



点菜师 操作手册

DIANCAISHI CAOZUO SHOUCE



中国宇航出版社

点菜师 操作手册

徐宝良 朱永松 / 编著

DIANCAISHI
CAOZUO
SHOUCE

中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

点菜师操作手册 / 徐宝良, 朱永松编著.

—北京: 中国宇航出版社, 2007.1

(店员手册)

ISBN 978-7-80218-195-3

I. 点... II. ①徐...②朱... III. 饮食业—商业
服务—手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 142510 号

责任编辑 卢珊 封面设计 谭卫华

出版
发行 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路 8 号 邮 编 100830
(010) 68768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零销店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62579190

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2007 年 1 月第 1 版

2007 年 1 月第 1 次印刷

规 格 880 × 1194

开 本 1/24

印 张 7.5

字 数 150 千字

书 号 ISBN 978-7-80218-195-3

定 价 20.00 元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换

前言

点什么菜好呢？这个问题让很多消费者苦恼发愁。面对厚厚的菜单和琳琅满目的菜肴，要吃出点新鲜来，还真让人为难；要是在正式宴请的场合，既要吃得好又要场面好看，那就更难了。现代人吃饭越来越讲究营养搭配合理，许多顾客反映餐厅菜谱的菜肴种类太多，点菜时无从下手。

这时候，最希望得到专业人士的指导。一位优秀的点菜师可以改变和提高菜点的味道和质量，也是餐厅提高服务水平、提升档次、增强竞争力的一种手段。点菜师大多为女性，年轻漂亮，气质高雅，有极强的亲和力

和沟通能力，对菜品颇有研究。她们的出现，不但顺应了市场需求，方便了消费者，更重要的是提升了饭店、酒楼的品位。如果点菜师推销到位、点菜有方，对饭店的销售将十分有利，营业额一般能增加 5%~10%。同时，点菜师的出现对饭店及时推出创新菜也有帮助，客人认识新菜有一个很长的过程，而有了点菜师后，这个过程会大大缩短，新菜推广的速度明显加快。

“挣钱不挣钱，全靠炊事员；卖钱不卖钱，全靠点菜员。”过去点菜是顾客点、服务员记，而现在，职业点菜师的服务内容主要是根据客人的性别、年龄、□

前言

味、消费能力等“量身定制”菜单，应该说点菜师比普通服务员能更有针对性地为顾客服务，也比一般的营养师更能针对餐厅自身的菜品提供具体化服务。职业点菜师的服务与传统意义上的服务员服务已经完全是两回事，可以说，职业点菜师是普通服务员的一种升华，所以一经推出就得到了顾客的认可，正日益成为餐饮业职场上的“香饽饽”。

本书主要从点菜师需要具备的基本素质、语言技巧、心理学知识、食品营养搭配、菜品知识、酒水知识

等几大方面进行讲述，教授职业点菜师指导客人如何去吃，吃得开心，吃得健康。

由于时间仓促，书中不当之处在所难免，敬请专家和同仁不吝赐教。另外，本书在编写过程中也参考了一些有关著作和报刊资料，在此一并表示诚恳的谢意！

编 者

2006年10月于北京

II

第一章 点菜师的职业概述 /1

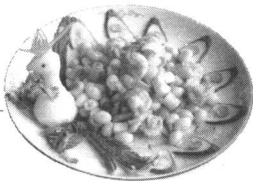


第一节 概述 /3

- 一、点菜师诞生的意义/3
- 二、点菜师担当的角色/4
- 三、点菜师的任务/6

第二节 点菜师的基本要求 /6

- 一、点菜师的基本素质 /6
- 二、点菜师的品德要求 /7
- 三、点菜师的作用 /7
- 四、点菜师的六大基本功 /7
- 五、点菜师的推销艺术 /8
- 六、基本点菜技巧 /9
- 七、点菜师必备的“三心二意” /10



