貌用语	17
第二节 服务用语的要求及特征	18
一、使用礼貌服务用语的要求	18
二、礼貌服务用语的特征	19
三、餐饮服务员服务忌语	20
第三节 餐饮服务员接、打电话礼仪	21
一、服务员接听电话的礼仪	21
二、服务员打电话的礼仪	22
三、接、打电话的要求	23
第四节 实施礼仪遵循 5 原则	23
一、尊重客人习惯	24

二、不卑不亢	24
三、不与客人过于亲密	24
四、不过分繁琐, 不过分殷勤	24
五、一视同仁, 区别对待	25
第三章 服务员服务态度培训	26
第一节 微笑服务	26
一、微笑服务的意义	26
二、微笑服务的作用	27
三、微笑服务的培养	27
第二节 态度是服务的基础	29
一、服务态度决定一切	29
二、积极的态度——你最宝贵的财富	30
三、点燃服务的热情	32
第三节 如何保持快乐的心情	33
一、快乐源自精神	33
二、为拥有而快乐	35
三、学着找回一份好心情	36
四、自信是快乐的基础	37
第四节 如何培养良好的心态	38
一、接受和关爱你自己	38
二、提升自信的自我训练技巧	40
三、保持积极自信的最佳人生状态	41
四、保持自我, 活出本色	43
第五节 培养职业素质和服务意识	44
一、在实践中培养服务感知	44
二、养成良好职业素养的方法和途径	45

基本技能篇

第四章 服务员基本技能培训	51
第一节 托盘	51
第二节 餐巾折花	51
一、餐巾的作用和类型	52
二、餐巾折花的造型与技法	52
第三节 摆台撤台	56

一、中餐摆台	56
二、西餐宴会摆台	58
三、撤台	59
第四节 客人用餐中服务	60
一、上菜和分菜	60
二、换盘与撤盘	62
三、斟酒服务	62
第五节 结账服务	66
一、不同支付方式的结账服务	66
二、结账过程中应注意细节	66
三、结账过程中常见问题处理	67
第六节 餐具的卫生管理	68
一、洗涤消毒人员的卫生	69
二、食(饮)具消毒制度	69
三、餐(饮)具消毒	69
第七节 餐具及餐厅电器的维护	71
一、餐具擦拭	71
二、餐饮布巾的使用与保管	73
三、餐厅家具的使用与保养	74
四、电器设备的使用与保养	75
五、餐饮加工电器的使用和保养	76

第五章 服务员菜品推销技巧

第一节 餐饮服务员的推销能力	78
一、餐饮服务员应具备的几个条件	78
二、了解餐饮推销的种类	79
三、餐饮服务员推销时要注意的问题	80
第二节 餐饮推销的最佳技巧	80
一、让菜品推销恰到好处	80
二、现场演示	81
三、填补空白做好搭配	82
四、选准推销的目标	82
五、化抽象为生动形象	83
六、提供多种可能性	84
七、借用他人之口	84
第三节 不同消费对象的推销技巧	85

一、对不同年龄、性别顾客的推销技巧	85
二、对消费动机不同顾客的推销技巧	86
三、对不同身份顾客的推销技巧	87
四、对不同性格顾客的推销技巧	88
第四节 用餐不同阶段的推销技巧	88
一、点菜时推销	88
二、上菜时捎带推销	89
三、用餐高潮时借势推销	90
第六章 筵席文化及宴会服务	91
第一节 筵席文化	91
一、筵席的特征	91
二、筵席中常用术语	92
三、筵席餐桌设计与场地布置	95
四、中餐筵席餐桌布局	96
五、西餐筵席餐桌布局	96
六、筵席台面设计	97
第二节 宴会服务	97
一、宴会服务的一般工作	97
二、中餐宴会服务	101
三、西式宴会服务	104
四、宴会应注意之事项	108
五、宴会服务标准作业流程	109

知识拓展篇

第七章 中餐菜肴文化	115
第一节 服务员掌握一些烹饪常识的意义	115
第二节 中餐菜肴制作的特点	116
一、用料技艺及特点	116
二、刀功技艺及特点	119
三、调味技艺及特点	121
四、制熟技艺及特点	123
第三节 中餐菜肴的美化	125
一、美食与美名配合	125

