

现代餐饮

管理培训丛书

张羽 编著

# 点菜师培训手册

DIANCAISHI PEIXUN SHOUCE



化学工业出版社

现代餐饮

管理培训丛书

# 点菜师培训手册

张羽 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书为《现代餐饮管理培训丛书》中的一本。

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点菜师和提高餐饮企业服务人员的点菜水平。本书主要介绍了点菜师的职责、顾客消费心理、食品营养与卫生知识、中国的各种菜系、烹饪原料、西餐知识、饮品知识、饮食民俗、菜肴销售技巧以及点菜服务应注意的各种问题，注重服务过程各种细节和技能的描述。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点菜服务人员、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

点菜师培训手册/张羽编著. —北京: 化学工业出版社, 2009. 1  
(现代餐饮管理培训丛书)  
ISBN 978-7-122-03833-3

I. 点… II. 张… 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 152212 号

---

责任编辑: 彭爱铭 王蔚霞

装帧设计: 王晓宇

责任校对: 周梦华

---

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 14½ 字数 264 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

# 出版者的话

---

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楼老板、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念、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，内容和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发展和个人工作中遇到的困难提供帮助，协助餐饮业人士创造更佳的业绩。

化学工业出版社

# 前 言

---

《点菜师培训手册》是餐饮企业从事点菜服务工作人员应读的一本书。本书主要介绍点菜师的概念、点菜师的职业道德、顾客消费心理、点菜师应具备的营养知识、菜品知识、原料相关知识、西餐知识、饮品知识、中外饮食民俗知识、点菜师销售技巧、宴会服务、基本案例等知识。可供从事烹饪工作、餐饮管理等方面的人员作为参考书籍。

本书在编写过程中体现了以下特色。

(1) 有针对性 主要针对餐饮企业点菜师编著的教材，着重培养他们的技术应用能力和创新能力。

(2) 实用性 内容具体，重点突出，并与餐饮企业的实际工作紧密联系在一起。提供了服务中实际案例的分析，具有较强的可操作性。

在本书的编写过程中，参考了国内外同行的有关教材、资料和研究成果，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中不妥之处在所难免，恳请同行专家和读者批评指正。

