

JIAOCHENG

Canyin Fuwu Jiaocheng

餐饮服务教程

汪春蓉 ● 主编



四川大学出版社

餐饮服务教程

主编 汪春蓉

责任编辑:孙滨蓉
责任校对:李思莹
封面设计:何东琳
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务教程 / 汪春蓉主编. —成都: 四川大学出版社, 2004.9

ISBN 7-5614-2918-5

I. 餐... II. 汪... 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 (2004) 第 095500 号

书名 餐饮服务教程

主 编 汪春蓉
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
印 刷 郫县犀浦印刷厂
开 本 787mm×1 092mm 1/16
印 张 14.125
字 数 316 千字
版 次 2004 年 9 月第 1 版
印 次 2004 年 9 月第 1 次印刷
印 数 0 001~5 000 册
定 价 22.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书, 请与本社发行科
联系。电 话: 85408408/85401670/
85408023 邮 政 编 码: 610065

◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。

◆网址: www.scupress.com.cn

序

我校酒店管理系教师编写的餐饮管理和服务系列教材即将付印，这是一件影响深远的事。

进入新世纪以后，餐饮业的竞争加剧，竞争的核心是高层次人才竞争，但都表现为菜品和服务质量的竞争。其实，管理就是服务，而服务应在客人开口之前想到、准备好，同时应具有娴熟的技艺。这是我校学生一进校就应牢固树立的观念，并在学习和工作中孜孜不倦地实践之。

本系列教材除体现科学性外，主要特色是其实用性和可操作性，因为参与编写的教师既长期在教学一线，又是餐饮企业的管理者或服务技师，他们具有丰富的餐饮企业管理经验和精湛的服务技艺。教材编写中充分体现了学以致用原则。

我热情地向大家推荐这套书，并希望读者指出书中的不足，以便将来修订。

卢一 教授

2004年7月29日于成都清江东路65号

四川烹饪高等专科学校小鲜书屋

目 录

第一章 餐饮服务概述	1
第一节 餐饮服务的概念	1
第二节 餐饮服务的特点	5
第三节 餐饮服务的实训	10
实训提示	14
第二章 优秀餐饮服务人员的素质	16
第一节 餐饮服务岗位分类及职责	16
第二节 餐饮服务人员的职业形象	20
第三节 餐饮服务人员职业道德及意识	27
第四节 餐饮服务人员的职业心理素质	31
实训提示	34
第三章 饮料基础知识及服务	35
第一节 饮料的概述	35
第二节 茶	38
第三节 咖啡	42
第四节 发酵酒知识及服务	43
第五节 蒸馏酒基本知识及相关服务	48
第六节 配制酒知识及相关服务	56
第七节 鸡尾酒基本知识及服务	58
实训提示	67
第四章 菜点基础知识	68
第一节 中菜的特色及代表	68
第二节 西菜的特色及代表	74
第三节 中、西式点心简介	80
实训提示	84
第五章 餐厅常用餐具	85
第一节 餐具分类及用途	85
第二节 饮具分类	92
第三节 餐具的使用与保管	97
实训提示	101

第六章 宾客饮食习俗·····	102
第一节 中国汉族宾客饮食习俗·····	102
第二节 中国主要少数民族饮食习俗·····	106
第三节 主要客源国(地区)宾客饮食习俗·····	111
实训提示·····	116
第七章 餐饮服务基本技能·····	118
第一节 托盘·····	118
第二节 斟酒·····	120
第三节 餐巾折花·····	125
第四节 摆台·····	135
第五节 上菜及分菜·····	142
第六节 餐台插花·····	145
第七节 其他技能·····	147
实训提示·····	148
第八章 餐饮服务程序·····	150
第一节 餐饮服务基本环节·····	150
第二节 中餐服务程序·····	155
第三节 西餐服务程序·····	173
第四节 茶坊服务·····	182
第五节 其他服务程序·····	184
实训提示·····	190
第九章 顾客心理分析及推销技巧·····	192
第一节 顾客需求分析与沟通技巧·····	192
第二节 常用推销技巧·····	198
实训提示·····	205
第十章 顾客投诉与常见疑难问题的处理·····	206
第一节 顾客投诉及处理·····	206
第二节 常见疑难问题及处理·····	212
实训提示·····	218
主要参考文献·····	219

