



白金书系

· 岗 位 业 务 培 训 系 列 ·

如何做好 餐饮服务员

RUHE ZUOHAO
CANYINFUWUYUAN

滕宝红○编著

| 职业入门的技能指导 · 岗位竞逐的看家本领 |

廣東省出版集團
廣東人民出版社

· 岗 位 业 务 培 训 系 列



滕宝红◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做好餐饮服务 / 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2012. 1

(广经企管白金书系: 岗位业务培训系列)

ISBN 978—7—5454—1061—7

I. ① 如… II. ① 滕… III. ① 饮食业—商业服务
IV. ① F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 226202 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	11.5 1 插页
字数	193 000 字
版次	2012 年 1 月第 1 版
印次	2012 年 1 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1061—7
定价	23.00 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

邮购电话: (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: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

今年7月底，我应《新快报》管理沙龙第190期之约，做了一次“用《弟子规》培育员工”的专题报告会。会前，我与一位相识10年的老朋友——广东经济出版社姚丹林社长聊起该社改革开放30年来在企业经营管理领域出版的一系列优秀作品，还谈及中国的优秀企业——华为、联想、海尔的经营管理之道，大有“如数家珍”和“酒逢知己千杯少”之感。此后，我荣幸地接受了姚社长的邀请，为本系列图书作序。

“文章千古事”。正如姚社长所说的，广东经济出版社作为一家在全国有一定影响力和知名度的出版社，乐于承担社会责任，为广大企业读者服务。最近，广东经济出版社通过多种渠道对企业经营管理、经济管理领域的广大读者群进行了广泛深入的调查研究，并根据读者群的反馈意见和建议，对该社10年来出版的几百本企业经营管理、经济管理图书进行排序，精选出百种优秀图书，编制了一套“广经企管白金书系”，期待她能够为从事企业经营管理和经济管理领域的同仁们带来更多的实用参考价值。

著名的英国哲学家、文学家弗兰西斯·培根在回答读者“读什么和怎样阅读”时说：“书籍好比食品。有些只需浅尝，有些可以吞咽，只有少数需要仔细咀嚼，慢慢品味。所以，有的书只要读其中一部分，有的书只需知其梗概，而对于少数好书，则应当通读、细读、反复读。”

正如培根所说的那样，从事企业经营管理和企业中高级管理者教育培训以来，我和我的许多同事一直在案头热读、通读、细读、反复读广东经济出版社那些优秀的图书，受益匪浅。作为这些优秀图书的“受益者和老粉丝”，归纳起来，我觉得这套图书对我们有以下三个方面的学习和典藏价值：

1. 高屋建瓴，形成经典——这套系列图书的作者多数来自国内外优秀企业的中高级管理者和长期从事企业管理咨询、培训的专家教授。其中大多数人是优秀企业的总经理、副总经理、公共关系管理专家、市场营销专家、人力资源专家、物流与供应链管理专家、精益生产管理专家、质量管理专家、企业培训管理专家和现场管理专家等。本书系是他们在改革开放30年中从事企业经营管

慧的结晶。

2. 简明易懂，方便实用——改革开放头 20 年，从我国著名的工商管理学院给企业管理者开设的 EMBA 和 MBA 的核心课程来看，学习、消化、吸收欧美国家企业先进的科学管理经验似乎成为我们学习企业经营管理的主旋律。但是，实践证明：由于国家、企业文化、制度、语言等环境的差异，对于欧美企业的管理经验真正做到“消化吸收、洋为中用”确实需要一个比较漫长的过程。许多有识之士发出了“哈佛学不到”的叹息！最近 10 年来，我国本土的企业家将西方的先进管理经验与自己企业的具体实践相结合，创造了许多超越欧美企业的第一业绩，并总结管理经验，形成了这套书系的雏形。她来自中国企业，用于中国企业，自然简明易懂、方便实用。

3. 立足实战，讲求实效——多年来，广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源，策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动，又回到企业管理实践和经济活动中去，服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书，打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。这套白金书系主要定位于企业培训学习，尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点，反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色，以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

