

转移农村劳动力技能培训丛书

餐厅服务员 实务指南

Canting Fuwuyuan
Shiwu Zhinan

孟建华 主编



中央民族大学出版社

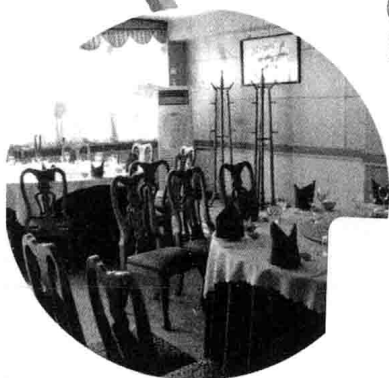
zhong yang min zu da xue chu ban she

转移农村劳动力技能培训丛书

餐厅服务员 实务指南

Canting Fuwuyuan
Shiwu Zhinan

孟建华 主编



中央民族大学出版社

zhong yang min zu xue chu ban she

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员实务指南/ 孟建华主编. — 北京 :
中央民族大学出版社, 2010.9
ISBN 978-7-81108-925-7

I. ①餐… II. ①孟… III. ①饮食业—商业服务—指南 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 185271 号

餐厅服务员实务指南

主 编 孟建华
责任编辑 木 子
封面设计 靖宝庆
出 版 者 中央民族大学出版社
北京市海淀区中关村南大街 27 号 邮编: 100081
电话: 68472815 (发行部) 传真: 68932751 (发行部)
68932218 (总编室) 68932447 (办公室)
发 行 者 全国各地新华书店
印 刷 厂 河南旺高印务有限公司
开 本 710×1000 (毫米) 1/16 印张: 10.75
字 数 180 千字
版 次 2010 年 9 月第 1 版 2012 年 1 月第 2 次印刷
书 号 ISBN 978-7-81108-925-7
定 价 18.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

饮食文化在中国有着悠久的历史,与此相关,餐饮服务业也有着极强的生命力,是与我们每个人的生活密切相关的重要产业。

当今的市场是买方市场,服务作为一种全新意义的商品越来越受到人们的关注,为了谋求发展,商家都越来越重视销售终端的建设。服务的行为直接影响着顾客对商家的评价,一个优秀的服务员往往能成就一家企业;相反,一个失职的服务员会使顾客对整个企业丧失信心。

现代的服务员除了要具备日常服务知识外,还要懂得丰富的餐饮知识,以及与顾客沟通、应对突发事件的方法,可谓集多重角色于一身。

当前,餐厅服务员从业人数众多,这一职业在我国方兴未艾,特别是高端服务员更是就业市场的一大缺口,有着巨大的发展前景,这就需要餐饮行业的服务人员迅速提高专业水平和自身素质,才能在强有力的竞争中立于不败之地。

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务,这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”,它不像硬件商品,即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以,酒店更应重视成员素质的提高,只有酒店成员的整体素质提高了,酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性,一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人,要想成为酒店的优秀员工,还必须经过系统的培训与实践。而且,无论是新员工还是老员工,都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上,而要求不断地提高质量,这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求,也是旅游业不断趋于目标多元化的要求,还是酒店本身发展的要求,更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

本书注重实际操作规范,对餐饮服务人员应知应会的服务礼仪进行了全方位、立体化的介绍,在内容上注重实用性,对服务过程中可能出现的问题以案例形式进行了详尽的分析,既可以作为一本培训用书,也可以作为服务员日常学习的读本,希望对餐饮服务业从业人员有所帮助。

目 录

第一章 餐厅服务员的职业要点	1
第一节 餐厅服务员的职业素养	1
第二节 餐厅服务员的职业能力	4
第三节 餐厅服务员知识与技能要求	15
第四节 餐厅服务员必备素质要求	18
第五节 餐厅服务必须养成的习惯	19
第六节 餐厅服务员职责标准	22
第四节 为客人营造良好的餐环境	31
第五节 熟悉中国传统菜系	34
第六节 了解各国饮食习惯	35
第二章 餐前准备工作	39
第一节 摆台	40
第二节 餐巾折花	46
第三节 问位开茶	48
第三章 餐中服务指南	55
第一节 端 托	55
第二节 斟 酒	66
第三节 上菜与分菜	70
第四节 撤盘与换盘	77
第四章 餐后服务工作	79
第一节 结账服务	79

