

餐饮业

规范服务图解手册

凌一 郭江媚 编著

服务业实务
图解手册系列

2

海天出版社

- 本书完全是站在你的立场来讲述；
- 你将体会到快乐学习的全新感受；
- 你不用担心枯燥的理论让你头晕脑胀；
- 语言轻松和幽默插图将成为你业余的休闲。



餐饮业

规范服务图解手册

凌一 郭江媚 编著

服务业实务
图解手册系列

2



海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮业规范服务图解手册/凌一 马飞鹏编著. —深圳: 海天出版社, 2006

(服务业实务图解手册)

ISBN 978-7-80697-909-9

I. 餐... II. ①凌...②马... III. 饮食业—商业服务—规范—中国—图解 IV. F719.3-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第149913号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

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

责任编辑: 陈 炯 (cj333@21cn.com)

廖 译 (choate_ly@yahoo.com)

责任技编: 钟愉琼

封面设计: 孙凯丰 装帧设计: 何世领

邮购电话: 0755-83460397

深圳市彩帝印刷实业有限公司印刷 海天出版社经销

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

开本: 787 mm×1092mm 1/16 印张: 14.25

字数: 220千 印数: 1-6000册

总定价: 100.00元 (共四册 25.00元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

○ 前言 ○

亲爱的读者，现代餐饮业就业的机会很多，可是怎样才能成为众多竞争者中的佼佼者？此时，当你在书海中找到这本书时，你很幸运，因为本书将会带给你很多惊喜和具体的答案，让急于“充电”的你愿望实现。

- 本书完全是站在你的立场来讲述；
- 你将体会到快乐学习的全新感受；
- 你不用担心枯燥的理论让你头晕脑胀；
- 语言轻松和幽默插图将成为你业余的休闲。

为了让你看起来更加轻松明白，本书为你设计了以餐饮工作的实际流程为写作框架，按“职位”划分章节，使你能够对号入座、节省时间。具体内容如下图所示：



餐饮企业也经常会给员工组织一些相关的业务培训，但由于培训的方式比较单一枯燥，有部分人不能完全吃透培训的要点，也就不可能学以致用。所以，不管你是迎宾、服务员，还是厨师，想要多方面提升自己，你就需要一种能让自己完全领悟的学习方式。如果你也觉得枯燥的理论很难让你保持兴趣，那本书正好是你期待的，它可以形象地帮助你了解和掌握相关的知识和技能。

目录

第一章 从业要求	1
(一) 基本素质要求	2
1. 仪表	2
2. 姿态	4
3. 语言	6
4. 其他	8
(二) 基本知识要求	12
1. 礼仪	12
2. 中餐	18
3. 西餐	21
4. 酒水	23
(三) 岗位职责要求	30
1. 前厅服务人员	30
2. 餐厅服务人员	33
3. 厨房操作人员	35
4. 采购仓储人员	38
5. 安全保卫人员	40
6. 其他人员	41
第二章 前厅服务	43
(一) 迎宾接待	44
1. 迎客	44



2.带路	46
3.泊车	47
4.送客	48
(二)总台服务	50
1.电话	50
2.问询	52
3.收银	54

第三章 餐厅服务..... 57

(一)准备工作	58
1.餐桌设计	58
2.餐具摆放	66
3.座位安排	71
4.点菜服务	73
(二)餐桌服务	77
1.分菜服务	77
2.酒水服务	81
3.席间服务	88
(三)不同类型服务	98
1.散客	98
2.宴会	100
3.包间	108
4.外卖	111

第四章 厨房操作..... 115

(一)厨师资格	116
1.基本职责	116
2.基本技能	120
3.专业知识	125
(二)加工技巧	129

1.切配技巧	129
2.烹调技巧	134
3.西点技巧	139
4.冷荤技巧	144
5.烧烤技巧	148
6.其他技巧	150
(三) 厨房管理	152
1.生产管理	153
2.原料管理	154
3.卫生管理	157
第五章 后勤工作.....	167
(一) 安保环卫	168
1.保安	168
2.消防	171
3.卫生	172
(二) 采购储运	174
1.采购方法	174
2.采购控制	178
3.盘点储存	180
(三) 工程维修	182
1.设备维护	182
2.能源供给	187
第六章 延伸服务.....	189
(一) 娱乐休闲	190
1.酒吧茶楼	190
2.歌舞棋牌	193
3.康疗保健	199
4.其他休闲	202

