



CANTING

FUWUYUAN

ZONGHE JI NENG SHIXUN

餐厅服务员

综合技能实训

〔图解版〕



陈企盛◎主编

开餐厅要赚钱，关键看服务员！

一名优秀的餐厅服务员往往能成就一家餐厅；相反，一名不合格的服务员会使顾客对一家餐厅失去信心。

 中国纺织出版社

2000 年 12 月 10 日

综合技能实训



【例 1】下列各句，没有语病的一项是（ ）

[illegible]

★★★★★
CANTING

FUWUYUAN
ZONGHE JI NENG SHIXUN

餐厅服务员

综合技能实训

[图解版]



陈企盛◎主编

开餐厅要赚钱，关键看服务员！

 中国纺织出版社

内 容 提 要

开店要赚钱,关键看店员! 餐饮行业的激烈竞争,在很大程度上是餐厅服务的竞争。一个竞争力强大的餐厅,其服务员的综合技能一定是过硬的。因此,一个餐厅要想在激烈的行业竞争中立于不败之地,首先就要在餐厅服务员的各项技能的培训上下工夫。

本书以实物图、框图和表格为主要工具,对餐厅服务员应知应会的各项技能进行了全方位、立体化的介绍。通过对本书的学习,不仅能快速提高餐厅服务员的各项技能水平,而且能增强餐厅服务员胜任本职工作的信心和职业安全感,从而提高餐厅的服务质量和竞争力,达到餐厅与服务员双赢的目的。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员综合技能实训:图解版/陈企盛主编. —北京:中国纺织出版社,2007. 1

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4162 - 9

I. 餐… II. 陈… III. 饮食业—服务人员—技术培训—图解
IV. F719.3 - 64

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 144504 号

策划编辑:向连英 特约编辑:李春梅 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010 — 64168110 传真:010 — 64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@ c-textilep.com

香河县闻泰印刷包装有限公司印刷 各地新华书店经销

2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:787 × 1092 1/16 印张:13.5

字数:167 千字 定价:23.80 元

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4162 - 9/F · 0754

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一章 优秀餐厅服务员的素质要求	(1)
第一节 优秀餐厅服务员应具备的基本素质	(1)
第二节 优秀餐厅服务员必备的7个要求	(2)
第三节 优秀餐厅服务员必须具备的4种能力	(4)
一、培养自己足够的亲和力	(4)
二、培养自如的语言驾驭能力	(4)
三、培养敏锐的观察能力	(6)
四、培养较强的记忆能力——“姓名辨认”服务	(7)
第四节 微笑服务	(7)
第二章 优秀餐厅服务员礼仪要求	(10)
第一节 优秀餐厅服务员仪容仪表要求	(10)
一、仪容	(10)
二、仪表	(11)
第二节 优秀餐厅服务员举止要求	(13)
一、练就优美文雅的站姿	(13)
二、养成稳重端庄的坐姿	(14)
三、形成自然轻松的走姿	(15)
四、使用高雅得体的手势	(16)

五、餐厅服务需要禁止的行为举止	(17)
第三节 优秀餐厅服务员礼节要求	(18)
一、称呼礼节	(19)
二、问候礼节	(19)
三、握手礼节	(20)
四、介绍礼节	(21)
五、谈话礼节	(22)
六、次序礼节	(23)
七、迎送礼节	(24)
 第三章 端托服务	 (26)
第一节 端托的基本知识	(26)
一、托盘的种类	(26)
二、托盘的用途	(27)
三、端托的种类	(27)
四、端托的步骤	(28)
第二节 端托服务技能(一)——轻托	(28)
一、轻托所需物品	(28)
二、轻托程序	(29)
三、轻托操作要领	(29)
第三节 端托服务技能(二)——重托	(31)
一、重托所需物品	(31)
二、重托程序及要领	(31)
第四节 端托服务中应注意的问题	(33)
一、端托姿势	(33)
二、端托卫生	(34)
三、端托安全	(34)

四、端托行走	(35)
第四章 餐艺折花	(36)
第一节 餐巾的种类与作用	(36)
一、餐巾种类	(36)
二、餐巾作用	(37)
第二节 餐巾折花技艺	(37)
一、餐巾折花的基本要求	(38)
二、餐巾折花的基本操作技法及要领	(38)
第三节 餐巾折花的花型选择及摆设	(43)
一、餐巾折花的花型选择	(43)
二、餐巾花的摆设	(44)
第四节 餐厅折花图谱实例	(45)
一、杯花 10 例	(45)
二、盘花 10 例	(59)
第五章 摆台	(72)
第一节 餐台及台布的种类与规格	(72)
一、餐台的种类与规格	(72)
二、台布的种类与规格	(74)
第二节 中餐摆台	(77)
一、中餐宴会摆台	(77)
二、中餐早、午、晚零餐摆台	(81)
第三节 西餐摆台	(82)
一、西餐宴会摆台	(82)