第二节 送客与撤桌	81
第五章 中餐餐饮服务指南	83
第一节 早餐服务	83
第二节 午晚餐餐桌服务	85
第三节 房内用膳服务	91
第四节 团队用餐服务	92
第五节 中餐宴会服务	96
第六章 西餐餐饮服务指南	102
第一节 西餐餐桌服务	102
第二节 西餐宴会服务	110
第三节 自助餐散餐服务	112
第四节 西餐送餐服务	113
第七章 为顾客服务指南	116
第一节 想客人之所想急客人之所急	116
第二节 顾客的抱怨是我们的财富	121
第三节 如何把握顾客	124
第八章 餐厅制度与表单指南	126
制度 01 餐厅服务礼仪规范	126
制度 02 楼面服务人员工作制度	128
制度 03 迎送员操作规范	129
制度 04 服务员顺手收拾制度	130
制度 05 餐饮服务管理制度	130
制度 06 个人卫生管理制度	132
制度 07 上下班打卡制度	132
表单 01 员工素质自我评估表	133
表单 02 饮料领料单	136

表单 03	宴会酒品领料单	137
表单 04	瓶酒销售记录单	138
表单 05	餐厅账单	139
表单 06	客人等候登记表	140
表单 07	客人点菜单	141
表单 08	客人签账单	142
表单 09	客人退菜单	143
表单 10	餐厅外场清洁检查表	144
表单 11	菜肴质量意见反馈表	146
表单 12	餐厅缴款表	147

第一章 餐厅服务员的职业要点

第一节 餐厅服务员的职业素养

想将大千世界尽收眼底吗？

你需要一个经验丰富的导游。

想尽享世界各地的美食吗？

你需要一名受过职业训练的餐厅服务员。

一名合格的餐厅服务员将是带领顾客领略天下美食的优秀向导。

本节将介绍餐厅服务员应具备的职业素养。

一、提供优质的服务

1. 优质服务的定义

优质服务是指以宾客为核心，以质量和效率为保障，为每位客人提供及时、准确、周到、完善的服务。优质服务是餐厅服务员职业道德中最重要的原则，礼貌待客，敬人敬业，尽心尽责，技术娴熟，想客人之所想，急客人之所急。服务人员在服务时，要有敏锐的洞察力，用最短的时间减少与客人的陌生感，以热情友好的目光关注宾客，了解宾客心理，预测宾客需求，及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己，让客人真正体会到舒适、方便和温暖。

2. 优质服务的特点

优质服务涉及两个基本特性：程序性和个人性。

程序性是指提供产品和服务方法的程序。客人进店仅仅是消费活动的开始，进店后选择哪些饮食和利用哪些综合服务设施，往往在很大程度上受服务人员的影响，受到良好训练的员工懂得如何在为客人提供服务的同时向客人销售或推荐店内的其他产品。

个人性是指在与顾客打交道时采用有针对性的态度、行为和语言技巧。

每个环节对于优质服务来说都是至关重要的，“优质型”服务旨在告诉顾客，“我们关心您，并提供优质的服务来满足您。”

3. 服务员必备的服务意识

顾客是企业的生存之本。服务员对每位前来就餐的顾客都应给予充分的尊重，通过动作、语言、表情等体现对顾客的重视。

- ◆ 替顾客着想；
- ◆ 尊重顾客的个性；
- ◆ 礼貌待客；
- ◆ 一视同仁；
- ◆ 换位思考；
- ◆ 主人意识；
- ◆ 主动揽错。

二、时刻保持工作的热情

服务员每天要接待许多客人，平均到每一位客人身上的时间也就是一两个小时，快餐店服务员为客人服务的时间更短。怎样才能让顾客充分体会到你的热情服务呢？这就要求服务员每时每刻都保持饱满的工作热情，服务于每一位顾客。

每天工作前，大多数饭店、餐厅都会将员工集结到一起，总结前一天的工作，振奋士气，鼓励员工再接再厉，全身心投入新一天的工作。这时，服务员应调整好自己的心情，带着美丽的微笑，去迎接新一天的工作。

微笑是自信的象征，是有修养的表现，一个懂礼貌、有修养的服务员，必须懂得尊重顾客，视顾客的需要为责任，将顾客作为朋友。对初次来就餐的顾客，微笑是亲切的问候语；顾客光临，微笑是永恒的欢迎曲；顾客离去，微笑是温馨的告别词；工作中出现失误，微笑是诚恳的道歉语。