1 餐饮服务概述

学 习 目 的

- ◇ 了解餐饮服务的概念和主要特点
- ◇ 熟悉餐饮服务的理念
- ◇ 提高餐饮服务人员对餐饮服务是一门科学的认识

第一节 餐饮服务的概念

谈到服务，不同的人具有不同的看法，甚至还举出一些事例来证明自己的观点。然而，“服务”一词的真正涵义是什么呢？

一、服务的概念

（一）“服务”一词在汉语中的解释

服务就是为了集体的（或别人的）利益或为了某种事业而工作，它不以实物形式而以提供劳动的形式满足他人的某种特殊需要。

（二）“服务”一词在英文 SERVICE（服务）中的解释

除了字面的意思外，通常理解的内容由 7 个单词（或方面）构成，即 Smile（微笑），Excellence（优秀），Ready（准备好），Viewing（看待），Invitation（邀请），Creating（创造），Eye（眼神）。从中文字面的意思很难去理解为顾客提供服务时具体怎么做，感觉有些虚无缥缈；但英文的解释便一目了然，它使服务的概念更具体化、更具操作性。产生差异的主要原因是由于中西方经济发展程度不同和文化观念差异导致的，如西方经济发达国家的旅游（服务）行业起步早，从 20 世纪 50 年代开始在国民生产总值中所占的比重不断上升，甚至有的国家把它作为主导产业。国外对该行业不断进行规范，形成了相对一致或统一的执行标准，来规范服务的行为，如与服务有关的 ISO9000 标准等。而我国的涉外旅游业从 1978 年才起步，当年入境人数只有 180.9 万人次，居

世界第48位,旅游生产力和管理服务水平不高,从业人员的素质也相对较低,服务意识淡薄。近几年中国旅游业发展迅速,接待海外旅游者数量位居世界第六位,旅游外汇收入位居世界第十位,但从整体上来看,从业人员的素质和服务意识还有很大差距。如何尽快缩短这个差距呢?下面对“服务”一词的英文解释也许会给我们一些启示。

1. Smile (微笑)

Smile for everyone. 意指微笑待客。在餐饮企业日常的经营过程中,要求每一位员工对待顾客要给人以真诚的微笑。因为微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎辞。员工必须进行长期的自我训练和调节以及经过专门培训,才能最终形成职业性的微笑。也就是说,员工在服务时的微笑应不受时间、地点、人数的多少、客人的态度和自身的心情等因素的影响。只有具备了专业性的微笑,顾客在接受服务时才能感到春天般的温暖。

2. Excellence (优秀)

Excellence in everything you do. 意指精通业务。这要求员工对所从事工作的每一方面都应精通并能做到完美无缺。“千里之行,始于足下”。要想使自己精通业务,必须上好培训的每一堂课,并且在实际操作中不断总结与反思,取长补短,不断丰富自己的知识,做到一专多能,服务时才能游刃有余。

3. Ready (准备好)

Ready at all times. 意指随时准备为客人提供服务。“工欲善其事,必先利其器”。也就是说,仅有服务意识是不够的,必须事先做好各种准备工作,比如,折叠口布、熟悉各种用具的数量和用途,了解清楚工具是否完好、菜单和酒水单是否齐全等。只有各项工作事先都准备好了,为客人服务时才不会手忙脚乱,才能得心应手。

4. Viewing (看待)

Viewing every customer as special. 意指将每一位客人都视为特殊的和重要的人物。这一点是员工常常忽略的环节。经常有消极服务现象发生,主要是由于员工看到有的顾客穿戴比较随便、消费额较低和感觉没有派头等表面现象而产生的,这往往是导致客人投诉的直接原因。为避免消极服务现象的发生,在日常培训时就应该灌输给员工,并且使员工牢记:我们的工资、奖金和福利是由客人支付的,客人在我们这里消费次数多了,餐饮的收入和利润增加了,我们的收入才能增加;福利才能得到改善。

5. Invitation (邀请)

Inviting your customer to return. 意指要真诚邀请每一位顾客下次再度光临。热情好客是中华民族的美德,当客人离开时都会受到邀请再来小聚或光临。关键在于每次为客人服务即将结束时,员工是否发自内心并且通过适当的体态语言(指人类通过身体的部位,经过长期实践积累,约定俗成的一种特殊语言)来邀请客人再次光临,这是给客人留下深刻、美好印象的重要因素之一。

