



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



餐厅服务技能与实训

蔡洪胜 主编 / 李玥瑾 王兴和 副主编

清华大学出版社





全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材

清华大学图书馆
藏书章

餐厅服务技能与实训

蔡洪胜 主编 / 李玥瑾 王兴和 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书结合了旅游饭店餐厅服务行业特点、突出应用型人才培养,根据国际旅游饭店餐厅服务行业发展的新形势,依照旅游饭店餐饮服务工作流程和职业岗位技能要求,主要介绍旅游饭店餐饮服务与管理等基本知识,并通过指导学生实习实训,强化技能培养,以达到学以致用的目的。

本书融入了旅游饭店餐厅服务最新的实践教学理念,突出“以任务为导向、以加强学生实际工作能力为核心”的教育模式,从而能够有效提高学生的职业素质和业务水平,并尽快适应职业岗位的需要。本书既可作为职业院校旅游服务与管理专业各层次的教学,也可作为旅游饭店餐饮服务从业者及管理人员的岗位培训教材,还是一本很好的旅游饭店餐饮服务资格考试取证的辅导教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务技能与实训/蔡洪胜主编,李玥瑾,王兴和副主编. —北京:清华大学出版社, 2010.9

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-23168-4

I. ①餐… II. ①蔡… ②李… ③王… III. ①饮食业—商业服务—职业教育—教材
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 123043 号

责任编辑:张 伟 张 弛

责任校对:刘 静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:14.75 字 数:355 千字

版 次:2010 年 9 月第 1 版 印 次:2010 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:21.00 元

产品编号:038615-01

编审委员会

主 任：

牟惟仲

副 主 任：

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员：

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编：

李大军

丛书副主编：

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组：

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



P 序

preface

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通管理和通信技术的不断进步,随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘,随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善,随着居民收入的大幅度提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元;2008 年全国旅游人数达 1.71 亿;2009 年在受金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游业依然有 11.7% 的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元,直接或间接地刺激行业经济,促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的位置。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才;加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日宾馆、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注意解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



F 前言

orword

随着我国改革开放进程的加快和社会主义市场经济体系的确立与完善,中国经济正处于发展最活跃的时期,并呈现出持续、高速增长的态势。我国经济的快速发展不仅促使旅游市场逐年火爆,而且也带动了旅游饭店餐饮服务业务的繁荣。餐饮不只是中外游客的就餐地,也在传承悠久的历史 and 丰富多彩的民俗风情。在高雅别致的酒店餐厅,观古画、听古筝、细品古老的中华文化,拉近友邦朋友的距离。餐厅既是现代社会交往的场所,也是开展各种商务活动的中心,餐饮服务的质量与形象已成为我国对外开放的重要窗口。

随着全球旅游业的快速发展,特别是近年来我国相继举办奥运会、承办世博会、主办亚运会,而且在这期间各类大型会展和超大型国际会议密集在我国各地区举行,不仅使我国的国际交往与交流更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此急需大量既精通旅游饭店餐厅营业管理知识,又熟悉餐饮服务操作技能的人才,本教材的编写正是“雪中送炭”。

面对国际饭店餐饮服务业激烈的市场竞争,加强旅游饭店经营管理模式的创新、加速旅游饭店餐饮服务专业人才的培养已成为当前亟待解决的问题;为满足日益增长的旅游市场需求、培养社会急需的饭店餐饮服务实用人才,我们组织多年在一线从事旅游饭店餐饮服务教学和实践活动的专家教授共同精心编撰了此教材,旨在迅速提高学生和旅游饭店餐饮服务从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游饭店餐饮服务事业。

本书作为职业教育旅游服务与管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的教育教学要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能大赛及就业实习反映出的各种问题,作者审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、深入推敲、细心写作,既注重基础知识,又突出餐饮服务活动中的基本技能训练,对帮助学生尽快熟悉业务、走上社会就业具有特殊意义。