三、调节不良情绪

服务员每天做的都是迎来送往、端茶送菜的“小事”，时间长了，往往会滋生一些不良情绪，在这个时候，服务员要学会在短时间内调整自己的心态，以积极的心态重新投入到工作中去。

1. 强调责任心

在出现不良情绪时，要重复强调自己工作的重要性，服务员每天为那么多的顾客服务，如果没有自己的辛勤劳动，客人哪能得到如此优质的服务？让客人吃得开心、满意就是我们的责任。

2. 回忆客人的赞扬

当你泄气时，多想想客人给予你的好评，既然能够得到顾客的赞扬，说明你的服务工作得到了肯定，应该再接再厉。

3. 适当的休闲

适当的娱乐休闲是调节自己情绪的最好方法，平时工作节奏快，应该找时间好好轻松一下，缓解自己的疲劳，舒展疲倦的身心，有利于轻松地投入到今后的工作中去。

四、适应外部变化

1. 服从调配

餐饮服务工作比较繁杂、琐碎，需要服务员与顾客、餐厅各方面的沟通，才能让顾客满意，这就要求服务员要听从领班的安排，无论被安排在哪一个工作岗位上，都要尽心尽力地为客人服务，让客人体会到餐厅管理上的规范。我们的职责就是为客人服务，让客人满意是我们最大的愿望。

良好的工作秩序不仅使服务员的工作更加顺畅，而且能让客人感受到良好的用餐氛围，享受到高质量的服务，也会为餐厅的整体形象增光添彩。

2. 多听取顾客意见。提高业务能力

多听顾客的意见，并经常问“我该怎么做”。要成为好的听众，首先要培养易于接受批评的态度及听取意见的方法，始终将顾客作为注意的中心，让顾客阐明情况，完全明白他们的需求，不要表现出敌意或不耐心的态度，而是用真诚的、漫谈的方式来问问题，获取顾客的信息反馈，从而更好地评估顾客的期望值。

3. 求同存异，注重整体形象

多向同事、前辈取经，这样不仅能体现你虚心好学的优秀品质，也能吸收到同事、前辈的经验教训，仔细揣摩，灵活运用到今后的工作当中去。

在学习过程中要有选择性地吸取适合自己的工作经验，保留不同意见，新奇的思想很可能是创新的开始。

无论做任何事，保持良好的心态是工作顺利、事业成功的基本条件。作为服务员，每天要面对来自四面八方的顾客，这就要求服务员能保持一个健康的心态，从容应对各种问题。

第二节 餐厅服务员的职业能力

一、第一印象——服务员的仪容仪表

1. 着装——规范的体现

服饰是一种文化，是一种无声的语言，可以表现出一个人的修养、性格、气质。整洁端庄的服饰可以表达对他人的尊敬，同时也是自身素质的体现。

员工着装代表着酒店的整体形象，是酒店VI设计中的一个重要方面，体现出企业的内在文化。

服务员的特色服装往往能体现餐厅的经营理念，是无声的广告，能给顾客带来宾至如归的感觉，服务员的服装搭配是否符合餐厅的整体风格，也是餐厅经营成败的关键。

餐厅服务员上班时应着统一制服，左胸前佩戴服务卡，保持干净整洁，扣子齐全，不能有开线的地方，更不能有破洞，不能粘有污渍，衣领和袖口处尤其应注意，内衣应常洗常换；衣袋内不装多余的物品，不可敞胸，不能将衣袖卷起；夏装衬衣下摆须扎进裙（或裤）内，佩戴的饰物不得露出制服外；穿着统一的布鞋，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路；袜子无勾丝，无破损，只可穿无花、净色的丝袜；不准戴有色眼镜和饭店规定以外的物品和装饰品。

部位	男服务员	女服务员
整体	大方得体，干净整洁，符合工作需要	
饰物	领带、领结扎系得当	头巾要围好，佩戴物晶莹整洁
	除手表外不能佩戴其他统一饰物以外的饰品，包括有色眼镜（结婚戒指除外）	
衣服	领口、袖口干净	
鞋袜	袜子选择黑色，拉挺，无破损，鞋跟完好，鞋袜无异味	袜子无破损，不能露出半截在裙子外，鞋袜无异味