6. Creating (创造)

Creating a warm atmosphere. 意指为客人创造一个温馨的气氛。这里关键在于强调服务前的环境布置,服务过程中的节奏和谐、态度友善等,同时要尽可能掌握客人的偏好或特点,比如左手用餐、客人的口味和生日等等,以此为客人营造“家”的感觉。

7. Eye (眼神)

Eye contact that shows we care. 意指要用眼神表达对客人的关心。服务的细腻主要表现在对客人服务中善于观察,揣摩客人心理,预测客人需求并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前,我们就能替客人做到,使客人备感亲切。这也就是我们讲的超前服务意识。

实际上,服务是结合有形的设施、产品与无形的内涵、文化所形成的复合体。而大多数学者认为有形和无形的比例分别是1/3、2/3。这说明无形的东西在服务中的重要性。若更深层次的理解,服务的构成要素包含了主体、客体和媒介。主体是服务的供应者,也就是企业;客体是服务的接受者,就是顾客;而媒介是协助服务供应者将服务顺利地传递给顾客,或者协助顾客接受服务。要实现某种服务,人是最关键的因素。如果你在实操过程中真正做到以上7个方面,你就是一位成功者,客人就会享受到真正的服务。

二、餐饮服务的概念

(一) 餐饮服务的定义

对餐饮服务,国际标准化组织和我国国家技术监督局制定的国家标准 GB/T16766-1997《旅游服务基础术语》所下的定义是:“为满足餐饮顾客的需要,餐饮企业和顾客接触的活动和餐饮企业内部活动所产生的结果。”

按照国家技术监督局制定的国家标准 GB/T19004-2-1994《质量管理和质量体系要素第2部分:服务指南》,体现餐饮服务的主要内容有:

- 餐饮设施、能力、人员的数目和材料的数量;
- 餐饮等待时间、提供时间和过程时间;
- 餐饮卫生、安全性、可靠性和保密性;
- 餐饮应答能力、方便程度、礼貌、舒适、环境美化、胜任程度、可靠性、准确性、完整性、技艺水平、信任和有效的沟通联络。

(二) 餐饮服务的主要构成要素

将上述内容归结起来,可以看出餐饮服务的主要构成要素为以下几项:

1. 人力和物力要素

餐饮服务离不开人,也离不开物,它是人借助一定的物质条件进行的活动。

2. 效率要素

餐饮服务应讲究效率,不能拖拖拉拉,它要求在单位时间内完成更多的工作量或完成同样的工作量花费更少的时间。

3. 能力要素

餐饮服务除需消耗一定的体能外,还要注重语言能力、技术能力、应变能力、协调沟通能力和管理能力。

4. 文明要素

餐饮服务要讲究文明礼貌、互相尊重、注意礼节礼貌、仪容仪表,以及服务环境的美化。

5. 安全要素

餐饮服务是相互接触的活动,在相互接触中,要确保顾客的人身、财产安全,并注意保密。

6. 实用要素

餐饮服务的提供要能满足顾客的欲望和需要。

三、餐饮服务的理念

(一) 概念

这是指服务员在为就餐客人服务的过程中所产生的思维和指导本人为客人提供服务行动时的意识。[△]

(二) 具体表现

(1) 态度决定一切。这里态度包括对工作的态度,对客人的态度,学习的态度和对解决问题的态度等等。

(2) 强调友好、高效和温馨的服务氛围。要求员工热爱服务工作,保持愉快的心情进行工作,并把工作当作乐趣。客人到餐厅买一杯咖啡时,也许咖啡本身没有多大的差别,但这杯咖啡是通过什么方式端上来的,客人是否能从服务生的服务中体验到尊重、微笑和认同等,才是差别所在。我们希望为客人提供的每一杯咖啡都是充满了尊重与微笑的。

(3) 每一个员工(含管理者)都要做到眼里有活!

(4) 每一个员工(含管理者)都要有预见客人服务需求的能力!

(5) 有工作激情才能做好每一件事情!

(6) 追求个性化服务。既要为客人提供优质满意的服务,又要给客人以惊喜的服务;既要想客人之所想,又要想客人之未想!

(7) 追求人性化服务。一切从客人的角度出发考虑问题,而不是让客人来将就适应我们。

(8) 追求零缺点服务!(注意服务员吃饭时段的服务真空问题)

(9) 服务无小事,如在给客人斟酒时啤酒瓶上的锡纸要撕掉,筷子发黑弯翘要更换等。

(10) 大事做细,小事做透。

(11) 服务无止境!