企业家、专家学者最重要的责任就是总结过去、利用现在、开创未来。“人生终有限，事业总无限。”任何一个人的生命都是有限的，因此，任何一个人的经验也是有限的。但历史是永恒的，他人的经验是无限的，用他人的经验来丰富自己的经验永远是明智的选择。那么，就让我们做一次“开卷有益”的选择吧！

金井露

目 录

第一章 任职资格要求	1
第一节 餐厅服务员知识与技能要求	3
级别一：初级餐厅服务员	3
级别二：中级餐厅服务员	4
级别三：高级餐厅服务员	5
第二节 餐厅服务员必备素质要求	5
要求一：合作精神	6
要求二：诚实与礼貌	6
要求三：做事专注	6
要求四：节俭，不浪费	6
要求五：行动有效率	7
要求六：敬业	7
要求七：自律	7
第三节 餐厅服务必须养成的习惯	7
习惯一：了解餐厅的目标和自己的职责	7
习惯二：尽量使用客人的姓氏称呼客人	7
习惯三：任何行动都以客为先	8
习惯四：让客人听到你的微笑	8
习惯五：充分运用餐厅给你的权力	8
习惯六：积极沟通	9
习惯七：把每一次客人投诉视作改善服务的机会	9
习惯八：上岗时精神饱满	9
习惯九：爱护公共财产	9
第四节 餐厅服务员职责标准	10

标准一：餐厅初级服务员职责标准	10
标准二：餐厅中级服务员职责标准	11
标准三：餐厅高级服务员职责标准	13
第二章 餐前准备工作	21
第一节 摆 台	23
一、摆台的基本要求	23
二、中餐正餐零点摆台	24
三、中餐宴会摆台	25
四、西式早餐摆台	26
五、西式正餐摆台	26
六、西式宴会摆台	27
第二节 餐巾折花	27
一、餐巾折花的基本要求	27
二、餐巾折花的注意事项	27
三、餐巾折花的基本手法	28
四、餐巾折花的摆放	28
第三节 问位开茶	29
一、迎宾与带位	29
二、根据客人人数选用适宜餐桌	30
三、铺餐巾和除筷套	31
四、开茶	31
五、呈递菜单	31
六、解释菜单	32
七、记录客人点菜	34
第三章 餐中服务技能	39
第一节 端 托	41
一、端托的基本要求	41
二、端托的方法	41
三、端托行走的要领	43
四、单手托盘技巧	43
五、双手托盘技巧	44
六、肩托托盘技巧	45

七、托盘上菜服务技巧	46
八、托盘服务咖啡、茶技巧	46
九、托盘服务果汁饮料技巧	47
十、托盘服务啤酒技巧	48
十一、托盘收拾桌面技巧	49
十二、托盘更换餐盘技巧	49
十三、托盘更换烟灰缸技巧	50
十四、托盘服务注意事项	51
第二节 斟 酒	52
一、斟酒的一般知识	52
二、酒水开瓶程序	53
三、上白葡萄酒的服务程序	54
四、上红葡萄酒的服务程序	55
五、香槟酒的服务程序	55
六、啤酒的服务程序	56
七、米酒的服务程序	56
第三节 上菜与分菜	56
一、上菜时机	56
二、中餐上菜顺序	57
三、西餐上菜顺序	58
四、上菜位置	59
五、几种特殊菜的上菜方法	59
六、摆菜	60
七、分菜	61
第四节 撤盘与换盘	63
一、撤盘的基本要求	63
二、中餐撤盘	64
三、西餐撤盘	64
第四章 餐后服务工作	67
第一节 结账服务	69
一、取账单	69
二、递送账单	69
三、签付	69