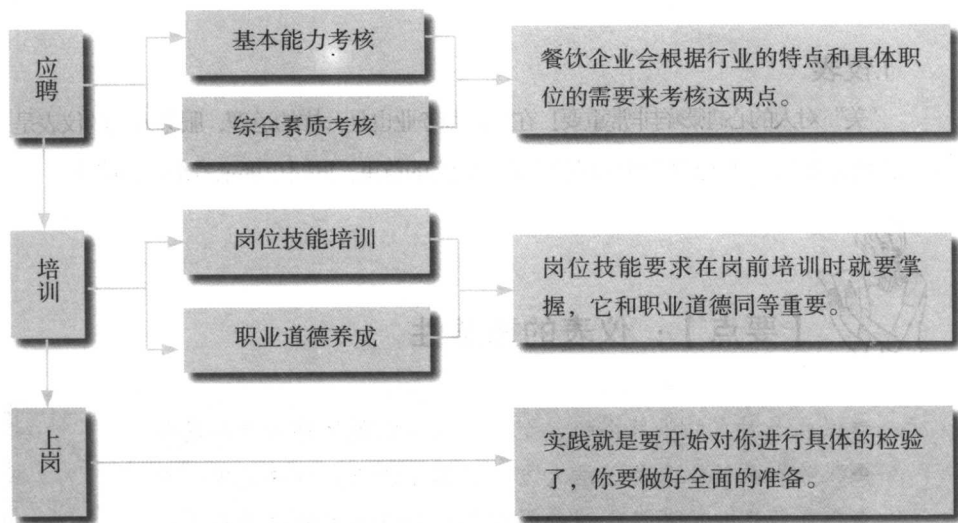


(二) 顾客关怀	206
1. 物品寄存	206
2. 老人服务	208
3. 小孩服务	208
4. 残疾服务	209
第七章 特殊情况	211
(一) 意外情况	212
1. 顾客醉酒	212
2. 顾客撒野	215
3. 服务出错	216
(二) 顾客投诉	219
1. 投诉类型	219
2. 投诉受理	221
3. 投诉处理	222

第一章 从业要求

【重点导读】

餐饮服务业所需的能力和技能不是短时间就能具备的，俗话说“有备无患！”既然你决定从事这一行，那就先来了解一下加入餐饮服务业的具体程序吧。一般来讲，主要有以下几个步骤：





（一）基本素质要求

一些比较大型的餐饮企业对员工的要求非常严格，首先，他们要求员工具备良好的仪表和姿态，还要求员工能掌握并灵活运用基本的服务用语，同时还要有热情的态度和健康的身体等等。

基本素质	描 述
仪表	◆端庄大方，体态均匀；精神饱满，充满活力；着装整洁，符合规范。
姿态	◆站姿优美，挺拔如松；坐姿端庄，大大方方；行姿稳重，让人信赖。
语言	◆简洁清楚，决不含糊；热情亲切，规范用语；讲究方法，迂回艺术。
其他	◆具备一定的文化知识；具备相关的职业操守；具有一定的思想道德。

1. 仪表

“美”对人的心理影响非常重要！在餐饮服务业也是一样的道理，服务人员的仪表是不可忽视的细节，它既能体现个人的修养和对顾客的尊重，同时也展示着企业的精神。



【要点】：仪表的重要性

- ◆仪表是对人的服装搭配、个人卫生和容貌修饰方面的总称；
- ◆服务人员的仪表要整洁大方，顾客才能有良好的就餐心理；
- ◆仪表能反映出餐饮企业的管理水平和服务员的服务水平；
- ◆不重视仪表的服务员将在激烈的竞争中被淘汰。