第二章 点菜师的基本服务常识 /11

第一节 点菜师的基本服务礼仪 /13

- 一、点菜师的基本礼仪原则 /13
- 二、点菜师礼仪规范的内容 /13
- 三、服务的程序 /15
- 四、微笑服务 /17
- 五、点菜师的基本服务意识 /19

第二节 点菜师的服务用语 /20

- 一、标准服务用语 /20
- 二、点菜师的服务语言技巧 /22

第三节 点菜师的待客服务细节 /23

- 一、点菜师的待客服务技巧 /23
- 二、特殊情况的应对标准 /25
- 三、西餐的点菜顺序 /32

第三章 顾客消费心理知识 /33

第一节 顾客消费心理研究的意义 /34

- 一、顾客消费行为过程 /34
- 二、顾客消费行为类型 /37
- 三、顾客消费心理类型 /38
- 四、顾客消费心理研究的意义 /41

第二节 研究顾客消费心理的方法 /42

- 一、观察法 /42
- 二、应用实践法 /43
- 三、征询法 /44
- 四、问卷法 /44

第三节 感官对顾客心理的影响 /45

- 一、视觉对顾客心理的影响 /45
- 二、听觉对顾客心理的影响 /45
- 三、嗅觉对顾客心理的影响 /47
- 四、味觉对顾客心理的影响 /48
- 五、触觉对顾客心理的影响 /48

第四节 不同类型顾客的消费行为分析 /49

- 一、不同群体顾客的消费行为分析 /49
- 二、不同消费习惯的客人及其服务对策 /51

第五节 食物价格心理 /53

- 一、食物价格的构成 /53
- 二、食物的定价原则 /53
- 三、影响食物价格的主观因素 /54
- 四、食物价格的心理策略 /55
- 五、食物调价的心理策略 /57



第四章 点菜师应具备的营养知识 /59

第一节 基本的营养知识/61

- 一、基本的营养要求/61
- 二、七大营养素的基础知识/62

第二节 各类原料的营养分析/78

- 一、粮食类原料的营养特点/79
- 二、果蔬类原料的营养特点/83
- 三、肉类的营养特点/85
- 四、蛋乳类的营养特点/89
- 五、其他原料的营养特点/91

第三节 合理的膳食结构及营养搭配/94

- 一、合理的膳食结构/94
- 二、点菜师应注意营养搭配/101

第四节 平衡膳食及其配菜/101

- 一、平衡膳食概述/101
- 二、我国膳食结构的特点/102
- 三、我国平衡膳食宝塔/103
- 四、食谱编制与合理配菜/105
- 五、筵席设计的营养原则与方法/106
- 六、套餐、快餐设计的营养原则与方法/107

第五节 十类人群的膳食营养需求/108

- 一、儿童营养与青少年的膳食营养需求/108
- 二、老年人的膳食营养需求/108
- 三、孕妇和乳母的膳食营养需求/109
- 四、肥胖者的膳食营养需求/110
- 五、心血管疾病患者的膳食营养需求/111
- 六、癌症患者的膳食营养需求/113
- 七、糖尿病和痛风患者的膳食营养需求/114
- 八、运动员的膳食营养需求/115
- 九、慢性胃炎患者的膳食营养需求/117
- 十、电脑发烧友的膳食营养需求/118