第二节 送客与撤桌	70
一、送别客人	70
二、撤桌服务程序	71
第五章 中餐餐饮服务	75
第一节 早餐服务	77
一、早餐服务程序	77
二、早餐的茶水服务	77
三、早餐的点心服务程序	78
第二节 午晚餐餐桌服务	78
一、中餐点菜的配份	78
二、为客人点酒水	79
三、餐前小菜服务	79
四、派菜	79
五、分菜服务程序	80
六、整鱼服务	81
七、带骨、壳和块状菜品服务	81
八、甜食和水果服务	82
九、上香烟服务程序	82
十、更换烟灰缸服务程序	82
十一、小毛巾服务	83
十二、加位服务	83
第三节 房内用膳服务	84
一、房内用膳餐前准备	84
二、房内就餐收餐盘和餐车	84
第四节 团队用餐服务	85
一、团队用餐服务程序	85
二、团队早餐服务	86
三、团队午晚餐服务	87
第五节 中餐宴会服务	88
一、宴会前的准备	88
二、宴会开餐前准备	89
三、宴会服务程序	90

第六章 西餐餐饮服务	97
第一节 西餐餐桌服务	99
一、服务方向	99
二、开胃菜服务程序	99
三、汤类服务程序	100
四、主菜服务程序	100
五、开胃酒服务程序	101
六、餐后甜食服务程序	101
七、餐后酒服务程序	101
八、饮料服务程序	102
九、上英国茶服务程序	102
十、上中国茶服务程序	103
十一、上冰茶的服务程序	103
十二、上冰咖啡的服务程序	104
第二节 西餐宴会服务	106
一、西式宴会服务	106
二、自助餐宴会	107
第三节 自助餐散餐服务	108
一、准备	108
二、服务	109
三、结账	109
四、送客	109
五、收餐	109
第四节 西餐送餐服务	109
一、订餐	109
二、送餐准备	110
三、送餐	111
第七章 酒吧服务技巧	113
第一节 开吧准备	115
一、个人卫生与仪表仪容	115
二、酒吧卫生及设备检查	115
三、原料准备	115

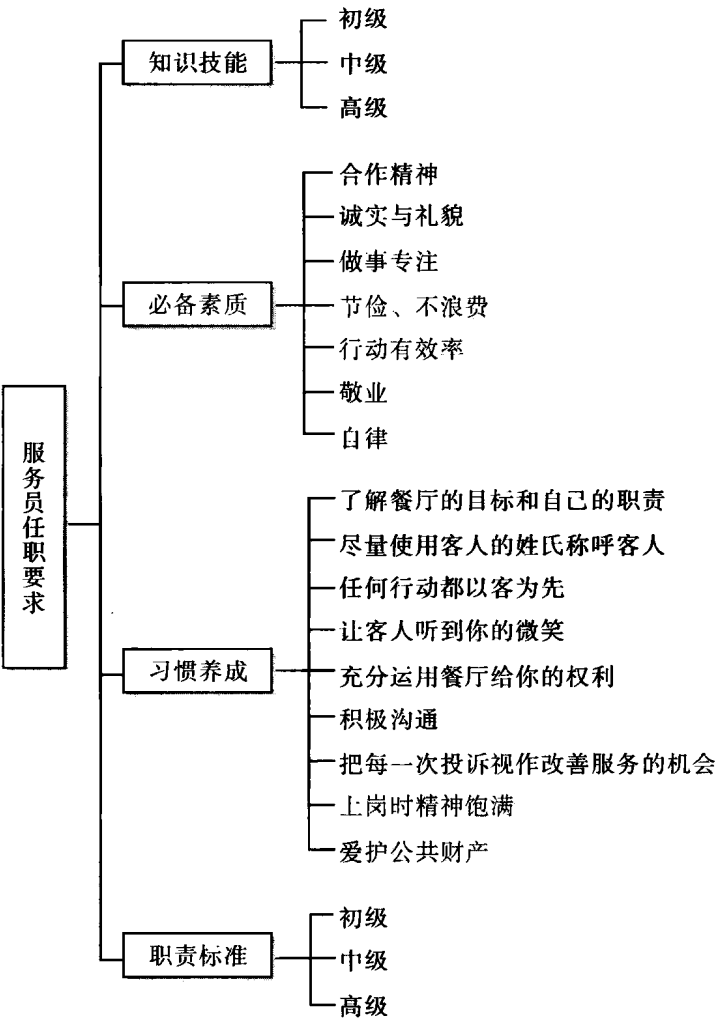
四、收款准备	116
第二节 酒吧服务须知	117
一、让客人放心	117
二、不要倾听客人谈话	117
三、认真对待投诉	117
四、服务有礼有节	117
五、接听电话应轻声、简短	118
六、注意成本控制	118
七、酒杯须消毒	118
八、满足客人特殊要求	118
九、随时补充佐酒小点	118
十、服务态度应友好、热情	118
第八章 咖啡厅服务技巧	119
第一节 服务准备	121
一、咖啡厅餐前准备	121
二、接受客人点菜	122
第二节 咖啡厅用餐服务	123
一、咖啡服务程序与标准	123
二、早餐服务要求	123
三、午晚餐服务要求	124
第九章 制度与表单应知应会	127
制度 01 餐厅服务礼仪规范	128
制度 02 楼面服务人员工作制度	130
制度 03 迎送员操作规范	131
制度 04 服务员顺手收拾制度	132
制度 05 餐饮服务管理制度	132
制度 06 个人卫生管理制度	134
制度 07 上下班打卡制度	134
表单 01 员工素质自我评估表	135
表单 02 饮料领料单	138
表单 03 宴会酒品领料单	139
表单 04 瓶酒销售记录单	140