编 者

2008 年 9 月

# 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 点菜师概述 .....         | 1  |
| 第一节 点菜师产生背景和作用 .....    | 1  |
| 一、点菜师产生的背景 .....        | 1  |
| 二、点菜师的作用 .....          | 3  |
| 第二节 点菜师的市场分析 .....      | 4  |
| 一、餐饮业的发展 .....          | 4  |
| 二、顾客的发展 .....           | 5  |
| 第三节 点菜师的职责和技巧 .....     | 6  |
| 一、点菜师日常责任 .....         | 6  |
| 二、点菜师的工作技巧 .....        | 7  |
| 第二章 点菜师的基本知识 .....      | 10 |
| 第一节 点菜师的职业道德和基本素质 ..... | 10 |
| 一、点菜师的职业道德 .....        | 10 |
| 二、点菜师的基本素质 .....        | 10 |
| 第二节 点菜师的服务日常知识 .....    | 13 |
| 一、点菜师的基本服务礼仪 .....      | 13 |
| 二、点菜师的服务用语 .....        | 15 |
| 三、点菜师的服务细节 .....        | 17 |
| 第三章 顾客消费心理 .....        | 23 |
| 第一节 顾客消费心理分析 .....      | 23 |
| 第二节 点菜师提问的几种常见方法 .....  | 25 |
| 第三节 顾客饮食需求分析 .....      | 28 |
| 一、不同类型顾客的消费分析 .....     | 28 |
| 二、不同消费动机的顾客行为分析 .....   | 29 |
| 三、对不同身份顾客的消费分析 .....    | 30 |
| 四、对不同性格顾客的消费分析 .....    | 31 |
| 五、用餐不同阶段的分析 .....       | 31 |
| 第四节 消费者心理 .....         | 33 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 第四章 点菜师应具备的营养与卫生知识 ..... | 35 |
| 第一节 基本的营养知识 .....        | 35 |
| 一、基本的营养要求 .....          | 35 |
| 二、七大营养素的基础知识 .....       | 36 |
| 第二节 各类原料的营养成分分析 .....    | 41 |
| 一、食品分类 .....             | 42 |
| 二、粮食类原料的营养价值 .....       | 42 |
| 三、蔬菜水果的营养价值 .....        | 45 |
| 四、其他植物性食品的营养价值 .....     | 46 |
| 第三节 动物性食品的营养价值 .....     | 47 |
| 一、畜禽肉类的营养价值 .....        | 47 |
| 二、水产动物营养价值 .....         | 48 |
| 三、蛋类的营养价值 .....          | 48 |
| 四、乳类的营养价值 .....          | 49 |
| 五、其他类烹饪原料的营养价值 .....     | 50 |
| 第四节 合理的膳食结构及营养搭配 .....   | 51 |
| 一、适量的谷类食物 .....          | 51 |
| 二、充足的蔬菜和水果 .....         | 52 |
| 三、保证肉类、蛋类动物性食物的供给 .....  | 53 |
| 四、增加奶类和豆类食物的摄入 .....     | 54 |
| 五、控制油脂类食物 .....          | 55 |
| 第五节 营养搭配 .....           | 56 |
| 一、食物搭配的原则 .....          | 56 |
| 二、对食谱的设计要求 .....         | 56 |
| 第六节 平衡膳食及其配菜 .....       | 57 |
| 一、平衡膳食概述 .....           | 57 |
| 二、我国膳食结构的特点 .....        | 57 |
| 三、我国平衡膳食宝塔 .....         | 58 |
| 第七节 食谱编制与合理配菜 .....      | 60 |
| 一、食谱的编制 .....            | 60 |
| 二、合理配菜的营养原则 .....        | 60 |
| 第八节 筵席设计的营养原则与方法 .....   | 61 |
| 一、筵席设计原则 .....           | 61 |
| 二、套餐、方便食品设计 .....        | 61 |
| 第九节 年龄与饮食营养 .....        | 62 |

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 一、婴儿期的营养保健 .....             | 62        |
| 二、儿童期的营养保健 .....             | 62        |
| 三、青春期的营养保健 .....             | 63        |
| 第十节 季节与饮食营养 .....            | 64        |
| 一、春季的饮食营养 .....              | 64        |
| 二、夏季的饮食营养 .....              | 67        |
| 三、秋季的饮食营养 .....              | 70        |
| 四、冬季的饮食营养 .....              | 72        |
| 五、冬季营养食谱 .....               | 74        |
| 第十一节 精神心态与饮食营养 .....         | 75        |
| 一、精神心态与营养的关系 .....           | 75        |
| 二、精神心态对营养的影响 .....           | 75        |
| 三、营养素对精神心态的影响 .....          | 76        |
| 四、科学饮食调节精神心态 .....           | 76        |
| 第十二节 工种与饮食营养 .....           | 77        |
| 一、脑力劳动者的饮食营养 .....           | 77        |
| 二、体力劳动者的饮食营养 .....           | 78        |
| <b>第五章 点菜师应具备的菜品知识 .....</b> | <b>79</b> |
| 第一节 烹饪发展概述 .....             | 79        |
| 一、烹饪的起源与诞生 .....             | 79        |
| 二、萌芽时期的历史阶段 .....            | 79        |
| 三、陶瓷烹饪阶段 .....               | 80        |
| 四、铜器烹饪阶段 .....               | 80        |
| 五、铁器烹饪阶段 .....               | 80        |
| 第二节 中国风味菜的基本情况 .....         | 82        |
| 一、民间菜 .....                  | 82        |
| 二、市肆菜 .....                  | 82        |
| 三、官府菜 .....                  | 83        |
| 四、宫廷菜 .....                  | 84        |
| 五、寺院菜 .....                  | 84        |
| 六、民族菜 .....                  | 85        |
| 第三节 中国菜系知识 .....             | 86        |
| 一、四川菜 .....                  | 86        |
| 二、山东菜 .....                  | 87        |
| 三、江苏菜 .....                  | 88        |

|              |    |
|--------------|----|
| 四、广东菜 .....  | 89 |
| 五、福建菜 .....  | 90 |
| 六、浙江菜 .....  | 91 |
| 七、安徽菜 .....  | 91 |
| 八、湖南菜 .....  | 92 |
| 九、云南菜 .....  | 93 |
| 十、贵州菜 .....  | 94 |
| 十一、江西菜 ..... | 94 |
| 十二、辽宁菜 ..... | 95 |