本书以培养应用型人才的总体目标为主线,根据国际旅游饭店餐厅服务行业发展的新形势和新特点,依照餐饮服务工作流程和职业岗位技能要求,主要介绍了托盘、摆台、铺台布、斟酒服务的操作方法,餐巾折花、餐厅空间布局、编制菜单的基本技法,餐饮成本核算、餐饮标准操作规程控制、厨房生产标准化控制、餐饮促销、旅游饭店餐饮服务与管理等基本知识,并通过指导学生实习实训,强化技能培养,达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游饭店餐厅服务最新的实践教学理念,突出“以任务为导向、以加强学生实际工作能力为核心”的教育模式,具有贴近实际、突出实用、通俗易懂及适用范围宽泛等特点,并注重实践训练的创新性,因此本书既可作为职业教育院校旅游服务与管理专业各层次的教学,也可作为旅游饭店餐饮服务从业者及管理人员的岗位培训教材,还是一本很好的旅游饭店餐饮服务资格考试的辅导教材。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织,蔡洪胜主编并统稿,李玥瑾与王兴和为副主编,由具有丰富旅游饭店餐饮服务教学与实践经验的时永春教授审定。作者分工:蔡洪胜(第一章、第四章、第八章),王兴和(第二章),李玥瑾(第三章、第五章),于洋(第六章),刘鹏(第七章),高宇峰、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录);华燕萍负责本教材的修改和版式调整,李晓新负责本教材的课件制作。

在编写过程中,我们翻阅了大量有关旅游饭店餐饮服务的最新书刊、收录了来自企业的真实图表资料和案例,同时走访听取了众多业内专家和学者的宝贵意见,并得到中国旅游饭店协会、北京旅游饭店协会、北京长富宫饭店等旅游饭店企业的大力支持,在此特别致以衷心感谢。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,恳请专家和广大读者给予批评指正。

编 者

2010年8月



C 目 录 Contents

1 第一章 酒店餐饮管理概述

第一节 酒店餐饮服务产品及其基本特点	2
一、餐饮产品的概念与构成	2
二、餐饮服务产品的特点	3
第二节 餐饮服务在酒店中的地位及作用	5
第三节 餐饮服务组织	8
一、餐饮企业的类别	8
二、酒店餐饮经营的限制性因素	9
三、酒店餐饮经营的优势与机会	10
第四节 餐饮管理组织结构设置	11
一、餐饮管理的概念	11
二、餐饮管理的任务与职能	12
三、酒店餐饮部概述	13
四、餐饮管理组织结构设置	14
第五节 餐饮部主要岗位的岗位职责	16
一、餐饮总监	16
二、餐饮总监助理	17
三、行政总厨	18
四、餐饮部文员	18
五、中餐厅经理	19
六、中餐厅领班	19
七、中餐厅迎宾员	20
八、中餐厅服务员	20
九、中餐厅传菜员	20
十、中餐厅划菜员	21
十一、中餐厅酒水员	21
十二、西餐厅经理	21



十三、西餐厅领班	22
十四、西餐厅迎领员	22
十五、西餐厅服务员	23
十六、宴会厅经理	23
十七、宴会厅领班	24
十八、餐务预订员	24
十九、宴会服务员	24
二十、大堂吧领班	24
二十一、大堂吧服务员	25
二十二、大堂吧调酒员	25
二十三、中餐厨师长	26
二十四、中餐热菜领班	26
二十五、炉台厨师	26
二十六、打荷厨师	27
二十七、中式点心厨师	27
二十八、中餐冷菜厨师	28
二十九、管事组领班	28
第六节 酒店餐饮业的发展趋势	28
一、餐饮业的发展趋势	28
二、重塑酒店餐饮业竞争力	29
本章小结	30
实战演练	31
复习思考题	33

34 第二章 餐前服务准备

第一节 托盘	35
一、托盘的种类与用途	35
二、托盘的操作方法	36
第二节 餐巾折花	38
一、餐巾的作用及种类	38
二、餐巾折花的分类及应用	39
三、餐巾折花的基本技法	40
第三节 铺台布	44
一、圆台	44
二、方台和长台	45
第四节 摆台	46
一、中餐摆台	46
二、西餐摆台	50