服务员的主要工作是为客人服务，所以其着装要便于服务工作，同时还要考虑到客人的感受。

虽然是身着同样的制服，但是如果完全整齐划一，没有一点个人风采，就会显得呆板、僵硬。为了让顾客感受到人性化的服务，我们要在无造作中透出个人的风格、趣味。其实这很简单，无需下太大的功夫，只要你略用心思，就会让着装焕发生机，比如女服务员的小围巾，只要在围法上略加改动，展现出个性与风采，就能让制服在正规中透出一股精神气儿。

2. 仪容——庄重的体现

走进餐厅，顾客最先接触的就是服务员，其一言一行都是对餐厅整体形象的体现，会给顾客留下深刻的印象。

部位	男服务员	女服务员
头发状况	梳理整齐，无头屑	
发型	不留长发、大鬓角	不留怪异新潮发型，不留披肩发
面容	脸、颈及耳朵干净，胡子刮干净。浓重者每天刮两次	脸、颈及耳朵干净，上岗之前化淡妆，粉底要均匀，口红不能太红
身体	香水清淡，勤洗澡，无异味	
手	不留长指甲	不涂有色指甲油

仪容要求：亲切和蔼、端庄大方；指甲要经常修剪，不留长指甲，不涂指甲油；发式按酒店的规定要求，男士不留长发，发型不留过耳朵和后衣领，每天上班前刮脸修面，保持整洁；女服务员不留披肩发和怪异发型，头发要整齐；每天早晚刷牙，鼻毛不出鼻孔；饭后漱口，勤洗澡防汗臭；上班前不吃异味东西，不饮含酒精的饮料；保持良好的精神状态，面貌自然。

3. 行为——气质的体现

宾客是以服务员的语言、动作、行为、态度来作为评价服务的标准，服务员的行为举止不但可以体现出个人形象和餐厅的企业形象，而且对提高服务质量起到重要的作用。

具体要求：

(1) 立姿：挺胸收腹，眼睛平视，嘴微闭，面带笑容，双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上，以保持随时向客人提供服务的状态；双手不叉腰、不抱胸、不插袋；女子站立时呈 V 字形，双膝和脚后跟要靠紧；男子站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪；站累时，脚可向前或向后伸半步或移动一下位置，但上身仍应保持正直，脚步不可伸开太大，不可倚壁而立。

(2) 行态：走姿应端庄，行走时身体重心稍向前，重心落在大脚趾，平视，面带微笑；理想的轨迹是正前方直线，脚跟落在这条直线上，挺胸抬头，不要晃肩，双手自然摆动，臂部放松，脚步轻缓，步履均匀；迎客时走在前面，送客时走在后面，客过要让路，不许在宾客中间穿过；多人行时不要横直一排，不在酒店内奔跑追逐，可大步走，但要给被超过的人道歉。

(3) 坐姿：上身挺直，双臂放松，两脚自然并拢，手自然放在双膝上，手指并拢。

(4) 手势：具有表现力的手势语言，介绍菜和引路时要用到。在给宾客指方向时，伸手手指以肘关节为中心转动到指示方向，保持眼睛和手的方向一致。

二、服务员的言谈规范

1. 服务语言的要求

(1) 服务语言的概念

语言是以语音为物质外壳，词汇为建筑材料，语法为结构规律的社会交际的相对稳定的听觉符号体系。它起着传递人们之间的信息和支配人类行为的作用，是人类特有的最重要的全副交际工具和社会形象。

服务语言是在服务过程中，服务人员借助一定的词汇语调表达思想、感情、意愿，与客人进行交往的一种比较规范的，并能反映一定文明程度的而又比较灵活的口头语言。

(2) 服务语言的使用

语言是人与人沟通的重要工具，因此，饭店的每一位工作人员都应会一口流利的普通话，语调清楚。声音柔和，不能大声喧哗，在客人面前不能用方言讲话，以免客人产生误会。

语言丰富多彩，以礼貌用语中用得比较多的一个“请”字来说，语调平稳，会显得客气，满载盛情；语调上升，并带拖腔，便意味着满不在乎，无可奈何；而语调下降，语速短促，就会被理解是命令式的口气，怀有敌意。事实上，人们在语言沟通时，同一句话、同一个字，就因为使用不同的语音而造成人们不同的感受。

(3) 优质服务的要求

在服务中，一般以柔言谈吐为宜。我们知道，语言美是心灵美的语言表现，“有善心，才有善言”，因此，要掌握柔言谈吐，首先要加强个人的思想修养和性格锻炼，同时还要注意在遣词用句、语气运用上的一些特殊要求，