(12) 把无数点点滴滴的服务小细节(如帮客人拉椅让座、帮左撇子客人把筷子调整到左边、热毛巾不能太干要有一定湿度等等)升华成为让客人满意的优质服务。

(13) 展现在客人面前的永远是美好的、高品位的、高质量的东西,如抹布、盆是不应该让客人看见的。

(14) 服务公式: $100 - 1 \leq 0$ 。

(15) 服务准则: 热情、周到、耐心、细致、快捷、准确、安全、大方(不卑不亢)。

(16) 茶水要烫、心要热、腿要勤、嘴要甜、手要麻利、眼要灵。

(17) 悟性很重要,做什么事情多想想为什么这样做,有没有其他别的方法? 哪种

做法最好?

(18) 经常性地换位思考:如果你是客人,如果你是清洁阿姨,如果你是厨师,如果你是管理者,如果你是老板……这样你就能体会到客人花钱是来享受的而不是来受气的,也能体会到清洁阿姨打扫卫生的艰辛,还能体会到厨师做菜的不容易。

(19) 不要忽视每一位潜在客人!不要放过来餐厅的每一位客人!哪怕他只要了一盘青菜或是一碗面条。

(20) 不要忽视与客人的沟通交流。在和客人沟通时要注意说话技巧,杜绝生硬、套话;要好好揣摩不同场合、不同时机,话应该怎么说。比如在送客人时可以这样说:“各位,吃好了,今天的菜怎么样?好吃吗?服务怎么样?请多提宝贵意见。”

第二节 餐饮服务的特点

一、餐厅的分类

餐厅是通过提供服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所。在餐饮行业中,餐厅的形式是很重要的,因为餐厅的形式不仅体现餐厅的规模、格调,而且还体现餐厅的经营特色和服务特色。餐厅有多种分类标准,但无论采用哪一种分类标准,餐饮业中所有的餐厅都可以在标准下找到自己的位置。

了解餐厅的分类,对于我们为客人提供相应的服务方式,进一步做好餐饮服务及管理具有十分重要的意义。本书所述的餐饮服务方式,也是源自于此。

在我国,餐厅大致可做如下分类:

(一) 按服务方式分类

1. 餐桌服务型餐厅

餐桌服务型餐厅是指有服务员引领客人入座并提供点菜,送餐上桌服务的餐厅。这类餐厅在餐饮业中所占数量最大,常称为酒楼、酒家、饭庄、饭馆、小吃部等。其特点是经营品种丰富,菜品风味突出,服务较全面,以中低档次为主。这类餐厅可以是中式的,也可以是西式的。一般来说,所有装饰华丽、服务高雅、食品精美、环境舒适的餐厅都提供桌边服务,属于服务式餐厅,但并非所有的餐桌服务型餐厅都是高档的餐厅。

餐桌服务型餐厅的特征:

- (1) 餐厅布局合理,装饰突出,就餐环境舒适并各具特色。
- (2) 强调按服务程序和规模来完成餐桌服务。
- (3) 为吸引客人,增加新的服务内容,如餐厅内增设歌舞表演、采用透明厨房等。
- (4) 就餐区域划分合理,如雅座、雅间、大厅相结合,在满足大多数客人喜欢热闹就餐的同时,也满足团体客人和散客对就餐环境的安静、隐蔽等不同需求。
- (5) 在点菜、上菜服务方式上增加了现代技术,如电子点菜系统的使用,使服务更加迅速、快捷。

2. 外带服务式餐厅

这种餐厅主要提供外带服务,即厨师将菜制作好以后,不是装盘上给客人,而是将

菜品用餐盒包装好,由客人带至餐厅以外的地方去吃。

3. 自助餐厅

自助餐厅带有自助性质,不提供餐桌服务。此类餐厅的特征:

- (1) 由客人自己而不是服务员将食物端至桌前。
- (2) 大多数食品、饮料均在餐台上陈列,由客人自取,然后付款。
- (3) 用餐后,客人将托盘等餐具放在指定位置。
- (4) 有时连最后的加工都是由客人自己完成的,如火锅、烧烤等。