二、西餐早、午、晚零餐摆台	(85)
第六章 酒水服务	(88)
第一节 酒类的基本知识	(88)
一、中国酒的分类及特点	(88)
二、外国酒的分类及特点	(92)
第二节 软饮料的基本知识	(94)
一、碳酸饮料	(95)
二、果汁饮料	(95)
三、乳制品饮料	(96)
四、蔬菜汁饮料	(97)
第三节 酒水服务准备与酒水开启	(97)
一、酒水服务准备	(97)
二、酒水开启	(97)
第四节 斟酒服务	(101)
一、斟酒方法	(101)
二、斟酒方式	(101)
三、斟酒姿势与位置	(102)
四、斟酒标准	(103)
五、斟酒时机	(103)
六、酒水服务操作要领	(104)
第七章 上菜与分菜	(105)
第一节 菜品知识	(105)
一、中国菜系简介	(105)
二、中国烹饪特点	(106)

三、西餐菜肴的特点	(107)
第二节 中餐上菜与分菜	(108)
一、中餐上菜	(108)
二、中餐分菜	(109)
第三节 西餐上菜与分菜	(111)
一、西餐上菜	(111)
二、西餐分菜	(112)
第八章 撤换餐用具	(114)
第一节 中餐台面撤换餐用具	(114)
一、撤菜盘	(114)
二、撤餐碟、小汤碗	(115)
三、撤换酒具	(116)
四、撤换烟灰缸	(116)
五、撤换小毛巾、餐巾和台布	(117)
第二节 西餐台面撤换餐用具	(117)
一、撤换餐具	(117)
二、撤换酒具	(118)
三、撤换烟灰缸	(119)
第九章 零点餐厅服务	(120)
第一节 为客人预订餐位	(120)
一、预订的内容	(120)
二、预订的注意事项	(121)
三、预订服务程序与标准	(121)
第二节 迎接客人准备	(123)
一、迎客准备内容	(124)

二、迎客准备服务程序与标准	(124)
第三节 迎接客人服务	(125)
一、如何安排客人座位	(125)
二、客人入座后服务内容	(126)
三、迎客服务程序与标准	(126)
第四节 帮助客人选择菜肴与上菜服务	(129)
一、点菜服务	(129)
二、点菜与上菜服务程序与标准	(130)
第五节 客人就餐时的服务	(132)
一、就餐服务的工作内容	(132)
二、就餐服务程序与标准	(133)
第六节 结账与收银服务	(135)
一、结账的种类	(135)
二、结账服务程序与标准	(135)
第七节 送客与收尾部分	(137)
一、送客和收尾服务注意事项	(137)
二、送客和收尾服务程序与标准	(139)
 第十章 宴会服务	 (141)
第一节 宴会服务常识	(141)
一、宴会的概念和种类	(141)
二、宴会服务程序	(145)
三、宴会服务的准备工作	(146)
四、宴会中的服务工作	(147)
五、宴会服务注意事项	(149)

第二节 酒会服务	(149)
一、鸡尾酒会服务	(149)
二、冷餐会服务	(151)
第三节 外卖服务	(154)
一、外卖服务程序与标准	(154)
二、外卖服务注意事项	(156)
 第十一章 其他服务	(157)
第一节 客房餐饮服务	(157)
一、客房餐饮服务的主要内容	(157)
二、客房餐饮订餐方式	(158)
三、客房餐饮的菜单	(158)
四、客房送餐服务程序与标准	(158)
第二节 会议服务	(160)
一、会议的种类和服务特点	(161)
二、服务程序与标准	(161)
第三节 餐饮营销与推广	(165)
一、服务员的服务推销技巧	(165)
二、推销菜肴服务程序与标准	(165)
 第十二章 工作中常见的问题	(167)
第一节 如何接待和处理不同客人	(167)
一、如何接待有残疾的客人	(167)
二、如何接待年幼的客人	(168)
三、如何处理喝醉酒的客人	(168)