比如，应注意使用谦词敬语，在用词上注意感情色彩，在交谈中，要眼神交汇，带着真诚的微笑。

在服务过程中，服务员的服务语言适当得体、清晰、纯正、悦耳，就会使顾客有柔和、愉快、亲切之感；反之，服务语言不中听、生硬、刺耳，客人就会难以接受，强烈的语言刺激还会严重影响餐厅的信誉和顾客对服务质量的评价。

2. 实用礼貌用语

待客热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方。处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和奉献精神。

(1) 遇到客人进店，应问候“欢迎光临”，说话时要求面带微笑，身体稍向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

(2) 客人离店时，“谢谢光临，欢迎下次再来”。面带微笑，目送客人离店。

(3) 在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“您好”。

(4) 在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说：“对不起，请您让一下”，让道后对客人说“谢谢”。

(5) 在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

(6) 给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

(7) 看到客人直接坐到位置上，但没有点单时。应上前说：“先生（小姐），请问您点单了没有？”

(8) 当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人：“先生（小姐），请问有什么吩咐？”或“请问需要什么？”

(9) 任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

(10) 遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

服务员应正确使用服务用语：语气清晰，声音柔和，语言准确，简练清楚，面带微笑，态度和蔼亲切，注意语言与表情一致，不左顾右盼，要垂直恭立，距离适当，注视脸的三角区，答应客人的事力争办到。

3. 注重讲话方式

(1) 讲话要体现对顾客的尊重

尊重人和受人尊重是人类的两种需要。服务行业讲求顾客至上，尊重顾客是其生存和发展的需要，服务语言应体现对顾客的尊重，要求服务员树立

顾客至上、以礼敬人和以诚待人的观念，讲好服务语言。尊重他人就等于尊重自己，服务员应该以为顾客服务和满足顾客需求为己任，从而使尊重顾客的观念牢牢扎根于心。

服务员要做到顾客来时主动打招呼，欢迎顾客光临；在顾客点菜时要有问必答；送客时感谢顾客的惠顾，欢迎再次光临。

使用礼貌用语要得当，应根据不同的人、不同的场合、不同的事情，恰当地使用才能产生良好的效果，不分对象、场合的乱用，只会引起客人的反感和得到适得其反的效果。要选好礼貌用语，在不同的语境中运用不同的礼貌用语，忌用不礼貌的习惯用语，养成准确、得体地使用敬语的习惯。

(2) 称呼得体

称呼得体是指服务员在为客人服务时能切合谈话的要求，依据顾客的不同身份，在不同的场合、不同的语言环境，选择相应的用语，使语言表达收到最佳的效果。

对服务人员来说，所谓称呼，主要是指自己在接待过程中对于服务对象所采用的称谓语。

①区分对象

服务员平日接触的顾客包括社会各界人士，由于彼此双方的关系、身份、地位、民族、宗教、年龄、性别等存在着一定的差异，因此在具体称呼顾客时，最好是有所分别，因人而异。

②合乎习惯

服务员应依据顾客的语言习惯、文化层次、地方风俗等各种因素给予不同的对待。

③有主有次

服务员面对多位客人时，称呼对方应该“面面俱到”，切勿只对其中的几位青睐有加，而对另外的几位熟视无睹。

需要称呼多位顾客时，一般要分清主次，有主有次，依次进行。需要区分主次称呼他人时，标准的做法有两种：

◆ 由尊及卑

在称呼时，先长后幼，先女后男，先上后下，先疏后亲。

◆ 由近及远

相对接近自己的先称呼，然后依次向下称呼他人。

此外是统一称呼，假如几位客人一起前来。可以统一称呼，而不必一一具体到每人。比如“各位”、“诸位来宾”、“小姐们”、“先生们”等。

④严防犯忌

在需要称呼他人时，服务员还需了解一些主要禁忌，以防犯忌，否则很有可能会失礼于人。

有些服务人员直接代之以“喂”、“嘿”，甚至以更无礼的称呼应对顾客，是失敬于人的。

也不要带有人身侮辱性称呼称呼顾客，会引起顾客的反感。

(3) 把握语调和语气

语调就是说话的腔调，是一句话里语音高低、轻重、快慢的配置。服务员在与顾客交谈时。要注意语调和语气的正确运用，做到语调温和，音量适中，语音谦逊、亲切使人感到十分顺耳中听。

