



跟我学饭店服务
中国旅游饭店业协会 推荐



酒吧服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

陈 昕 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐

跟我学饭店服务

酒吧服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

陈 昕 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

酒吧服务训练手册/陈昕主编;旅游行业培训教材研发中心组织编写. —北京:旅游教育出版社,2006.7

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1382-4

I. 酒… II. ①陈…②旅… III. 餐厅—商业服务—职业教育—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 068867 号

跟我学饭店服务
酒吧服务训练手册
旅游行业培训教材研发中心组织编写
陈 昕 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市发发装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5.75
字 数	116 千字
版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 次	2006 年 8 月第 1 次印刷
定 价	13.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,对中国饭店业的服务与管理水平提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店业职业培训工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程图,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

第一单元 入职指导	1
模块1 认识酒吧及酒吧服务	3
训练提示	3
训练1:认识酒吧	3
训练2:认识对客服务	4
训练3:认识酒吧优质服务	5
训练4:认识酒吧优质服务的意义	6
考考你	7
模块2 酒吧服务员	8
训练提示	8
训练1:学会正确看待酒吧服务	8
训练2:培养酒吧服务员的基本素质	9
训练3:培养酒吧服务员的职业能力	10
考考你	13
单元重点回顾	13
练习指导	13
请你分析	14
心得与体会	15
自我评估	15
第二单元 对客服务	17
模块1 服务准备	19
训练提示	19

训练 1: 服务员的准备工作	19
训练 2: 调酒员的准备工作	20
训练 3: 收银员的准备工作	21
考考你	21
模块 2 对客服务	22
训练提示	22
训练 1: 练习迎宾、送客及为客指引方向	22
训练 2: 练习擦拭杯具	24
训练 3: 练习使用服务托盘	26
训练 4: 练习点单、开单、上酒、撤酒、添酒	28
训练 5: 练习更换烟灰缸	31
训练 6: 练习香烟、雪茄服务	32
训练 7: 练习欢乐时光服务	35
训练 8: 练习为特殊客人服务	36
训练 9: 练习为坐在吧台前的客人服务	37
考考你	38
模块 3 收尾服务	40
训练提示	40
训练 1: 练习为客人最后点单 (last order)	40
训练 2: 练习为客人结账	41
训练 3: 练习营业结束后的工作	42
考考你	45
单元重点回顾	45
练习指导	45
请你分析	46
心得与体会	48
自我评估	48



第三单元 星级饭店酒吧服务	49
模块 1 星级饭店酒吧服务形式	51
训练提示	51
训练 1: 认识大堂酒吧服务	51
训练 2: 认识大堂酒廊服务	52
训练 3: 认识主酒吧服务	53
训练 4: 认识茶室或茶廊服务	54
训练 5: 认识餐厅酒吧服务	54
训练 6: 认识宴会酒吧服务	55
训练 7: 认识其他酒吧服务	55
考考你	56
单元重点回顾	56
练习指导	56
请你分析	57
心得与体会	58
自我评估	58
第四单元 酒水服务	59
模块 1 冰水及软饮料服务	61
训练提示	61
训练 1: 练习制作糖水(syrup)	61
训练 2: 练习冰水(ice water)服务	62
训练 3: 练习软饮料(soft drink)服务	62
考考你	64
模块 2 咖啡服务	65
训练提示	65
训练 1: 练习预热咖啡用具	65
训练 2: 练习普通咖啡(coffee)服务	65

训练 3: 练习特浓咖啡(espresso)服务	66
训练 4: 练习冰咖啡(ice coffee)服务	68
考考你	68
模块 3 茶服务	69
训练提示	69
训练 1: 练习热红茶及热柠檬茶(black tea & lemon tea) 服务	69
训练 2: 练习冰红茶及冰柠檬茶(ice tea & ice lemon tea) 服务	71
训练 3: 练习中国茶(Chinese tea)服务	71
考考你	72
模块 4 葡萄酒服务	73
训练提示	73
训练 1: 练习红葡萄酒(red wine)服务	73
训练 2: 练习白葡萄酒(white wine)服务	78
训练 3: 练习玫瑰红葡萄酒(rose wine)服务	79
考考你	79
模块 5 香槟酒服务	81
训练提示	81
训练 1: 练习香槟酒服务	81
训练 2: 掌握香槟酒服务注意事项	84
考考你	84
模块 6 啤酒服务	86
训练提示	86
训练 1: 练习瓶装啤酒服务	86
训练 2: 练习鲜啤酒服务	87
考考你	87