4. 柜台服务式餐厅

在这种餐厅里,客人坐在柜台旁,可边聊天边欣赏厨师的厨艺。菜是由服务员或厨师直接上给顾客。由于这种餐厅的服务速度非常快,所以也被称为“速简餐厅”。

(二) 按风味特色分类

1. 特色餐厅

这类餐厅通常采用较单一的产品组合策略来满足不同的顾客群体或某一顾客群体的特殊需要,一般有如下一些餐厅:

- (1) 海鲜餐厅。经营燕窝、鱼翅、鲍鱼等海鲜,以鲜活海鲜、河鲜产品为主要原料烹制食品的餐厅。
- (2) 野味餐厅。以经营蛇、昆虫、野菜等野味为主的餐厅。
- (3) 古典餐厅。以经营宫廷菜、官府菜、仿膳菜为主的餐厅。
- (4) 食街。以经营全国各地风味小吃为主的餐厅。
- (5) 烧烤厅。专门供应各式烧烤的餐厅。
- (6) 火锅厅。专门供应各式火锅的餐厅。
- (7) 旋转餐厅。一般设在高层酒店顶层的观景餐厅,一般提供中、西式自助餐。

2. 突出某一地方、民族或国家的风味餐厅

按照这一分类标准,所有的餐厅可以分为中式餐厅和西式餐厅。中式餐厅是提供中式菜式、饮料和服务的餐厅,如上述分类中的特色餐厅。西式餐厅是向客人提供西式菜式、饮料及服务的餐厅,包括法国菜、俄国菜、意大利菜、墨西哥菜、日本菜和其他民族风味菜。

西式餐厅的种类有:

- (1) 扒房。作为高级西餐厅或行政西餐厅,主要以法式大餐为主,兼容意式、德式、俄式等特色菜肴。
- (2) 酒吧。它是为客人提供饮料、娱乐、休闲的社交场所。通常供应的饮料包括酒精饮料和非酒精饮料。其特点是调酒和服务都非常讲究。
- (3) 咖啡厅。提供简单西餐的西餐厅。在我国也加进一些中式小吃,如粉、面、粥等。通常是客人即来即食,供应时一定要快捷,使客人感到很方便。菜单除了有常年供应的品种外,还要有每日的特餐,供应品种可少量,但质量要求高。客人可以在这里吃正式西餐,也可以只饮咖啡、喝冷饮。

咖啡厅营业时间较长,一般从早晨6时到深夜1时。价格相对较便宜。

（三）按服务的对象分类

1. 商业型餐厅

这类餐厅通常盈利目的性较强，其服务对象流动性较大，如酒店、饭店中的餐饮、餐饮与娱乐综合经营等。

2. 非商业型餐厅

这类餐厅通常是企、事业单位餐厅，盈利目的性不强，其服务对象是固定的，如学校、医院、部队的餐厅等。

（四）按餐饮创新经营形式分类

1. 外卖餐饮

外卖餐饮主要是把餐厅烹制好的菜品，采用保温式运输设备，按客人要求的时间送到指定就餐场所的经营方式。除公司午餐，即餐厅为固定的客户如公司、企业等制作午餐并按时将午餐送至企业外，还有零点外卖、电话订餐。零点外卖即客人在餐厅点菜后带出餐厅的外出消费。电话订餐即因各种原因不能到餐厅就餐，通过电话预订，由餐厅送餐上门。除此之外，宴会外卖也属于此范围。