语调柔和是通过声音的高低、强弱和说话节奏的快慢表现出来的，这是语言艺术的一个重要方面，同一个词、同一句话，常常因语调的不同，产生的效果也不同。声音太高太强，使顾客感到傲慢无礼；声音太低太弱，使顾客感到沉闷无力；声音太短促则显得不耐烦。所以，服务员接待顾客时要注意声音的高低、强弱和说话节奏的快慢，做到声调适宜，亲切柔和，以顾客既能听清楚，又感觉舒适、悦耳为宜。

语气的运用也十分重要。语气即说话的口气，是口语中表示肯定、疑问、祈使、感叹等不同语句的形式。服务员在与客人交谈中要忌生硬、轻慢、急躁，“生硬”则态度生硬；“轻慢”指服务员对顾客不够尊重，瞧不起人；“急躁”指服务员对顾客不耐烦，这三种类型的语句是服务员用语的忌讳，必须自觉纠正。

4. 把握语言形式

(1) 避免命令式语句，多采用请求式语句

命令式语句是说话者单方面的意见，没有征求别人的意见就勉强别人去做；请求式的语句是尊重对方，以协商的态度请别人去做。

(2) 少用否定语句，多用肯定语句

对服务员而言，否定句应视为一种禁忌，要尽量避免。在很多场合下，肯定句是可以代替否定句的，且效果往往出人意料。

(4) 多赞美别人

人人都喜欢听到别人真诚的赞美，花几秒钟向顾客说一些称赞的话，能有效地增加与顾客之间的友谊。受人称赞是每个人的心理需要，但是赞美要基于事实、发自内心、要坦诚，夸张不实的赞美，会使客人反感，结果适得其反。

服务员应该懂得一个人最值得赞美的不是他身上早已被人所知的长处，而是蕴藏在他身上鲜为人知的优点，赞美不需要锦上添花，而是需要雪中送炭，才会备受珍惜而收到独特的效果。

让自己养成赞美的习惯，会很快改变你的人际关系，与顾客之间建立起一个和谐、愉快的服务与被服务的氛围。

(5) 说话要看语境

说话总是在特定的情景氛围中进行的，因此语境能直接影响说话双方的情绪乃至说话效果。

服务员必须学会选择话题。随着语境的变化选择说话方式，如果服务员的语言内容和方式不合时宜，必遭到顾客的不满，而言语轻松明快和良好的情景氛围，则让顾客心情愉快，同时有助于服务员与顾客的沟通，使服务更加到位。

人们之间思想的交流和感情的沟通，主要依靠有声语言和文字，此外，适合的肢体语言、目光和面部表情也能起到良好的辅助作用。如果服务员只会用口头语言表达，不能同其动作相协调，其服务还不能算是优质的。有的服务员在为客人服务时，面无表情，低头含胸，眼睛始终注视别处，顾客会觉得受到冷落，不够尊重。

服务员正确使用语言能给顾客带来心理上的满足，服务语言必须做到“发音准确，选词明确，用句正确”，避免引起顾客的误会。要求服务员讲话发音准确，符合普通话的语音要求，而且不含糊，做到传递清晰。选词、用词明白、准确，不浮夸，生僻难懂、令人费解的词句最好不用。

5. 外语的功力

海南省出现了一家全英语服务的餐厅，来这里就餐的多是要过英语瘾的人，其玻璃门上方写的是 English Restaurant（英语餐厅），玻璃橱窗上也都是用彩笔写的英语“见到你很高兴”、“谢谢你的到来”等之类的句子。

该餐厅不仅将提示牌和标语均用英文写成，菜谱也是中英文对照的，服务员从迎客、点菜、倒水、埋单等整套为客人就餐服务过程中一律使用英语，哪怕客人不懂也要照说不误。客人实在有听不懂或要求用普通话的，或在服务中有问题要说明的，便有一名主管出面用中文作解释说明。

该餐厅在打广告招聘时特别强调：“懂英语者方可来应聘”，并硬性规定上班时间服务员一次不说英语即罚款五十元。该餐厅六名服务员和一名主管基本都是大学以上学历的青年男女，都是英语口语过硬者。

上面的例子看起来有些极端，但不难看出，餐饮服务从业人员已经越来越来