表单 05	餐厅账单	141
表单 06	客人等候登记表	142
表单 07	客人点菜单	143
表单 08	客人签账单	144
表单 09	客人退菜单	145
表单 10	餐厅外场清洁检查表	146
表单 11	菜肴质量意见反馈表	147
表单 12	餐厅缴款表	148
附 录		149
附录 1	餐厅服务员国家职业标准	151
附录 2	酒店餐饮服务常用英语	162
	一、餐厅常用词汇	162
	二、餐饮服务员常用英语（汉译英）	164
	三、餐饮服务员常用英语（英译汉）	168
参考文献		170

第一章 任职资格要求

- 餐厅服务员知识与技能要求
- 餐厅服务员必备素质要求
- 餐厅服务必须养成的习惯
- 餐厅服务员职责标准

服务员任职要求示意图



第一节 餐厅服务员知识与技能要求

要成为一名优秀的餐厅服务员，必须对餐厅服务员所必须具备的知识与技能有所了解。以下介绍初级、中级、高级餐厅服务员的知识与技能要求，请自行对照，自己已达到何种水平，从而找出努力的方向。

级别一：初级餐厅服务员

➤ 知识要求

- ◆ 具有初中文化程度或同等学历。
- ◆ 了解餐厅服务接待知识，掌握不同年龄、职业、不同就餐目的的客人的饮食要求。
- ◆ 了解世界主要国家、地区和国内少数民族的风俗习惯、宗教信仰和饮食习俗。
- ◆ 了解所供应的各种菜点的口味、烹调方法和制作过程及售价。
- ◆ 了解所供应的各种酒类、饮料的名称、产地、特点及售价。
- ◆ 了解食品营养卫生知识，熟悉《食品卫生法》。
- ◆ 了解餐厅内常用布件、餐具、酒具和用具的使用以及分类保管知识。
- ◆ 了解销售过程中的各种手续及要求。
- ◆ 懂得各种单据的使用和保管知识。
- ◆ 掌握托盘、摆台等技能所需的技术及动作要求。
- ◆ 掌握散客和一般宴会的服务规程。
- ◆ 掌握各种菜点、酒类、饮料的适用范围及食用方法。
- ◆ 掌握各种菜点所需的佐料及其特点。
- ◆ 掌握安全使用电、煤气及消防设施的知识。
- ◆ 了解餐厅内常用设备、工具的使用及保养知识。
- ◆ 具有服务心理学的基础知识。
- ◆ 了解本岗位的职责、工作程序及工作标准。
- ◆ 懂得基本化妆知识和一般社交礼仪、礼节。