模块7 其他酒类服务	89
训练提示	89
训练1:练习特基拉(tequila)服务	89
训练2:练习朗姆酒(rum)服务	90
训练3:练习伏特加(vodka)服务	91
训练4:练习白兰地(brandy)服务	91
训练5:练习威士忌(whisky)服务	92
训练6:练习鸡尾酒(cocktail)服务	93
训练7:练习开胃酒(aperitif)服务	94
训练8:练习金酒(gin)服务	94
训练9:练习中国白酒服务	95
训练10:练习黄酒服务	96
训练11:练习餐后甜酒(dessert wine)服务	97
考考你	97
模块8 食品服务	99
训练提示	99
训练1:练习冰欺凌服务	99
训练2:练习水果盘服务	100
训练3:练习炸薯条服务	100
考考你	100
模块9 特饮服务	101
训练提示	101
训练1:练习夏季奶昔服务	101
训练2:练习夏季刨冰服务	102
训练3:练习夏季水果冰治服务	102
训练4:练习冬季特饮服务	102
考考你	102



单元重点回顾	103
练习指导	103
请你分析	104
心得与体会	105
自我评估	105
第五单元 酒吧推销技巧	107
模块1 推销常识	109
训练提示	109
训练1:认识推销误区	109
训练2:知道推销的重要性	110
训练3:练习揣摩客人消费心理	111
考考你	113
模块2 推销的手段	115
训练提示	115
训练1:练习产品推销	115
训练2:练习通过硬件介绍进行推销	116
训练3:练习用特色服务进行推销	117
考考你	118
单元重点回顾	118
练习指导	118
请你分析	119
心得与体会	120
自我评估	121
第六单元 处理客人投诉	123
模块1 正确看待客人投诉	125
训练提示	125
训练1:如何正确看待客人投诉	125

训练 2:了解客人投诉心理	127
考考你	128
模块 2 正确处理客人投诉	129
训练提示	129
训练 1:学会记录客人投诉内容	129
训练 2:练习解决客人投诉	130
考考你	133
单元重点回顾	133
练习指导	133
请你分析	134
心得与体会	135
自我评估	136
第七单元 酒吧英语	137
模块 1 练习使用酒吧服务英语	139
训练提示	139
训练 1:进行日常英语对话练习 A	139
训练 2:进行日常英语对话练习 B	141
训练 3:进行英语跟进服务练习 A	143
训练 4:进行英语跟进服务练习 B	144
训练 5:进行英语自由沟通练习	145
考考你	146
单元重点回顾	147
练习指导	147
请你分析	147
心得与体会	149
自我评估	149
附录一:酒吧常用设备中英文对照	151



附录二:酒吧用具和载杯中英文对照	153
附录三:酒吧常用酒水中英文对照	158
附录四:酒吧服务程序中英文对照	166
后记	168

$$^{\circ} \text{C} = \frac{5}{9} (\text{F} - 32) \quad \text{and} \quad \text{F} = \frac{9}{5} \text{C} + 32$$


你 将 学 会

- ☆ 正确看待酒吧服务
- ☆ 认识到酒吧优质服务意义
- ☆ 了解酒吧服务员的基本素质
- ☆ 了解酒吧服务员的职业能力

模块 1

认识酒吧及酒吧服务



训练提示

优质服务,不仅对酒吧有益,对服务提供者本人也是难得的经验积累。你可千万不要把优质服务看成是酒吧经营者的事,在与各类客人打交道的过程中,你会学到许多书本所不能给予的东西。

训练 1: 认识酒吧

酒吧,在英语里是 BAR,原意是长条的木头或金属棒,像门把手或栅栏之类的东西。据说,从前美国中西部的人骑马出行,到了路边的一个小店,就把马缰绳系在门口的一根横木上,进去喝上一杯,稍作休息,然后继续赶路,这样的小店就称为 BAR。

酒吧是休闲娱乐的好去处。去酒吧,无需考虑太多,也没有什么清规戒律,人们可以自由交流。不管对方是谁,只要是在酒吧里,你就可以与其沟通。“酒吧社交”方式的流行,培育出一种尊重和宽容别人的生活新态度。

早期的酒吧是男人的天地,只提供酒水和相关服务,没有食品,单一的功能性较强。而后,随着客源的变化,这种单一性不再能够满足顾客的需求,故而增加了餐食产品及音乐、演艺等表演项