## 第六章 烹饪原料知识 ..... 96

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第一节 烹饪原料分类方法 ..... | 96  |
| 第二节 植物性原料知识 .....  | 96  |
| 一、蔬菜 .....         | 96  |
| 二、果品 .....         | 98  |
| 第三节 动物性原料知识 .....  | 101 |
| 一、家畜类 .....        | 101 |
| 二、家禽类 .....        | 102 |
| 三、淡水鱼类 .....       | 102 |
| 四、海水鱼类 .....       | 103 |
| 第四节 中式烹调技术 .....   | 104 |
| 一、中式烹调操作流程 .....   | 104 |
| 二、热菜烹调法 .....      | 104 |
| 三、凉菜烹调法 .....      | 106 |
| 四、菜肴点缀知识 .....     | 107 |
| 第五节 味型的分类 .....    | 107 |
| 一、单一味型 .....       | 108 |
| 二、复合味型 .....       | 108 |

## 第七章 西餐知识 ..... 110

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第一节 西餐简介 .....    | 110 |
| 一、西餐的特点 .....     | 110 |
| 二、西餐的分类 .....     | 111 |
| 三、西餐宴会的菜肴构成 ..... | 113 |
| 四、西餐的餐具 .....     | 113 |
| 第二节 西餐早餐服务 .....  | 114 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 一、西餐早餐的分类 .....         | 114 |
| 二、西餐早餐服务程序 .....        | 115 |
| 第三节 西餐正餐服务 .....        | 116 |
| 一、西餐正餐服务程序 .....        | 116 |
| 二、西餐正餐服务的注意事项 .....     | 117 |
| 第四节 西餐宴会服务 .....        | 118 |
| 一、西餐宴会的台型设计 .....       | 118 |
| 二、西餐宴会服务程序 .....        | 118 |
| 三、法式宴会服务程序 .....        | 119 |
| 第五节 自助餐、冷餐会和酒会服务 .....  | 120 |
| 一、自助餐的服务程序 .....        | 120 |
| 二、冷餐会服务 .....           | 122 |
| 三、酒会服务 .....            | 123 |
| <b>第八章 饮品知识</b> .....   | 126 |
| 第一节 饮品的分类 .....         | 126 |
| 一、饮品的种类 .....           | 126 |
| 二、酒的分类 .....            | 126 |
| 三、软饮料的种类 .....          | 128 |
| 第二节 酒水与菜点的搭配 .....      | 129 |
| 一、酒水与菜点搭配的意义 .....      | 129 |
| 二、酒水与菜点搭配的原理 .....      | 130 |
| 三、国际流行的酒水与菜点搭配方法 .....  | 131 |
| 第三节 酒水与酒水的搭配 .....      | 132 |
| 一、酒与酒的搭配规律 .....        | 132 |
| 二、酒水的搭配方法 .....         | 132 |
| 第四节 酒水与宴会的搭配 .....      | 133 |
| 一、酒水的档次应与宴会的档次相适宜 ..... | 133 |
| 二、酒水的产地要与席面特色相一致 .....  | 133 |
| 第五节 宴会酒品介绍 .....        | 134 |
| 一、中餐宴会酒品介绍 .....        | 134 |
| 二、西餐宴会酒品介绍 .....        | 138 |
| <b>第九章 中外饮食民俗</b> ..... | 141 |
| 第一节 饮食民俗的形成 .....       | 141 |
| 一、饮食民俗的形成 .....         | 141 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 二、人类的饮食历史 .....             | 142        |
| 三、饮食结构、饮食类型和饮食惯制 .....      | 142        |
| 四、茶俗 .....                  | 143        |
| 五、酒俗 .....                  | 144        |
| 第二节 中国汉民族饮食民俗 .....         | 145        |
| 一、中国传统节日饮食民俗 .....          | 145        |
| 二、中国各地区饮食民俗 .....           | 146        |
| 第三节 中国少数民族饮食民俗 .....        | 148        |
| 一、满族饮食民俗 .....              | 148        |
| 二、朝鲜族饮食民俗 .....             | 148        |
| 三、蒙古族饮食民俗 .....             | 149        |
| 四、回族饮食民俗 .....              | 149        |