四、如何处理突发病客人	(169)
第二节 如何处理突发事件	(170)
一、如何处理突然停电事故	(170)
二、如何处理客人损坏餐具的事件	(170)
三、如何处理汤、汁洒在宾客身上的突发事件	(171)
四、如何处理失火事件	(172)
第三节 如何处理其他事件	(172)
一、如何对待衣冠不整的客人	(172)
二、如何对待客人带小动物进餐厅	(173)
三、发现未付账的客人离开餐厅时如何办	(173)
四、客人在餐厅跌倒时如何办	(174)
 第十三章 餐饮业优质服务成功案例及评析	 (175)
第一节 微笑服务	(175)
第二节 礼貌服务	(176)
第三节 迎接客人服务	(177)
第四节 点菜服务	(179)
第五节 客人就餐时的服务	(182)
第六节 结账与收银服务	(183)
第七节 送客与收尾服务	(186)
第八节 宴会服务	(187)

第九节 西餐服务	(189)
第十节 餐厅突发事件的处理	(190)
附录一 常用礼貌服务用语(中文)	(192)
一、日常礼貌用语	(192)
二、餐厅服务用语	(194)
三、结账、告别用语	(195)
附录二 餐厅常用服务英语	(196)
一、称呼用语	(196)
二、欢迎语	(196)
三、问候语	(196)
四、祝贺语	(197)
五、告别语	(197)
附录三 餐厅服务常用英语词汇	(198)
参考文献	(203)

第一章 优秀餐厅服务员的素质要求

餐厅服务人员在餐饮业中的地位是相当重要的，因为餐厅服务人员直接代表企业接待每一位顾客，而服务水平的高低、服务质量的好坏，是通过餐厅服务人员的综合素质表现出来的，直接影响着企业的声誉和经济效益。所以，对于餐厅服务人员来说，素质方面的培养和训练是必不可少的。

第一节 优秀餐厅服务员应具备的基本素质

餐厅服务作为一项知识面广、技术性强、道德修养高的工作，对服务员的要求也是较高的。作为一名优秀的餐厅服务员应具备良好的素质、高尚的道德和健康的体魄，具体内容如图 1-1 所示。

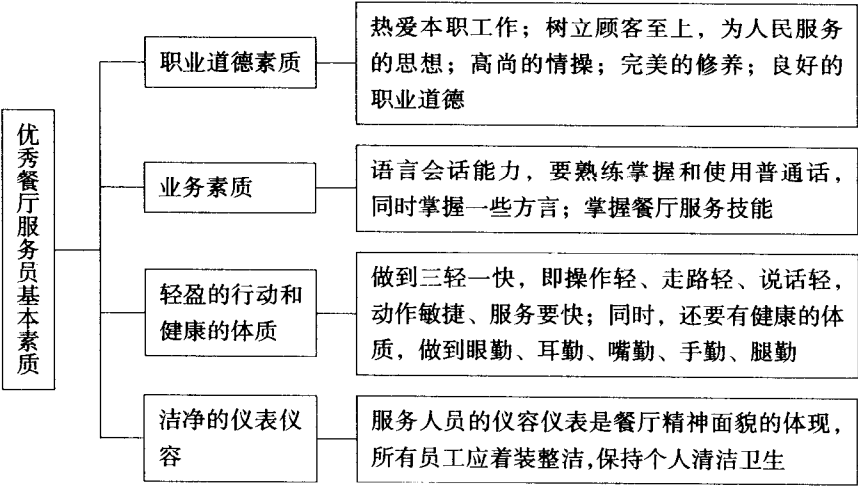


图 1-1 优秀餐厅服务员基本素质

第二节 优秀餐厅服务员必备的7个要求

在我国餐饮行业中,广大从业人员通过实践,总结出餐厅服务员应必备的7个基本要求,如表1-1所示。

表1-1 餐厅服务员7个基本要求

基本要求	说 明	具体做法
热情友好,宾客至上	热情友好、宾客至上是餐厅职业道德中最基本和最具特色的一项道德规范,是餐厅服务人员敬业、乐业精神的具体体现	谦虚谨慎,尊重客人;热情友好,不卑不亢;牢记服务宗旨,以道德规范行为
真诚公道,信誉第一	真诚公道、信誉第一是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则	推荐介绍,恰如其分;信守承诺,履行诺言;按质论价,收费合理;诚实可靠,拾金不昧;实事求是,知错就改
文明礼貌,优质服务	文明礼貌、优质服务是餐饮业极其重要的道德规范和业务要求,也是餐厅服务职业道德的一个最显著的特点	仪表整洁,举止大方;微笑服务,礼貌待客;保质保量,尽心尽责
团结协作,顾全大局	团结协作、顾全大局是餐厅经营管理成功的重要保证,是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间以及局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的行为准则	团结友爱,互相尊重;密切配合,互相支持;学习先进,互相帮助;发扬风格,互相关心
遵纪守法,廉洁奉公	遵纪守法、廉洁奉公是餐饮从业人员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则,既是行政和法律的要求,又是道德规范的要求	自觉遵守职业纪律;严格执行政策法规;反对不正之风,抵制精神污染;坚持集体主义,维护国家利益