2. 休闲餐饮

休闲餐饮指娱乐、休闲与餐饮经营结合的经营方式，如音乐伴餐。音乐伴餐中的音乐分西洋音乐，如钢琴、小提琴、萨克斯及小型乐队等，以及民乐演奏、歌舞表演、时装表演等。

（五）按经营的组织形式分类

1. 独立经营的餐厅

它是指独立核算，有经营自主权，有自己的注册资本，具有法人资格的餐厅。我国绝大多数餐厅属于独立经营的餐厅。

2. 依附经营的餐厅

这类餐厅是指饭店餐饮部系统的餐厅，它从属于饭店，没有自己的注册资本，不具备法人资格。

二、餐饮服务的特点

（一）无形性

这是指餐饮服务只能凭客人对就餐过程中服务员所提供的服务的感觉好坏、是否满意来衡量，是看不到摸不着的。

（二）一次性

这是指餐饮服务只能当场使用，当场享受，过时不补。

（三）同步性

这是指餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的。生产服务过程同时也是客人的消费过程。

（四）差异性

这是指餐饮服务会因不同的客人、不同的服务员、不同场合、不同的时间以及客人

的不同情绪阶段而形成的服务差异。

三、餐饮个性化服务和人性化服务

当前,餐饮服务正向多元化、细微化迈进。在这种形势下,明确区分餐饮的服务模式,并从不同角度来提高服务质量是非常必要的。利用不同的服务模式来深化改革餐饮服务体系,是增强整个餐饮经济效益的重要保障。餐饮服务之间的差别不是服务技能的问题,而是服务意识的问题。作为餐饮服务人员,不仅要“规范人”,更要“有心人”。餐饮企业在进行员工培训时,要加强案例分析,对服务规范之外的东西加以引导,以真正提高餐厅的个性化和人性化服务水平。

(一) 差异性服务与无差异性服务

由于前来用餐的客人的性别、国籍、宗教信仰及个人喜好等方面都各不相同,例如,信仰伊斯兰教的客人用餐时,餐厅服务员就不能向其推销带有猪肉的菜肴……饭店员工的这些服务就称之为差异性服务。无差异性服务则是对所有客人提供的服务是统一的,比如“微笑”及“热情、周到、主动、耐心”的态度对所有客人都适用。这些内容所构成的服务模式称之为“无差异性服务模式”。

(二) 全方位性服务与超值性服务

全方位性服务是餐饮在自身拥有服务项目的基础上,再根据客人的口头或书面要求提供服务的一种模式。这种模式一般不具有主动性,适用于餐饮业发展的初级阶段。随着市场竞争的激烈化,无论是餐厅还是客人,都已不满足于这种服务模式而是选择“超值服务”。超值性服务是餐厅在给客人提供硬件设施、软件服务的基础上,额外提供的具有价值含量的服务。这种服务是目前大多数餐饮企业提倡的,而且也是衡量其经营管理是否达到最佳水平的标准之一。

(三) 心理性(情感性)服务

欧洲贵族饭店经营管理成功者塞萨·里兹的格言之一是:客人是永远不会错的。餐厅通过服务员热情的服务态度,巧妙地以让客人感到温暖的话语及亲切而自然的微笑来满足客人的需求,让客人感到在餐厅中自己永远不会错而主动满意地掏钱购买餐饮产品。所以,这种心理性服务模式是餐饮服务质量管理的重要组成部分,也是每一位餐饮从业人员必须高度重视并在实际工作中灵活运用的基本方式。

(四) 短期服务与长期服务

短期服务一般指餐厅为就餐次数较少的零散客人提供的服务;长期服务指餐厅为就餐次数较多的常客、友好单位、协约公司客人提供的服务。这种模式可根据客人的就餐次数进行界定后,再加以运用和实施。

(五) 定期服务与随机服务

定期服务主要指餐厅依据自身的经营目标,定时推出吸引客人、挖掘市场的各项服务,如春节酬宾或饭店店庆日组织的活动中所附加的软件内容,或按一定标准增加一些服务。随机服务是针对客人的随机要求,随时随地为客人提供有关服务,不带有预先规定性。在餐厅中,一般来说,随机服务所占份额大得多,而且这也是提高服务质量,增加“品牌效应”最有效的途径之一。

(六) 特色服务与常规服务

特色服务指具有个性化的, 与其他餐饮业完全不同的服务项目的形式; 而常规服务指不同餐厅都能为客人提供的大众化的普及性服务。常规服务的外延是广义的, 而内涵则相当狭小, 特色服务则与之相反。

(七) 收费服务与免费服务

这主要体现在餐厅加收服务费与免费的两部分经营项目中。

(八) 独家提供服务与联合提供服务

这两类服务模式主要体现在餐厅的归属上。目前, 我国大部分餐厅都属于某一个集团、某一个企业或某一机构管辖。因此, 其提供的服务只能依照自身的经营性质、特点、目标, 再借鉴其他成功管理的餐厅之经验来形成一种独立的、具有特定个性的模式。另一些加入了世界一流饭店组织的餐厅, 一些世界著名的饭店管理集团所属的遍布世界各地的连锁餐厅, 其所提供的服务也具有独家提供的性质。其他一些联合体或友好饭店之间, 在保持各自独立性的基础上, 再推出一种融合了双方特色的并适合于双方经营的服务, 这种模式就具有联合提供服务的性质。