第五章 国内外的菜系及美学知识 /119

第一节 中餐基本知识及烹调方法介绍/121

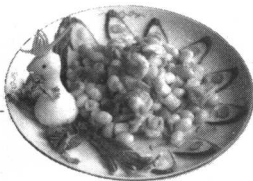
- 一、中餐的菜系知识/121
- 二、中餐的二十四种味型/125

第二节 西餐基本知识及其烹调方法介绍/128

- 一、西式菜系知识/128
- 二、西餐的主要烹调方法/129

第三节 餐饮美学知识/130

- 一、菜肴之色/131



二、菜肴之形/133

三、宴席菜肴搭配艺术/133

第四节 传统习俗与客人的饮食消费行为/135

一、亚洲地区/135

二、美洲和大洋洲地区/138

三、欧洲地区/140

四、非洲地区/144

第六章 点菜师应具备的 酒水知识 /145

第一节 酒的基础知识 /147

一、中国酒/147

二、葡萄酒/148

三、啤酒/149

第二节 茶的基础知识/149

一、茶叶的种类/149

二、茶叶的功效/149

三、泡茶的三大要素/151

四、茶水服务/151

第三节 酒水的服务推销技巧/152

一、服务推销技巧/152

二、验酒的技巧/154

三、斟酒的技巧/154

第七章 餐饮顾客关系管理 /157

第一节 顾客关系管理/159

一、顾客分类/159

二、顾客管理的内容/160

三、顾客档案的建立/160

四、顾客资料的管理原则/163

第二节 顾客投诉管理/163

一、投诉内容/163

二、投诉处理原则/164

三、投诉处理流程/165

附录

附录一：人体主要营养素功效、缺乏症状、

含量食物简表/166

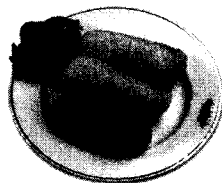
附录二：食疗保健歌/171

第一章 点菜师的职业概述

概述

点菜师的基本要求





“民以食为天”，很显然，吃饭是人的第一需要。社会发展历史告诉我们，餐饮消费是社会发展的第一需要，饮食消费行为是社会的一种普遍现象，是人们生活的必须行为。随着物质文明和精神文明的不断发展，人们生活水平的日益提高，人们对饮食的追求已经产生了质的飞跃，饮食需求不仅是满足生理上的需要，而是已经由浅层向深层发展，由单纯地追求物欲，变化为一种精神上的享受，在饮食活动中吃出品位，吃出健康，吃出文化。

当今餐饮业竞争激烈，顾客的品位也“步步高升”，死守几个名菜，必然会逐渐失去顾客。为了给餐厅经营注入新的思想和理念，留住更多的顾客，带来更多的经济效益，点菜师应运而生。

点菜师的诞生，给消费者带来了方便，满足了更高的饮食消费需求，同样也给餐厅带来了经济效益和社会效益。

第一节 概述

一、点菜师诞生的意义

点菜师，顾名思义就是专门为顾客设置菜单的人。

点菜师根据就餐宾客的不同需求、不同喜好，快速、专业地提供宴席菜单的安排，让宾客吃上一桌称心、可口的饭菜。

从迎宾员、服务员，到配菜员、厨师，随着餐饮业的蓬勃发展，餐厅里的岗位也越来越细化。从前，当客人入席后，点菜工作往往由服务员担当。点菜师的出现，使点菜师和服务员这两个岗位分离，这是餐饮业自身发展的需要。如今，各行各业的岗位设置都越分越细，许多服务员在接受培训时的侧重点都放在具体操作上，对于菜肴的认识多半不够熟练，所以让他（她）们既管服务，又管点菜，实在有点勉为其难，弄不好还会影响客人的就餐情绪。如果有条件单独设立点菜师的岗位，对提高餐厅服务质量将大有好处，这样，服务员专门从事服务，点菜师专门为客人点菜，脉络清晰，既专业又便于管理。

专职点菜师根据客人的性别、年龄、口味、身份、喜好、就餐的目的“量身定制”多款菜单供客人选择，满足不同的宴请和聚会需要，并从营养学的角度进行合理的营养搭配、菜肴的荤素搭配、色彩搭配，让客人再也不用为宴请的菜单发愁。比如客人提出8个人用餐，费用控制在1000元以内，请点菜师帮助安排。点菜师很快就会列出几种不同组合的菜单，包括凉菜、热菜、