二、美食与美器配合	127
三、美食与美境配合	129
第四节 中餐主流菜系的特点	130
一、鲁菜的特点	130
二、川菜的特点	132
三、粤菜的特点	133
四、苏菜的特点	136
五、徽菜的特点	137
第八章 酒水知识及酒水服务	139
第一节 酒度表示法	139
第二节 酒的功能	140
第三节 酒、饮料分类及特点	140
一、中国酒及其特点	140
二、洋酒及其特点	142
三、葡萄酒的分类及鉴赏	144
四、啤酒的分类	146
五、利口酒的分类	148
六、咖啡	150
七、可可	152
八、其他常见软饮料	153
第四节 选酒水和开瓶的技巧	155
一、向顾客提供酒水单	155
二、酒水准备工作	156
三、开启不同酒类酒瓶的方法	157
四、做好斟酒的准备工作	158
五、中餐斟酒服务中的要求	161
六、西餐斟酒方法	161
第五节 葡萄酒、啤酒服务	162
一、葡萄酒的服务方式	162
二、啤酒服务	164
第六节 茶文化及茶水服务	166
一、中国十大名茶特点	166
二、不同茶的饮用方式	167
三、沏泡茶的环节要求	169

第九章 饮食礼仪	171
第一节 中国饮食礼仪	171
一、起源	171
二、分餐与合食	172
三、中餐食礼	175
四、宴席礼仪	178
第二节 外国饮食礼仪	179
一、国外对礼起源的认识	179
二、亚洲国家饮食礼仪	180
三、欧洲国家饮食礼仪	184
四、美洲和大洋洲国家饮食礼仪	187

能力提升篇

第十章 餐饮服务员常用英语	193
第一节 餐饮常用单词	193
第二节 一般礼仪性英语	194
第三节 餐厅点餐常用英语	195
一、顾客点餐用语	195
二、服务员常用回答语	197
第四节 情景对话	202
一、情景对话一	202
二、情景对话二	202
三、情景对话三	203
第十一章 餐厅突发事件处理方案	204
第一节 关于结账问题的应急处理	204
第二节 关于菜肴质量的应急处理	205
第三节 关于餐厅安全的应急处理	207
第四节 其他事件应急处理	209
参考文献	212

服务礼仪篇

第一章 服务员礼仪修养

修养是指一个人对某种事物的认识水平或对某种技能的养成。就礼貌礼仪而言,不仅知道礼貌礼仪是什么,怎么做是符合礼貌礼仪,重要的是要能够在服务中自觉灵活地运用这些知识。

礼仪礼貌的重要特征还在于,由于地区不同,历史时期不同,宗教信仰不同,它的内容和要求很不一样。在这一地区是真诚的、善意的、礼貌的,在另一个地区就可能被认为是无法接受的。因而对礼貌礼仪的内容及表现形式,要有一个全面的了解。要能够根据不同人群、不同场合、不同时间而做出符合礼仪的言谈举止。

服务员的礼仪修养,不仅仅是一个认识、了解的过程,重要的是要按照礼仪的规范培养成一种习惯。

第一节 服务员的仪表及语言修养

仪容仪表是人的外表和自我形象的统称。其中包括容貌、衣着、妆饰、表情、举止、风度、发型等。员工的仪表仪容是企业形象设计的组成部分,同时是开展礼貌服务的重要条件。

由于行业特点要求,餐饮服务人员必须注重个人的仪表仪容。这不仅是自尊自爱的需要,也是工作的需要。

一、仪容仪表的要求

1. 服务员仪容仪表总体要求

容貌端正、举止大方、端庄稳重、不卑不亢;
态度和蔼、待人诚恳、服饰庄重、整洁挺括;
打扮得体、淡妆素抹、训练有素、言行恰当;
表情明朗、面带微笑、亲切和善、端庄大方。