续表

必备要求	说 明	具体做法
钻研业务, 提高技能	钻研业务、提高技能是餐厅职业道德不可缺少的基本规范之一, 是餐饮从业人员搞好本职工作的关键	要有强烈的职业责任感; 要有崇高的职业理想和坚强的意志; 要有正确的途径和方法
平等待客, 一视同仁	平等待客、一视同仁作为餐厅服务的道德规范, 就是尊重客人的人格和愿望, 主动热情地去满足客人合理的需要, 使客人感到处在平等、友好的气氛中, 自我尊重的需求得到满足	在接待服务中, 服务人员要做到“六个一样”: “高、低”一样; “内、外”一样; “华、洋”一样; “东、西”一样; “黑、白”一样; “新、老”一样^① “六个一样”要求服务人员态度上必须做到普遍平等, 在一视同仁的前提下, 可以在细节行动上灵活变通做到“六个照顾”: 照顾先来的客人; 照顾外宾和华侨、华裔以及港、澳、台客人; 照顾贵宾和高消费的客人; 照顾常住客人和老客人; 照顾黑人和少数民族客人; 照顾妇女、儿童和老弱病残客人

注 ①“高、低”一样, 即对高消费客人和低消费客人一样看待, 不能重“高”轻“低”;

“内、外”一样, 即对国内客人和国外客人一样看待, 不能重“外”轻“内”;

“华、洋”一样, 即对境外华人(华侨、外籍华人和港、澳、台客人)和外国客人一样看待, 不能重“洋”轻“华”;

“东、西”一样, 即对东方国家的客人和西方国家的客人一样看待, 不能重“西”轻“东”;

“黑、白”一样, 即对黑种人客人和白种人客人一样看待, 不能重“白”轻“黑”;

“新、老”一样, 即对新来的客人和老客人一样看待, 不能重“老”轻“新”。

第三节 优秀餐厅服务员必须具备的4种能力

作为一名优秀的餐厅服务员,应该具备足够的亲和力、自如的语言驾驭能力、敏锐的观察能力及较强的记忆能力。

一、培养自己足够的亲和力

餐厅服务员应培养“超强”的亲和力。从给顾客良好的第一印象开始到以周全的礼仪结束,要使顾客有完美的感觉,一名优秀餐厅服务员要用亲和力使顾客感到自己可亲可信。亲和力的培养具体包括的内容如图1-2所示。

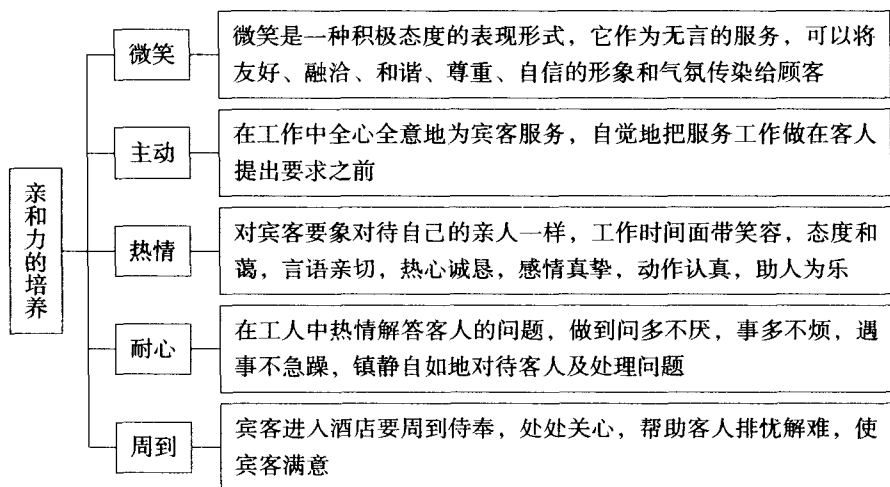


图1-2 亲和力的培养

二、培养自如的语言驾驭能力

语言是传达情感、态度、观点的工具,是服务中的重要组成部分,服务人员的内在素质需要通过恰当的语言来表达和彰显。能不能对顾客把话说好,说恰当,对服务的优秀与否影响非常大。如何培养自如的语言驾驭能力,具体内容如图1-3所示。