酒水及主食的最佳组合。顾客根据个人的口味很快就能选择大家喜欢的一个组合。

作为一名优秀的点菜师，需要知识全面、头脑灵活、服务快速。点菜师要接受专业培训，内容涉及菜品知识、食品的营养搭配、语言技巧、心理素质等，使点菜师多方面、全方位地了解菜品和宾客。他们不仅要把厚厚的菜谱背得滚瓜烂熟，还要了解每道菜的特色、味道、做法，有的甚至还要说出所用原料的产地和作用，特别是对于招牌菜、名菜更要熟知。同时还要学会归纳，比如豆腐有几种做法，青菜怎样做既不流失营养口感又好等等。还需了解邻近城市的一些名菜，多留意目前人们在吃什么、爱吃什么，有什么时新蔬菜，并把信息及时反馈给厨房，加强前后场的衔接和协调，把工作做活、做细、做精。而随着客人点菜的告一段落，点菜师的工作并没有结束，跟踪收集宾客的意见也是其工作的一部分。除了在为客人点菜时了解宾客对菜品的喜好，还要待客人品尝菜肴后再次征询客人对菜品的意见和建议。

点菜师面对不同的宾客，服务的侧重点也不同，要考虑地域、年龄等多种因素，既要有针对性，又要灵活地开展服务。针对年龄较大的中老年宾客患高血压、高血脂比例较高的特点，要少推销肉类多推销鱼类；对于

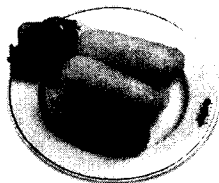
外地来客，可先推荐本帮菜品，顺便介绍其做法、特点、来历等等；南方的客人喜爱餐前用汤，点菜师可在点菜时着重介绍几款餐前汤羹；有些特殊客人，如痛风症患者，就不要推荐豆腐之类容易发病的菜品；对于餐厅的老顾客，点菜时其实并不容易，最忌菜品的一成不变，所以点菜师在点菜时要注意在保持其口味的一贯性上增加新鲜感，主推新菜品。

所有这些，如果不经专业培训，普通服务员是很难较好地掌握的，也就难以胜任点菜师这个新职位。目前大部分餐饮企业的职业点菜师都是从本企业的优秀服务员中选拔的，但数量上还远远不能满足众多餐饮企业和广大顾客的需求。

二、点菜师担当的角色

在一次点菜过程中，临近结束时，餐厅老板打算亲自赠送一盘“辣子鸡丁”。点菜师当即委婉谢绝，令老板十分不解。这位点菜师解释说：“考虑到江苏人清淡、微甜、咸鲜的饮食特点，我点的菜倾向于脆、清，并以适度的辣味菜调节，口味的浓淡变化可以给人身在异地的新鲜感，从而刺激胃口，而辣子鸡丁与已点的菜肴特点相冲突。”

“一顿饭成功与否，与最后一道菜关系甚大。如果



最后一道菜处理不当，将会破坏对整个晚餐的回味。”

点菜师侃侃而谈，老板听了连连点头。

点菜师可以拒绝老板赠菜，那么点菜师到底担当什么样的角色呢？

点菜师是——“美食家”

点菜师要具备全面的美食知识，要清楚地知道一顿饭怎样才能吃得舒服，吃得愉快，要懂得先冷后热，先味轻后味重，用什么菜开胃，用什么菜调味，用什么菜来“唱大戏”，用什么菜压轴、甜口。

同时菜量要合适，不能给客人造成浪费，一道菜美，不能留人，一桌菜美，才觉得享受。

点菜师还要了解大众口味，南甜北咸，西辣东鲜，男爱味重，女爱尝酸，小孩子爱吃甜。稍加询问就能摸清客人的口味，“见人下菜碟”，当然会让客人吃得舒心。

点菜师是——“白衣天使”

点菜师要具备丰富的食品营养知识。

他们会熟练地向客人详细介绍，什么菜的热量低，什么菜无胆固醇，什么菜维生素丰富，什么菜养颜，什么菜明目，什么菜不能一起吃，什么菜必须有配菜等等。在健康第一的现代社会，不仅要让客人吃得好，还要让客人吃得放心，有益身心，餐厅的回头客当然就会