2. 服务员的容貌要求

(1) 身高体魄

容貌、姿态、神情等端正庄重;男服务员身高 1.70 米以上;女服务员身高 1.60 米以上;体格健康,能适应长时间的站立服务。

(2) 精神面貌

神采奕奕、精力充沛。这是指人面部的神气和光彩，眼睛里充满兴奋、饱满、光彩，而不是无精打采、懒散疲惫。要有旺盛的精神风貌，满面春风，给顾客以亲切的感受。

(3) 修饰规范

餐饮服务员一定要保持发型的规范，要勤理发，头发保持整洁美观。按统一规定，一般男不过耳，女不过肩。勤刮胡子，看不到胡楂。勤剪指甲，不留长指甲，不染指甲。勤洗澡，无异味。

餐饮店通常规定：上岗不戴耳环、手镯、项链、别针等饰物。日常进行适度的外貌修饰是有必要的，这样会使服务人员容光焕发、充满活力，能够给顾客留下清爽、机灵的美好印象。但应避免过分地打扮和浓妆艳抹，不能显得妖艳和庸俗。

餐饮服务员良好的仪容仪表，是一个餐厅服务水平的重要标志之一，是服务工作标准化、规范化、制度化的重要表现之一。它使顾客一见到你，就有一种赏心悦目的感觉，使顾客感受到一种优美舒适的环境，乐于在这里进行消费。

二、服务员的着装要求

1. 女装

- (1) 冬装两套，夏装两套，勤洗勤换。
- (2) 不论季节，宜着衣裙，不宜着衣裤。
- (3) 上衣不宜太短，以免弯腰时露出腰带。
- (4) 裙子不宜太窄，以免下蹲时不方便。
- (5) 穿衬衣时颈部要有装饰，颈不宜外露。
- (6) 必须扣好衣扣，不许敞开。
- (7) 不许光脚，必须穿长筒丝袜。
- (8) 要穿浅色袜子，不许穿黑色丝袜。
- (9) 穿黑色皮鞋或黑色布鞋。
- (10) 不要穿胶鞋或凉鞋。
- (11) 工作时按规定佩戴铭牌。

2. 男装

- (1) 冬装夏装各两套，勤洗勤换。
- (2) 主管、领班必须穿黑色西装。
- (3) 上衣不宜太短，以免弯腰时露出腰带。
- (4) 必须系好领带或领花。

- (5) 领带不宜太花。
- (6) 必须扣好衣扣, 不许敞开。
- (7) 不许挽起袖口裤脚。
- (8) 要穿黑色皮鞋或布鞋。
- (9) 不要穿凉鞋、胶鞋。
- (10) 不许光脚, 要穿深色袜子。
- (11) 工作时要按规定佩戴铭牌。

第二节 服务员的仪态

仪态是指人们在交际活动中的举止所表现出的姿态和风度, 包括日常生活和工作中的举止, 如站立的姿势, 待人的态度, 说话的声音, 面部的表情等。服务人员的仪态应该是稳重大方的, 而不是冒失、失礼、粗鲁。

最受客人欢迎的服务人员, 不是长得漂亮的人, 而是仪态最佳的人。因此, 要求每个员工都要站有站姿、坐有坐相, 举止端庄稳重、落落大方、自然优美。

要想成为一名优秀的服务员, 在个人仪态方面应注意以下几个方面。

一、动作表情上的要求

1. 坐姿

坐姿要端正。平坐时的要领是: 人体重心垂直向下, 腰部挺起, 脊柱向上伸直, 挺胸, 双肩平、松, 颈、躯干、腿、脚正对前方, 手自然放在双膝上, 双膝并拢, 目平视。就座时不可有以下几种姿态。

- (1) 前俯后仰, 摇腿跷足。
- (2) 脚搭在椅子、沙发扶手或架在茶几上。
- (3) 女子跷二郎腿, 双膝叉开, 脚跟不自然靠齐。
- (4) 同两侧客人谈话时, 只转头。

坐时应当坐椅子的 $\frac{2}{3}$ 处。如果同两侧的客人交谈, 应当侧坐, 上体和腿同时转向一侧。如图 1-1 所示。

2. 站姿

站立时从正面看, 身体重心线应在两腿中间, 向上穿过脊柱到达头部, 重心放在两个前脚掌。站立的要求是: 挺胸、收腹, 目平视, 环顾四周, 面带笑容, 双手自然下垂或体前交叉, 以保持随时为宾客提供服务的最佳状态。



图 1-1 正确的坐姿