在日常生活中，美丽的外表很容易得到人们的认可，但是，餐饮服务业所指的良好仪表并不是代表单纯的容貌，它的含义应该是整体的端庄大方和整洁。



男服务员仪表要求

服装的搭配也是决定一个人仪表的重要因素，穿衣服不得体的人仪表很糟糕。然而，不同岗位的餐饮服务人员穿着的服装也不同，所以餐饮服务人员必须要重视服装的搭配。



【要点】：餐饮服装知识

- ◆不同的职位穿着不同的服装。门童的服装要求色彩鲜艳、美观华丽；
- ◆西餐厅服务员穿着马甲、黑色燕尾服和白色礼服，配领结；
- ◆中餐厅服务员可穿西服，也可穿统一的中式服装；
- ◆西服的袖口不能挽起，要保持它的平整。在穿着西服时，衬衣袖口露出西服袖口3厘米左右；
- ◆西服的外口袋里不应该装任何东西。
- ◆西服的扣子只有两颗，只扣上面一颗，如果是三颗，就只扣中间的一颗。



2. 姿态

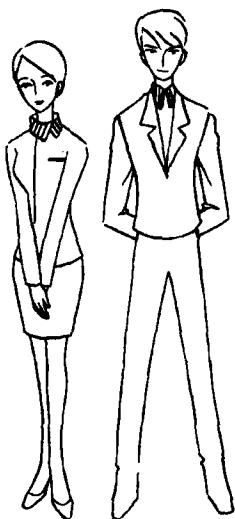
姿态是指一个人的姿势、动作和态度，它所呈现出来的是服务人员的整体面貌。具备怎样的姿态才能成为受顾客欢迎的服务员呢？这里面也有很多技巧和规则，请看下面的内容。



【要点】：姿态的总体要求

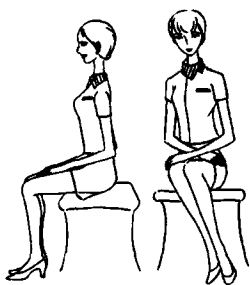
- ◆ 注意培养自己稳重大方的举止和行为习惯；
- ◆ 在公众场合不随便插话和发表议论，更不能私下窃窃私语；
- ◆ 不能无所顾忌地当众掏耳朵、化妆、抽烟等；
- ◆ 在餐厅遇到熟客，应主动打招呼，必要的问候语也不可少；
- ◆ 工作时间在餐厅不得大声喧哗，不得与人争吵；
- ◆ 在为顾客服务的过程中，要小心谨慎、轻拿轻放；
- ◆ 学会运用适当的手势，在运用的过程中注意要得体；
- ◆ 客人进来时，你应该目视客人，面带微笑问好；
- ◆ 在面对客人鞠躬时，应该停下步子，双臂自然下垂，目光向下；
- ◆ 站姿、坐姿和行姿也不能忽视；
- ◆ 姿态总体要给人自然、轻松不懒散的感觉。

标准站姿的训练



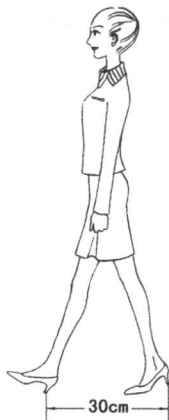
- 站立时，注意保持身体重心始终都在两前脚掌；
- 身体要端正，随时挺胸、收腹，面带微笑，两眼平视前方；
- 手臂自然下垂，可右手放在左手之上，切忌随意抱在胸前；
- 站立时间过久，可把重心稍微转向一侧，身体仍保持端正；
- 不可背靠着墙，让人看着感觉没有精神；
- 站立等客时，手脚不可随便摆动，应做好迎客的准备；
- 在餐厅内站立时，不能和别的服务员过于亲密；
- 女服务员站立时，双腿和膝盖并拢，脚尖呈现“V”字形；
- 男服务员站立时，双手背身后，双脚同肩宽。

标准坐姿的训练



- 女服务员入座时，坐下的同时用右手把裙子向前整理一下；
- 同时要保持身体平衡，先出右脚，左脚要紧跟；
- 坐下的时候要轻，让客人感觉很优雅；
- 坐下时，只需要坐满椅子的1/2—2/3；
- 坐下后身体要挺拔，挺胸抬头，目光平视，不可翘脚乱动；
- 身体正对着前方或者顾客，双手自然放在扶手或者腿上；
- 女子双腿并拢，男子的腿间距可保持一拳头的宽度；
- 和客人交流和聊天的时候可以上体和双腿同时倾向一边；