增多。

点菜师是——“文化大使”

点菜师是餐厅的文化大使。他们要为餐厅出品的一道道菜起出最动听的名字，令客人赏心悦目，他们要介绍菜的营养、口味，以引起客人的食欲。有了点菜师的介绍，每道菜都成了一段故事，餐厅也变得更有魅力，客人们在这里就餐就会沉浸在浓郁的文化氛围中。

点菜师是——“销售员”

点菜师是餐厅的优秀销售员，他们的热情介绍，能使餐厅的平均消费至少提高10%。

点菜师是——“会计师”

点菜师了解每道菜的成分，明白多推什么菜餐厅利润高，安排什么菜谱客人花了钱还觉得“值”，能替客人精打细算，这才能使餐厅、顾客双赢。

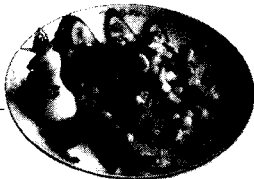
点菜师是——“培训师”

点菜师要经过培训，要接受经理的培训，接受厨师长的培训，每月都要进行考核。

点菜师也要培训别人，让每个服务员都争当点菜师，练出好口才，塑造服务人员的良好形象，才能提高餐厅的整体服务水平。

点菜师是——重要的“纽带”

点菜师每天都要与厨师长进行沟通，进货存货，多



什么，少什么，以此来安排每天的菜单。每天的沽清单点菜师要了如指掌，一定不能发生向客人推荐一道菜、厨房却说“没有了”的情况。

点菜师是——“经理的候选人”

经理出身于优秀的点菜师，不了解菜，不了解客人，就不可能成为经理。

经理必须是优秀的点菜师，在给客人安排菜方面，堪称所有员工的楷模。

点菜师是——餐厅服务的灵魂

点菜师是客人的朋友，一名优秀的点菜师会有一大批追随者，他们了解客人，客人也了解他们。有几名优秀的点菜师，餐厅才能顾客盈门。

点菜师是餐厅服务的灵魂，他们对菜肴栩栩如生的介绍，更富有人情味，也更符合客人的需求。点菜师为客人精彩的服务，是餐厅一道动人的风景线。

三、点菜师的任务

点菜师承担着两个任务，一是代表企业传递诚信经营的理念，代表着餐厅的形象，他们的一言一行、一举一动都影响着餐厅在客人心目中的地位。

另外就是从营养的角度为消费者合理搭配膳食。专职点菜师搭建了与顾客交流的平台，成为人们的“消费

参谋”和“营养顾问”，是专业化和个性化服务的延伸，是成熟的餐饮企业今后发展的方向。

职业点菜师将成为餐饮界的朝阳职业。

第二节 点菜师的基本要求

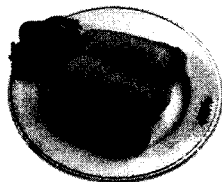
一、点菜师的基本素质

要有策划家的头脑。根据不同的客人、不同的要求，给客人推销不同菜式，这样才能体现餐馆的服务、特色和新意。作为点菜师，要不断地吸收新的知识和最近流行的菜式，满足不同类型客人的需求。

要有技术人员的双手。对菜品原材料要非常了解，对菜品的制作要非常清楚，要知道菜肴所用的原料份量、营养、特性、菜肴制作的时间等方面的知识。只有点菜师自己了解之后，才能向客人更好地推荐。