第五节 迎宾准备	53
一、餐前卫生	54
二、餐前准备	54
三、餐前检查	56
四、召开员工餐前例会	57
本章小结	57
实战演练	57
复习思考题	60

61 第三章 餐饮用餐服务

第一节 迎宾服务	62
第二节 边桌服务	65
一、斟酒服务	65
二、点菜服务	69
三、上菜服务	72
第三节 结账与送客服务	74
一、结账服务	74
二、送客与收尾服务	76
本章小结	78
实战演练	79
复习思考题	83

84 第四章 餐厅服务管理

第一节 餐厅设计与布局	85
一、餐厅的设计	85
二、餐厅的面积和餐位数	85
三、餐厅的空间布局	86
第二节 餐厅服务的主要方式	90
一、餐饮服务的基本功能与特点	90
二、主要服务方式	91
三、餐饮服务环节	94
第三节 餐饮服务质量控制	98
一、餐饮服务质量控制的内容	98
二、餐饮服务质量控制的方法	102
本章小结	103
实战演练	105
复习思考题	108



109 第五章 餐饮菜单管理与设计

第一节 餐饮菜单概述	110
一、菜单的定义	110
二、菜单的作用	110
三、菜单的种类	111
四、菜单的内容	114
第二节 菜单设计	115
一、选择菜品	115
二、编排菜品	118
三、编制菜单	119
第三节 菜单定价	121
一、定价原则	121
二、定价目标	123
三、定价方法	124
本章小结	129
实战演练	130
复习思考题	134

135 第六章 餐饮原料采购与库存管理

第一节 餐饮原料及饮料知识	136
一、餐饮原料知识	136
二、饮料知识	137
第二节 餐饮原料采购管理	139
一、原料采购的基本要求	140
二、标准采购规格的确定	140
三、原料采购的数量控制	141
四、原料采购的价格控制	144
第三节 餐饮原料验收管理	145
一、建立完善的验收制度	145
二、制定科学的验收控制程序	146
第四节 原料的贮存与发放管理	149
一、原料物资的贮存管理	149
二、原料物资的发放管理	153
三、库存盘点控制	155
本章小结	158
实战演练	159

复习思考题	160
-------------	-----

161 第七章 餐饮成本控制与管理

第一节 餐饮成本控制概述	162
一、餐饮产品成本的构成	162
二、餐饮成本的特点	163
第二节 餐饮产品成本核算的方法	164
一、餐饮成本核算的组织形式	164
二、餐饮成本核算的基础工作	164
三、餐饮成本核算方法	166
第三节 食品成本控制	166
一、采购控制	167
二、验收控制	168
三、库存控制	169
四、发料控制	170
五、生产控制	170
六、销售控制	171
第四节 酒水成本控制	172
一、酒水采购控制	172
二、酒水验收控制	172
三、酒水库存控制	173
四、酒水领发控制	173
五、酒水生产和销售控制	174
本章小结	175
实战演练	176
复习思考题	177

178 第八章 餐饮产品计划与销售管理

第一节 餐饮计划概述	178
一、餐饮计划的种类	178
二、餐饮计划管理的基本环节	179
三、餐饮计划指标的专业内容	180
第二节 厨房生产管理	183
一、厨房的组织形式	183
二、厨房生产特点	185
三、厨房生产标准化控制	186
四、生产与服务之间的信息沟通	190



第三节 饮料配制	192
一、用量标准控制	192
二、标准配方控制	192
三、标准操作规程控制	193
四、标准饮用杯具	194
第四节 餐饮销售控制	194
一、营业时间控制	194
二、价格折扣控制	196
三、销售收入控制	196
四、销售控制指标	199
第五节 餐饮促销	202
一、餐饮部外部形象促销	202
二、服务促销	203
本章小结	205
实战演练	207
复习思考题	208