【案例分析 1】一天, 餐厅来了一桌客人, 他们点了醉虾和白灼虾。吃虾, 自然是需要自己动手剥去虾壳, 才能品味到虾肉的鲜美。但顾客中有一位男子竟然向我提出了为其剥虾壳的服务, 我感到茫然, 解释说: “吃虾是需要您自己动手的。”但他仍以固执的口吻说: “我只想问问小姐, 你能不能为我们剥去虾壳?”顿时, 顾客的目光一起投向我, 气氛似乎有点紧张, 一霎间, 我的内心激烈地斗争着、矛盾着, 思索着如何面对这样的顾客, 餐厅的服务员是否有必要为顾客提供这样的超常服务? 最后, 我戴上一次性手套, 面带微笑地上前将碟中的醉虾剥去虾壳, 用刀叉去掉虾头, 温情地说: “请您慢用。”客人笑了, 后来他们挥笔写下了“真诚在华天, 温情在华天”的感谢信。

从这次剥虾壳的服务中, 我深深体会到, 作为华天的服务员, 一言一行都要遵循华天的服务宗旨, 体现华天服务员的精神风貌, 用一颗赤诚的心善待顾客, 用自己的聪明智慧拉近与顾客的距离, 使顾客真正体味到华天的真诚与温馨, 留住顾客的心。

【案例分析 2】某天晚上, 老汪正在宴请远道而来的老朋友小李一行。在点菜时, 服务员小陈热心地向老汪推荐应时的大闸蟹, 老汪欣然接受。当大闸蟹上桌时, 小陈又热情地向小李等人介绍本地大闸蟹的特色, 在座的客人们非常满意小陈的服务。

在客人们津津有味地品尝大闸蟹时, 小陈走近小李说: “对不起, 先生, 给您换一下餐碟好吗?”此时的小李右手拿着半只螃蟹, 见状后忙侧身让开, 为避免碰到小陈, 小李还把右手举过了肩膀, 小陈发现餐碟中还有半只螃蟹时, 便提醒小李: “先生, 还有半只螃蟹呢。”小李又连忙用左手拿起另半只螃蟹。双手各拿半只螃蟹的小李为不影响小陈更换餐碟而成举手投降状, 一旁的老汪看到后便打趣地说: “小李, 是不是喝不下酒而向我投降了?”小李一听, 忙自嘲地说: “我是向漂亮的服务员小姐投降。要说到喝酒, 我哪会怕你。等

小姐换好餐碟，我好好与你喝几杯。”等小陈换好餐碟，小李果真要与老汪喝酒，老汪也不甘示弱。当两人干完第一杯后正凑在一起说着话时，小陈过来说：“对不起，先生，给您倒酒。”小李和老汪不约而同地向两边闪，小陈麻利地为两人斟满酒，两人又干了一杯，然后又凑在一起说话，小陈又不失时机地上前说：“对不起，先生，给您倒酒。”此时的小李忽然对着小陈大声怒吼道：“没看到我们正说着话吗？”小陈一脸茫然，不知该怎么办才好。

【评析】大多数饭店的餐厅服务规程明确规定：当客人餐碟中的骨刺杂物超过三分之一时必须及时撤换，当宾客杯中酒水不足三分之一时应及时添至八分满，等等。这些规定对保证饭店的服务质量有一定的作用，但关键是饭店的服务应以不打扰客人原则，否则，服务规程就显得毫无意义。小陈严格按饭店的服务规程为客人提供服务，最终却招致小李的怒吼，应该引起所有饭店从业人员的深思。小陈的错误在于其服务非但没有给客人带来舒适感和享受感，反而令客人感到麻烦，实际上变成一种打扰，难免使小李生气。其实，小陈在第一次换餐碟听到老汪的玩笑话时，就应意识到自己服务中的不足，在此后的斟酒服务时，应待客人谈话告一段落后再倒酒，便会使客人满意。本例充分说明饭店在提供规范化服务的同时，更应注意顾及到客人的个性需求而要求服务人员灵活应变——服务需要灵活性。