要有艺术家的心灵。对于一道菜肴，点菜师要自己喜欢，才会让客人喜欢，要视厨师的菜品制作是一门艺术，对客人进行宣传，令客人感到我们的菜式不仅美味，而且非常有特色。

要有运动员的双脚。动作要快，要勤劳，要放下面子，主动帮助客人，尽快为客人提供优质的服务，要做



到眼勤、手勤、腿勤、嘴勤。

要有演讲家的嘴。不讲假话，但不能不说话，语言要有幽默感，跌宕起伏，能够带动客人的就餐气氛，甚至可以使客人产生冲动性的消费。

二、点菜师的品德要求

忠实于餐厅，不做和不说不利于餐厅利益与发展的事情与言论。

要以主人翁的心态面对客人，有代表餐厅整体形象的意识，不能随意按照个人的意愿行事。

诚实守信，不能对餐厅和顾客有虚伪和欺骗的行为。

保守顾客与餐厅的秘密，与自己业务无关的事，无法准确判断及道听途说的事不要对外宣扬，要对顾客和餐厅负责。

维护餐厅形象，餐厅发达我发达，餐厅无为我为无。

要有全局意识，点菜、服务、厨房、后勤为餐饮部的一盘棋，需要分工合作，要尊重别人的劳动，不要过于强调自己的作用。

三、点菜师的作用

（一）身体力行，宣传菜品

一言一行都代表餐厅的形象，宣传餐厅的特色菜品要有信心。

（二）引导消费者

根据不同档次的客人去推销不同的菜式。

（三）收集顾客信息，建立顾客档案

收集客户信息和建立档案可以方便知道客人每次的消费情况与喜好。

（四）反馈顾客意见

及时反馈顾客的意见，让厨师了解客人所需，对创新菜肴有积极作用。

四、点菜师的六大基本功

（一）想

根据以往的经验接待顾客，或者根据当前的情况去判别客人的消费情况。注意不要脱离实际，以免期望过高而提高了推荐菜品的档次，而引起顾客的尴尬。

（二）听

细心倾听客人的谈话，多方面获取客人信息。作为点菜师，要学会倾听客人的谈话，从谈话中可以了解客人来自哪里、消费的层次、有什么特殊需求等，这样会有很多意外的收获。例如，在一次就餐中，客人提到今



天是其中一位的生日，点菜师听了后记在心里，过了一会，餐厅经理带着蛋糕前来祝福，让这位客人非常感动。

（三）说

进行有效的沟通与表达，由“牧羊人”转向“领头羊”，意思是由客人看菜牌点菜消费转为点菜师引导客人消费。

（四）写

点菜师能在短时间内帮客人配好菜并进单厨房制作。速度是关键，客人在点菜的时候不愿意花太多时间去重复菜单，点菜师要用最快的速度来记录客人所点的菜名，为防止遗漏，最后还要向客人复述一下全部所点的菜名。

（五）教

点菜师不仅要会点菜，还要会教客人消费，使其在本餐厅消费物有所值，不会造成浪费。有的客人根据自己的特殊喜好来点，结果每位客人所点的菜肴不是烹调方法一致，就是口味雷同，或者荤素菜搭配不协调，从而影响了整桌菜肴的质量。

（六）做

意思是对每一道菜的做法都了如指掌，当客人问起，要有问必答，让客人感觉点菜师对菜品非常精通，

这样点菜师的推荐对客人来说才会有可信度，客人才容易接受。

五、点菜师的推销艺术

餐厅工作强调的是“宾客至上，服务第一”。点菜师在服务过程中，要以热忱、优质的服务来取得顾客的信任，从而巧妙地完成销售任务。一名优秀的点菜师要掌握推销的技巧和艺术。

（一）充分准备

要从了解菜单开始，能随时回答客人在点菜中可能遇到的问题，了解和熟悉所要推销的菜肴，每道菜端上桌要向客人介绍菜名，熟知菜肴的原材料和烹调方法。介绍中要实事求是，不可以过分夸大，以免使客人期望值过高而带来不满意。开餐前，要将厨房售罄的菜迅速传达给所有的点菜师和服务人员，以便在客人点菜时能够及时地推荐类似的菜肴，避免客人千挑万选，却因为售罄而失望。使客人满意，这是点菜师推销成功的前提。

（二）热情接近

点菜师要热情主动地向客人介绍菜单，如果发现客人是第一次来，对菜单不熟悉，或者要求点菜师推荐的时候，应根据客人的人数推荐一些特色的菜肴，不要点