➤ 技能要求

- ◆ 能熟练地进行托盘、折花、摆台、斟酒、上菜、分菜等工作。

- ◆ 能按照菜单要求正确配置和摆放餐具。
- ◆ 能判断客人心理，并能推销各种菜点及酒类、饮料。
- ◆ 能按照服务规程接待散客与一般宴会。
- ◆ 能根据客人需要，介绍、推荐菜肴、点心和酒类、饮料。
- ◆ 能独立处理接待过程中的一般问题。
- ◆ 会讲普通话，语言简练、准确，并能用外语进行简单的工作会话。
- ◆ 能准确迅速地计算售价。
- ◆ 能正确使用和保养常用的机具、设备。
- ◆ 能指导徒工工作。

级别二：中级餐厅服务员

➤ 知识要求

- ◆ 具有高中文化程度或同等学历。
- ◆ 熟悉餐厅服务各项工作的工作流程，餐厅各岗位的设置、职责、人员配备及要求。
- ◆ 掌握餐厅内各项操作技能标准。
- ◆ 掌握餐厅布局知识。
- ◆ 熟悉某一菜系的特点及名菜、名点的制作过程和口味特点。
- ◆ 具有促销和班组管理知识。
- ◆ 掌握餐厅所供应菜肴、点心、酒类和饮料的质量标准。
- ◆ 掌握各种佐料的配制及应用知识。
- ◆ 掌握与餐饮业相关的主要商品知识。
- ◆ 掌握高、中级宴会的服务知识和要求。

➤ 技能要求

- ◆ 能根据客人要求编制一般的宴会菜单。
- ◆ 能组织一般宴会的接待工作。
- ◆ 能对高级宴会进行摆台，会铺花台。
- ◆ 能鉴别菜肴、点心、酒类、饮料的质量优劣。
- ◆ 能根据客人要求，布置各类餐厅，设计和装饰各种台型，掌握插花技艺。
- ◆ 能调制鸡尾酒、配制佐料，表情自如，动作优美。
- ◆ 能正确使用和保养餐厅内家具、餐具、布件及其视听等设备。
- ◆ 能比较准确地判断客人心理。
- ◆ 能对餐厅出现的特殊情况和客人投诉作出正确判断，找出原因，提出解决

措施。

- ◆ 具有一定的组织管理和语言表达能力。
- ◆ 能培训和指导初级餐厅服务员。

级别三：高级餐厅服务员

➤ 知识要求

- ◆ 具有高中以上文化或同等学历。
- ◆ 有较丰富的烹饪基础知识，掌握主要菜系的风格及名菜、名点的制作过程和特点。

- ◆ 精通餐饮业管理知识，掌握市场营销及成本核算知识。
- ◆ 掌握餐厅内常用空调、视听等设备的原理、使用及保养知识。
- ◆ 掌握各类型宴会（包括鸡尾酒会、冷餐会）的设计和装饰能力。
- ◆ 具有预防、判断和处理食物中毒的知识。
- ◆ 掌握消费心理学和服务心理学及国内外各种节日的知识。
- ◆ 掌握部分疾病患者的特殊饮食要求和食疗的基础知识。
- ◆ 掌握与餐饮服务有关的法规、政策和制度。

➤ 技能要求

- ◆ 能根据客人需要，编制高级宴会菜单和连续多日的团体包餐菜单。
- ◆ 具有大型高级宴会的组织、设计和指导工作的能力。
- ◆ 能进行餐饮成本核算。
- ◆ 及时发现并排除餐厅内照明及常用机具、设备的一般故障。
- ◆ 能收集客人意见，配合厨房改进技术，增加花色品种，适应消费者需要。
- ◆ 能准确判断客人心理，迅速领会客人的意图，及时满足客人的需要。
- ◆ 能妥善处理客人的投诉和突发事件。
- ◆ 具有语言艺术表达能力和应变服务技巧，能用外语接待外宾。
- ◆ 能培训和指导中级餐厅服务员。

第二节 餐厅服务员必备素质要求

餐厅服务员直接面对客人服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成对客人的伤害；或者服