| 五、维吾尔族饮食民俗 .....            | 150        |
| 六、壮族饮食民俗 .....              | 150        |
| 七、傣族饮食民俗 .....              | 150        |
| 八、苗族饮食民俗 .....              | 151        |
| 九、藏族饮食民俗 .....              | 151        |
| 第四节 中国港澳台地区饮食民俗 .....       | 152        |
| 一、香港饮食民俗 .....              | 152        |
| 二、澳门饮食民俗 .....              | 152        |
| 三、台湾饮食民俗 .....              | 152        |
| 第五节 中国宗教饮食民俗 .....          | 153        |
| 一、中国佛教素菜 .....              | 153        |
| 二、中国清真菜 .....               | 153        |
| 第六节 外国饮食民俗 .....            | 153        |
| 一、信仰基督教的英语民族的饮食民俗 .....     | 154        |
| 二、信仰基督教的日耳曼语民族的饮食民俗 .....   | 155        |
| 三、信仰天主教的拉丁语民族的饮食民俗 .....    | 156        |
| 四、信仰东正教的斯拉夫语民族的饮食民俗 .....   | 156        |
| 五、信仰伊斯兰教的阿拉伯国家的饮食民俗 .....   | 157        |
| 六、信仰佛教国家的饮食民俗 .....         | 158        |
| <b>第十章 职业点菜师的销售技巧 .....</b> | <b>161</b> |
| 第一节 正确判断顾客的消费行为和能力 .....    | 161        |
| 一、判断顾客的类型 .....             | 161        |
| 二、要快速拉近与客人的距离 .....         | 174        |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 三、建立信任感 .....               | 178 |
| 四、把握价值链——摸清顾客消费能力和期望值 ..... | 180 |
| 第二节 销售技巧与应用 .....           | 181 |
| 一、建议性销售 .....               | 181 |
| 二、组合性销售 .....               | 182 |
| 三、赞美性销售 .....               | 183 |
| 四、规避负营养剔除性销售 .....          | 184 |
| 五、描述性销售 .....               | 184 |
| 六、将菜点和酒水结合性销售 .....         | 185 |
| 第三节 推销菜品的语言技巧和应用 .....      | 185 |
| 一、推销语言的灵活应用 .....           | 185 |
| 二、用情感和肢体语言建立互信的销售关系 .....   | 187 |
| 三、借助营销理念推销菜品 .....          | 188 |
| 第四节 点菜中常见的问题 .....          | 189 |
| 一、点菜中常见的问题 .....            | 189 |
| 二、点菜中特殊情况的处理 .....          | 190 |
| 三、特殊菜的销售 .....              | 192 |

## 第十一章 宴会销售服务 .....

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一节 宴会的特点与作用 .....     | 194 |
| 第二节 宴会的作用 .....        | 195 |
| 一、按宴会的菜式划分 .....       | 196 |
| 二、按宴会的规模划分 .....       | 196 |
| 三、按宴会的形式划分 .....       | 197 |
| 四、按宴会的特点划分 .....       | 198 |
| 五、按宴会的主题划分 .....       | 199 |
| 第三节 宴会的发展趋势 .....      | 201 |
| 一、宴会的营养化趋势 .....       | 201 |
| 二、宴会的美食多样化趋势 .....     | 202 |
| 三、宴会的中西文化相融的发展趋势 ..... | 203 |
| 第四节 宴会的菜肴设计程序与举例 ..... | 204 |
| 一、宴会的菜肴设计程序 .....      | 204 |
| 二、宴会菜肴举例 .....         | 205 |
| 第五节 宴会销售服务 .....       | 207 |
| 一、广开客源 .....           | 207 |
| 二、销售服务技巧 .....         | 208 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第十二章 点菜服务实务与案例分析 ..... | 210 |
| 第一节 点菜服务中客我关系处理 .....  | 210 |
| 一、接受宴会预定 .....         | 210 |
| 二、礼貌迎客 .....           | 211 |
| 三、餐厅点菜服务 .....         | 212 |
| 参考文献 .....             | 216 |