第三节 餐饮服务的实训

一、餐饮服务实训的意义

（一）餐饮服务实训的必要性

1. 餐饮客源市场的变化及需要

（1）客源市场需求发生了根本性的变化。这很自然，因为随着中国人民的生活从贫困进入到温饱再进入到小康，这个市场从根本上发生了变化。国际研究表明，一国人均国内生产总值达到 800~2000 美元，该国将进入经济起飞时期，伴随着这个经济起飞的时期，餐饮行业必然急速发展。这是从经济收入角度来说。

（2）休假制度发生了较大变化。前几年我们开始实行大周末的制度，这对餐饮行业也是一次大的刺激，因为连休两天共有 6 个用餐需求点，自然而然地演化到这两天的 6 顿饭里至少有一顿会到外边吃，这是一个非常大的变化。假日结构以后还可能会进一步变化，所带来的效益也是餐饮需求的急剧上升。现在过春节的方式是出去旅游，或者出去聚餐。原来是在家里聚餐，现在大家都觉得在家里聚餐烦不胜烦，包括家庭聚会也是，因此自然都到外边餐馆就餐，何况价格也不高，又省事。但是得有两个前提，一要有钱，二要有闲。实际上，这既是旅游业发展的重要条件，也同样是餐饮业发展的重要条件。这是市场的根本性变化。

（3）外出就餐的目的发生了根本性变化。原来外出就餐有两个主要目的：一是填饱肚子，二是请客。从现在来看，已经从这两个主要目的转化到多元化，即现在外出就餐

的目的已经是多元化了,也是市场根本性变化的一种反映。现在客人吃小吃已不单纯是为了填饱肚子,而是追求一种丰富,因为小吃的品种非常丰富而且价格也不贵。去中档餐饮主要是聚会,去高档餐饮主要的目的是宴客、公关,吃西餐吃的是派头,烛光晚餐吃的是情调,就餐的目的发生了变化。

(4) 客人就餐要求发生了质的飞跃。在生活条件不好的时候,能到外边吃顿饭是不得了的事。那时候的第一目的是吃饱,要求是味厚、味重、油大、量大。现在吃饱已经不是主要目的,而是为了调节口味等多元化的目的。所以,现在的主要目的是吃好,吃好就要求味淡、味香,这和味厚、味重是截然不同的。进一步的发展就是吃新鲜,要吃得自然,原料要非常新鲜,要吃得非常独特;更进一步的发展就是“吃文化”,“吃文化”不但是吃菜,而且还要“吃环境”,“吃服务”,是一种综合性的吃法。“吃文化”,这是一个总的发展趋势。

2. 餐饮企业的管理需要

餐饮企业的一个特征是,餐厅的工作大多要同顾客发生直接或间接的接触。服务员工作中哪怕有一点失误都会引起顾客的不满,如服务员上菜时手指伸入盘内、与客人交谈时没有笑容、工装不干净等都会引起客人的注意。也就是说,服务员与客人的关系是面对面的,服务员只要有一点不称职都有可能永远失去顾客。因此,无论是餐厅的服务员、领班,还是负责联系前后台的岗位员工,如传菜员,甚至是后勤保障部门的岗位员工,如清洁员、保管员等,他们不仅受上级的领导,而且也处于顾客的监督之中。他们应该懂得做什么、怎么做,未经训练的服务人员都不能上岗工作。

餐饮企业的另一个重要特征是人员的流动性大,这一特点决定了餐饮企业要达到预期经营水平,员工非经过强化训练不可。

作为在校学生,光有理论知识是不够的,毕竟企业需要的是动手能力、应变能力都能达到企业要求的员工。通过在校实训,能够尽快地缩短学生的求职期望与企业用人期望间的距离,为完成角色转变和接受心理的考验打下比较坚实的基础。

(二) 餐饮服务实训对企业的意义

1. 增进对企业的了解

入职实训可使员工工作更快步入正轨。对企业的实际情况了解的越多,越有利于以后工作的开展。

2. 降低能耗

一个不曾经历过实训的员工,因不能正确使用和维护企业财产,缺乏爱护公物的意识,将会使企业蒙受损失,如不会正确使用托盘而打碎餐具等。据调查显示,实训可使企业的各种损耗减少 73%。

3. 提高劳动效率

实践证明,经过训练的服务员可比未经训练的服务员多服务几张餐桌。许多工作的实训结果难以用数量表示,但可以从顾客满意程度来反映。

4. 提高服务质量

通过实训,可以使员工掌握正确的工作方法,避免差错。