标准行姿的训练



- 行走时你要挺胸、收腹、抬头，身体重心落于两脚掌；
- 手臂自然下垂，膝盖伸直，面带微笑；
- 步幅不能过大。男在40厘米左右，女30厘米左右；
- 在人多的大厅，要尽量走直线，不可穿来穿去；
- 在餐厅内部行走时，一般要求靠右走；
- 紧急情况须超行，要征求客人同意并表示歉意才可。

3. 语言

餐饮服务人员的语言是否到位，直接影响着顾客的心情。所以，要想成为出色的餐饮服务人员，你就必须要把握好语言这门艺术，让它成为能使顾客对你产生好感和信赖感的有力武器。



【要点】：餐饮服务的基本用语

- ◆第一条：顾客进入餐厅时，要说：“您好！欢迎光临！”
- ◆第二条：需要顾客配合时，要说：“实在很抱歉，打搅您一下。”
- ◆第三条：顾客对你表示感谢时，要说：“不客气！”
- ◆第四条：顾客对你提出表扬时，要说：“谢谢您的支持和理解！”
- ◆第五条：顾客离开餐厅时，要说：“欢迎下次光临！”
- ◆第六条：需要向顾客道歉时，要说：“对不起，请您多包涵！”
- ◆第七条：学会正确称呼。比如：“先生、小姐、女士”等。
- ◆第八条：节日里要记得对客人送上祝福的话语。
- ◆第九条：如不得已拒绝客人要求，要说：“很遗憾，希望我能在其他服务上来弥补！”

接下来你可以先和同事相互练习一下，觉得差不多了就把它运用到实际的工作中去。

在与顾客进行语言交流的过程中，你还需要特别注意这些禁忌语言：



【要点】：需要杜绝的语言

- ◆表示出轻视的语言，哪怕是间接的透露；
- ◆表现出不耐烦的语言，哪怕你的确很忙；
- ◆对顾客的提议一口否定的语言，哪怕你确实办不到；
- ◆丝毫不让的语言，哪怕你的理由很充分；
- ◆不能保持理智的语言，哪怕你很委屈；
- ◆有损顾客自尊心的语言，哪怕你比别人强；
- ◆声音比顾客高很多的语言，哪怕你嗓门比较大。

语言表达的规则

餐饮服务人员在向顾客提供服务时的语言表达需要遵循一定的规则，有时候，你需要改变你的习惯，也需要提高你的语言思维能力。这些都不是容易的事情，对你而言也将是一项挑战。如果你已经下定了决心，就一起来看看在语言表达中有哪些规则吧。

规则	描 述
谈吐文雅	◆不管面对哪个层次的顾客，你的语言始终都要礼貌，不能粗鲁。
语句清楚	◆语句清楚指语句本身的流畅和明了，也指语言本身含义的清楚。
热情亲切	◆语言表达出来时要富有感情，并且要用亲切平稳的语气。
利用尊称	◆在对顾客服务的时候，一定要注意把“你”字改成“您”。
配合表情	◆只有语言、没有表情的服务人员，带给顾客的感觉将是冷漠的。

你已经掌握了餐饮服务语言的基本用法，但你能不能灵活地运用它？因为，在工作中你将会遇到很多问题，它们要求你必须学会用富于变化的语言去应对。不过，任何事物都具有一定的规律性，服务语言也是如此。只有你掌握好了其中的规律，灵活运用就不成问题。



【要点】：语言的妙用

- ◆语言的亲切感在问好时表达，在寒暄中也能运用；
- ◆可以适当地在基本用语中增加一些灵活的语句；
- ◆不同的人和其文化背景都要区别来对待；
- ◆适当加入幽默的成分，让原本平淡的语言变得生动；
- ◆注意声调、语气和语调的把握；
- ◆向客人推销菜品时，语言的表达应站在客人的立场来考虑；
- ◆向客人解释问题时，也要用清楚、准确和突出重点的语言。

4.其他

想要在餐饮服务行业有更好的发展，你就要多方面提高自己的素质。在这里，你需要了解关于身心健康素质、思想文化素质、职业道德和专业素质方面的内容。



身心健康

餐饮服务行业对服务人员的身心健康要求是指身体和心理的健康，这两者的关系是缺一不可的，心理或者身体任何一方面不健康的人都无法胜任服务工作。