# 第一章 点菜师概述

## 第一节 点菜师产生背景和作用

中国餐饮业伴随着中国社会经济进步与发展的历程走过了具有历史性、跨越性和巨变性，在行业规模、企业水平和社会地位影响和拉动经济作用等方面都发生了深刻的变化。

餐饮业作为我国第三产业中的一个传统服务性行业，始终保持着旺盛的增长势头，取得了突飞猛进的发展，展现出繁荣兴旺的新局面。自1991年以来，全国餐饮业营业额每年增幅都保持在两位数以上；到1998年，我国餐饮业的营业额已经达到2816.4亿元，比1978年增长了50倍；2002年跨越5000亿元大关；2004年营业额跃居7556亿元，占社会消费品零售总额的比例达13.9%，对社会消费品零售总额的增长贡献率达到21个百分点，拉动社会消费品零售总额增长2.79个百分点。2005年全国餐饮业营业额实现8886.8亿元，同比增长17.7%。近几年连续实现两位数的高速增长，其速度增长之快居国民经济各行业的前列。

### 一、点菜师产生的背景

随着我国经济的发展，餐饮业分工越来越细。而许多高等院校开设了旅游或饭店专业，这些大学生具备了作职业点菜师的素质，只要稍加培训既可上岗。餐饮企业增设职业点菜师是酒店适应社会大环境发展的必然。餐饮业出现点菜师是餐饮服务业在规模、设施、菜品之后，更深层次的一种竞争，是服务业不断完善的一种必然。

(1) 餐饮业当前的点菜服务已经不能适应时代的需要。

作为酒店的服务员要承担大量的餐桌服务任务，难以做到专业化的点菜服务。接受培训的侧重点在餐桌服务技能方面，对于点菜的有关知识是有限的，难以满足消费者对菜肴的个性化需求。

① 餐厅服务员面对顾客点菜时还不能做到根据不同地域、不同口味的顾客的个性化进行菜肴搭配。

② 每天忙于繁杂餐厅服务工作，难以掌握顾客的饮食习惯。客户关系管理

不善，不记得老顾客的爱好、习惯等，或者干脆就不认识老顾客。

③ 不能针对顾客需求和饭店的实际情况推荐菜品。当前的餐厅服务员培训不可能对菜品制作以及厨房业务掌握熟练，因此难以做到既满足顾客的个性化需求又能推荐饭店急需推荐的菜品。

餐饮企业迫切需要熟悉企业运作状况，掌握菜品营养知识和烹调技法，了解顾客消费心理的职业点菜师。

## (2) 顾客消费水平提高而产生的需求。

顾客在去餐厅消费点菜时不清楚应该如何合理而科学的点菜，在面子和经济上找不准一个平衡的点；对于菜品的色、香、味、意、形、养等方面合理搭配没有认识，点菜只是凭着感觉来；不了解餐厅的经营特色，导致点菜时出洋相，等等。随着人们生活水平的提高，顾客去饭店的频率越来越高，顾客进饭店不但要吃好、吃饱，更注重营养、保健，有的还要知道一些传统菜、古典菜、名菜的典故。这就需要酒店介绍适合消费者需求的菜肴，这些工作只有职业化的点菜人员才能胜任。

## (3) 满足顾客多方位需求的需要。

在进饭店吃饭的顾客中，自己点菜的连四成都占不到，六成以上的顾客是让点菜师来进行的，有时候，有些顾客点什么菜，几乎完全依赖点菜师推荐，点菜师为顾客们点菜的水准将左右顾客对饭店印象的好坏。顾客不仅需要饮食，更需要提升饮食质量的服务。进饭店半数食客不知如何吃的现实问题催生了职业点菜师的产生。有的顾客说：“如果有职业点菜师，吃什么就不再是烦恼了。”