209 附录1 国家职业标准:餐厅服务员

212 附录2 星评标准对餐饮的要求

215 附录3 餐饮部业务表单

221 参考文献



第一章

酒店餐饮管理概述

【学习目标】

1. 了解餐饮部的基本任务、组织机构、经营特点及管理职能；
2. 了解餐饮部在酒店中的地位，餐饮部与酒店其他各部门的联系；
3. 掌握餐饮产品的构成及特点、餐饮服务特点、餐饮服务的基本原则。

【技能要求】

1. 了解餐饮服务产品及特点和发展趋势；
2. 熟练掌握餐饮企业的组织机构；具备餐饮企业经营战略策划、设计布局及各相关业务部门日常运作管理的能力；取得餐饮从业人员资格证书。



引导案例

冯先生邀请几位朋友来到上海某宾馆的中餐厅某一包间用餐，包间内共有两桌顾客。进餐中，服务相当周到，冯先生等人感到非常惬意。一会儿，另一桌的顾客开始退席了，只见服务员热情地帮他们拉开座椅，穿戴衣帽，并按顾客的要求将其送至休息室休息。

看到这种情景，冯先生与同桌的朋友小声交谈了几句后，便继续用餐。趁服务员为他们斟倒酒水的时候，冯先生向她打听，为什么另一桌顾客可以到休息室休息。服务员微笑着告诉他，那是顾客预订好的，如果冯先生等人需要，也可进行安排。

用餐结束后，服务员为冯先生结清了餐费，但没有为他们拉开座椅，穿戴衣帽，只是站在包间门口礼貌地向大家点头示意，口中说道：“请您走好，欢迎再次光临。”众人穿戴完毕后，便匆匆离去了。

走到餐厅门前时，站在这里的一位服务员微笑着对大家说，欢迎他们再次光顾。

“我有一样东西忘在包间里，请你让负责那个包间的服务员帮我找一下送来。”冯先生眨着眼睛对她说。

门前的服务员连忙去问。不一会儿，包间的服务员和门前的服务员一同赶来，告诉冯先生没有看到任何东西。

冯先生笑着对包间的服务小姐说：“其实，我只是想和你开个善意的玩笑。对于你们的服务，我们感到很满意，只是觉得你们对待的顾客态度上有点差别。我在餐桌台布的下面留下了具体的意见，请参考。”说完这些，冯先生等人便嘻嘻哈哈地离开了餐厅。



回到包间,服务员掀开台布,果然发现有一张纸条,上面写着:“服务员小姐:您的服务总体是好的。但您告诉我休息室需要预订后,在餐后并没有主动询问我们是否需要。拉开坐椅、帮助顾客穿戴则不需要预订,对顾客应一视同仁。”

[评析]

本例通过服务员在顾客用餐结束后的一个微小差错,说明了送客程序的重要性。确实,有些顾客在用餐完毕后,并不需要为其拉开坐椅或穿戴衣帽,但作为送客中的礼貌服务程序来说,则是不可缺少的项目。服务员在送客服务中,应处处小心,时时谨慎,善于发现顾客在礼节方面的需要。如果案例中的服务员在顾客问她餐后到休息室休息的预订问题时,能够引起重视,主动询问顾客在餐后有没有这种需要,并在餐后主动为顾客拉开坐椅、帮助穿戴的话,就不会使顾客产生礼节待遇不同的感觉。

另外,在顾客离开餐桌前,应仔细检查有无遗忘物品,顾客离开后,在撤台和整理的过程中,也要尽快检查顾客的遗忘物品,如有发现,立即送回。

第一节 酒店餐饮服务产品及其基本特点

一、餐饮产品的概念与构成

(一) 餐饮产品的概念

(1) 餐饮是组成酒店的必要部分,同时也是重要的利润中心之一。

(2) 以点映面:点——餐饮;面——酒店经营。

(3) 餐饮部的特殊性——职工集中、业务环节繁多、技术水平要求高、涉及的学科知识广泛。

(4) 顾客对餐饮产品的需求。顾客对餐饮产品的需求是多方面的,归纳起来有两大类,一类是对餐饮实物本身的需求,以满足解决饥渴、补充营养等生理需要,这类需求是顾客对餐饮产品的直接需求;另一类是对与餐饮实物有关的服务内容的需求,以满足顾客对于安全感、支配控制感、信赖感、便利感、身份地位感、自我满足感等的需求,这类需求通常被称为对餐饮产品的间接需求。