随着物质文明和精神文明的不断发展，人们生活水平的日益提高，人们对饮食的追求已经产生了非常大的变化，饮食需求不仅是满足生理上的需要，而是已经由浅层向深层发展，由单纯地追求物欲，变化为一种精神上的享受，在饮食活动中吃出品位，吃出健康，吃出文化。

点菜师的产生，给广大消费者带来了方便，满足了饮食消费的需求，同样也给餐饮业带来了经济效益和社会效益。

但是，目前制约餐饮业进一步发展的因素还不少，其中点菜员还不能令人满意。大部分餐饮企业为客人点菜还是沿用传统模式，由服务员或领班点菜。由于她们自身知识的原因，缺少相关点菜知识，或是一味地往价格高的菜肴上引导，令客人不太满意。

餐饮业的蓬勃发展，餐厅里的岗位也越来越细化。从前，当客人入席后，点菜工作基本上由服务员担当。点菜师的出现，使点菜师和服务员这两个岗位分离，这是餐饮业自身发展的需要。如今，各行各业的岗位设置都越分越细，许多服务员在接受培训时的侧重点都放在具体操作上，对于菜肴的认识多半不够熟练，所以让他（她）们既管服务，又管点菜，实在有点勉为其难，弄不好还会

影响客人的就餐情绪。如果有条件单独设立点菜师的岗位,对提高餐厅服务质量将大有好处,这样,服务员专门从事服务,点菜师专门为客人点菜,脉络清晰,既专业又便于管理。如何改变这种现状,为客人提供更高层次的服务,一些酒店增加了职业点菜师的岗位与服务,效果很好。在国际餐饮界,一些大酒店都设有专门的职业点菜师,为客人量体裁衣提出菜谱。国外职业点菜师可分为七级,最高级;为金冠顶级点菜大师,其待遇可与老总们相比。在国内,在餐饮经济发达地区,一些先进的企业也设立了一个新的专业工种——“职业点菜师”。

## 二、点菜师的作用

点菜师是一个前景十分看好的新行业,有人称之为顾客“导吃”顾问,有人称之为餐饮销售人员与消费者之间的“桥梁”。职业点菜师的出现不仅方便了顾客,让顾客在愉悦中消费,更重要的是提升了饭店酒楼的品位,能促进营业额的增加,同时点菜师提升了自身在社会中的地位。

### 1. 点菜师对酒店的作用

职业点菜师给饭店带来了诸多好处,点菜师的服务在缩短客人点菜花费时间的同时,也提高了饭店餐桌的周转率;而且每位点菜师都有固定的客户群体,这对于饭店是一笔财富;点菜师让传统意义上的客人和服务员之间的机械关系,变成了一种温情的朋友关系,这大大提高了饭店的美誉度,投诉率自然直线下降。即使有不快发生,客人也变得理解和宽容。点菜师这个新兴的岗位,也正在成为食客衡量一个饭店好坏的标准之一。

#### (1) 点菜师加快了新菜推出的频率和特色菜的销售量。

酒店服务人员难以做到按照顾客的不同口味、不同喜好来搭配菜式,不能恰如其分地向顾客进行大力的推荐餐厅的新菜或者重点推荐的特色菜。在正常情况下客人认识新菜品或者餐厅特色菜有个过程,职业点菜师的出现,缩短了客人对餐厅新菜和特色菜的认识和接受的过程,餐厅知名度就会迅速提升。

#### (2) 点菜师提升了饭店、酒楼的品位。

点菜师推销菜品恰如其分、色彩搭配科学有方,因此提高了服务档次,同时为消费者提供更精确、完美的用餐服务。职业点菜师队伍已经成了酒楼的“招牌”。许多人就是冲着他们而来,回头客也相当多。职业点菜师为酒楼带来好生意,收入自然也较普通服务员高出数倍。一名优秀点菜师往往还会成为众多酒楼高薪争夺的对象。对饭店的销售十分有利。

#### (3) 点菜师是餐饮企业销售的灵魂。

在北京、上海、广州等发达地区城市的一些中高档饭店、酒楼,点菜师不仅