顾客的直接需求可由餐饮实物及相应的设施设备给予满足,顾客的各类间接需求则应由相应的间接产品去满足。

① 直接产品:包括餐饮实物、餐厅、酒吧及有关设备设施。如菜肴、酒水饮料等餐饮产品,桌椅、餐具、空调等用品。

② 间接产品:包括环境、气氛、服务态度、安全、便利等。

(二) 餐饮产品的构成

餐饮服务产品是餐饮企业提供的满足顾客需要的物质商品和服务的总和。从顾客的角度来说,就是一次就餐经历。餐饮服务作为旅游酒店服务的必要组成部分,在旅游酒店的营销组合中有着越来越重要的地位,成为酒店生存与发展的基础。

餐饮服务产品既有旅游产品的共性,也有其自身的特点,这就决定了餐饮管理的独特性

和复杂性。

二、餐饮服务产品的特点

(一) 服务是餐饮服务产品的主体

在餐饮服务产品中,物质产品是不可缺少的,但更重要的是服务。顾客到餐厅消费,是为满足就餐的需要,当然要消费物质产品,更要消费服务。

从产品销售的角度来看,更能说明餐饮服务产品的这一特点。任何商品的销售或购买都伴随着服务的销售或购买;而任何服务的销售或购买也必定伴随着商品的销售或购买。根据服务与物质产品在整体产品销售过程中所占的地位、重要性的不同,可以把产品中服务与商品的情况分为两种类型。

① 助销服务:借助服务以销售商品为主,如各类商品销售部门。

② 助销产品:凭借物质商品以销售服务。物质商品起着促进某种服务、技术或技艺销售的作用。

按照这种分类方法,餐饮服务产品属于第二种情况,产品中的物质商品是助销产品,主体是服务。从根本上说,餐饮服务产品是一种服务产品。与普通社会商品相比,餐饮服务产品服务居于主体地位;与酒店整体产品相比,餐饮服务产品中的物质商品则要复杂和重要得多。



案例 1-1

上海某大酒店的一个餐厅内来了两位中年顾客。他们身着高级的西服,但面色黝黑,口操不太标准的普通话。服务员把他们安排入座后,便开始请他们点菜。两位顾客点了几个中、低档的菜,并要了几瓶啤酒;酒、菜上桌后,他们便风卷残云般地用起餐来。顾客的胃口很好,不一会儿,酒、菜都吃得差不多了。服务员走上前问他们还需要些什么。

一位顾客问她还有什么好的酒和菜。服务员心想,刚才点菜的时候他们没有点名贵的酒菜,现在又想要好的,可能只是随口问问而已。因此,她不以为然地告诉他们:“好酒、好菜有的是,就是价钱太贵了。”两人一听,脸上顿时显露出愠色。一位顾客从随身带的皮包里拿出厚厚一叠100元的人民币,向服务员面前一放,然后用生硬的普通话说:“把你们这里最好的酒和菜拿上来,我们有的是钱。”

服务员见此情景不禁一愣,连忙赔笑说:“先生,我不是这个意思,我是看你们吃得差不多了,以为你们吃好了。真是对不起,我马上去拿菜单,请您随意点菜。”说着忙劝他们把钱收起来,并把菜单取了过来。在她热情的介绍和推荐下,顾客又点了一个高档菜、两杯高级的法国酒。服务员善意地劝告他们,先品尝一下酒和菜,觉得好再继续要。

在服务员的耐心介绍和热情服务下,顾客的不满终于消失了,一位顾客向她点点头说:“如果你在我们第一次点菜时也是这样服务的话,我们就会更加高兴了。”

思考题:

① 本案例说明了在餐饮服务中的什么问题?

② 服务人员如何进行正确的餐饮推销?

[评析]

在餐饮推销服务中,服务员要善于洞察顾客的消费需要和消费心理,不能只从直观的现