



Restaurant Management in China

餐饮服务员专题 培训手册

绿色健康生活从《舌尖上的餐饮店》开始
创建绿色餐饮店，倡导健康新消费

孙勇兴 崔旭东 编著



广东省出版集团
广东经济出版社



Restaurant Management in China

餐饮服务员专题 培训手册

绿色健康生活从《舌尖上的餐饮店》开始
创建绿色餐饮店，倡导健康新消费

孙勇兴 崔旭东 编著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务员专题培训手册 / 孙勇兴, 崔旭东编著. — 广州: 广东经济出版社, 2012. 8

(《舌尖上的餐饮店》丛书)

ISBN 978-7-5454-1397-7

I. ①餐… II. ①孙…②崔… III. ①饮食业—商业服务—技术培训—手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 163915 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东省农垦总局印刷厂 (广州市天河区棠东横岭三路 11~13 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	14
字数	250 000 字
版次	2012 年 8 月第 1 版
印次	2012 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1397-7
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

《舌尖上的餐饮店》丛书

编 委 会

主 编：薛永刚

编 委：孙勇兴 赵晓芳 王文燕 石宝生 曹艳铭
李红丽 崔旭东 范若楠 秦瑞鹏 张俊枝
方 辉 邸元平 梁德荣 杨 昉 王静媛
田均平 赖娇珠 刘建忠 刘 珍 滕宝红

项目支持：

山西旅游职业学院
五台山五峰宾馆
山西天星海外海餐饮集团有限公司
北京黄河京都酒店管理（投资）集团公司
北京七宝帆大酒楼
净雅食品股份有限公司
深圳上海宾馆
深圳格兰云天大酒店
深圳市小香猪餐饮管理有限公司
秦皇岛四川大酒店
无锡锡州花园国际酒店
宜兴豪生花园国际酒店
山东蓝海酒店集团公司
太原同汇酒店管理公司
深圳市中经智库文化传播有限公司

前言

“十二五”规划提出：“把推动服务业大发展作为产业结构优化升级的战略重点，营造有利于服务业发展的政策和体制环境，拓展新领域，发展新业态，培育新热点，推进服务业规模化、品牌化、网络化经营，不断提高服务业比重和水平。”其中，餐饮业作为服务业的重要组成部分，也因此找到了一个新的发展机会。

在我国这个人口大国，离不开吃，人们对“吃文化”也有着独特的追求，如最近在中央电视台热播的美食纪录片《舌尖上的中国》，让人们接受了一回中国餐饮文化的洗礼，掀起了一股“美食潮”。当然，普通大众消费不能太高，再加上餐饮店投资小、门槛低，所以据不完全统计，全国大小餐饮店竟然有七八百万家，从业人员也是海量。经过金融危机，中国普通民众从大酒楼饭店向中小餐饮店流入。毕竟中国人口多，这是优势。同时，民以食为天，饭总要吃的，这就看你的餐饮店地理位置如何、服务如何、菜品如何、怎样经营、如何控制成本，等等。

基于此，我们针对目前的市场状况，组织编写了这套《舌尖上的餐饮店》丛书。丛书介绍了餐饮店急需了解和掌握的员工培训、成本控制、财务管理、细节管理的内容，增加了节能减排、绿色消费的理念，强化安全卫生管理要求，引导特色经营的新内容。4个分册介绍如下：

◎《舌尖上的餐饮店：白手起家，餐饮开店全程实战手册》主要从前期餐饮店项目选择、定位，到中期选址、装修、办理手续、设备人员配备，再到后期经营中的促销、菜品与服务质量控制、食品安全



及餐饮店卫生各个角度进行了讲述。

◎《舌尖上的餐饮店：决定餐饮店胜负的82个关键细节》主要从餐饮店前期筹备、开业准备、基本服务、优质服务、菜品管理、餐饮店营销、成本控制、安全卫生各个环节共82个细节进行了讲述。

◎《舌尖上的餐饮店：餐饮服务员专题培训手册》主要以餐饮服务基础知识、餐饮服务日常礼仪、餐饮基本操作技能、餐饮菜品销售技能、餐饮服务应急技能、餐饮服务常用英语六个专题对餐饮服务人员进行系统培训。

◎《舌尖上的餐饮店：餐饮店财务控制一本通》主要从财务架构与人员、营业收入管理、营业外收入管理、现金收入管理、结算管理、经常性费用支出、外包业务费用支出、人事费用管理、采购控制与管理、票据和纳税管理、财务报表管理、连锁餐饮店账务管理对餐饮店财务管理进行多方位讲述。

本丛书内容实用、理念新颖，可操作性强，是一套实用可行的餐饮店管理与操作实务读本，可供中小餐饮店老板、相关从业人员参考使用，以便于指导他们的日常工作。

编者

2012年7月

目 录

培训专题一 餐饮服务基础知识

模块一 餐饮服务员基本岗位职责	2
岗位一：迎宾员	2
岗位二：值台员	3
岗位三：点菜员	4
岗位四：传菜员	5
岗位五：酒水员	5
岗位六：预订员	6
岗位七：收银员	7
岗位八：清洁员	7
模块二 餐饮服务基本特征	8
特征一：无形性	8
特征二：不可储存性	8
特征三：不可转让性	8
特征四：同步性	9
特征五：有价性	9
特征六：直接性	9
特征七：灵活性	9
特征八：差异性	9
特征九：规范性	10
模块三 餐饮服务必备意识	10
意识一：我为人人，人人为我	10



意识二：诚实经商、讲求信誉	10
意识三：以客人为中心	10
意识四：客人至上、服务第一	11
意识五：来者都是客，一视同仁	11
意识六：主随客便	11
意识七：不断适应客人	11
模块四 不同类型客人特点	11
类型一：不同年龄客人	12
类型二：不同性格客人	12
类型三：不同消费类型客人	13
类型四：国内不同地区客人	14
类型五：少数民族客人	15
类型六：不同国别客人	16
模块五 中餐菜系基本知识	18
菜系一：鲁菜	18
菜系二：川菜	19
菜系三：粤菜	20
菜系四：苏菜	20
菜系五：浙菜	22
菜系六：徽菜	22
菜系七：湘菜	23
菜系八：闽菜	24
模块六 西餐菜系基础知识	26
菜系一：法国菜	26
菜系二：英国菜	27
菜系三：意大利菜	27
菜系四：美国菜	27
菜系五：俄国菜	27
菜系六：德国菜	27

菜系七：日本菜	28
菜系八：土耳其菜	28
模块七 餐饮酒水基础知识	29
第一类：酒	29
第二类：茶	32
第三类：咖啡	34
第四类：其他饮品	35

培训专题二 餐饮服务日常礼仪

模块一 仪容礼仪	40
礼仪一：容貌	40
礼仪二：头发	41
礼仪三：指甲	41
礼仪四：清洁	41
模块二 着装礼仪	41
礼仪一：服饰	41
礼仪二：铭牌	41
礼仪三：首饰	41
礼仪四：领带	42
礼仪五：领结	42
礼仪六：鞋	42
礼仪七：袜	42
模块三 仪态礼仪	42
礼仪一：站姿	43
礼仪二：坐姿	43
礼仪三：走姿	43
礼仪四：蹲姿	45



礼仪五：手势	45
模块四 表情礼仪	45
礼仪一：眼神礼仪	46
礼仪二：微笑礼仪	47
模块五 常用礼节	48
礼节一：问候礼	48
礼节二：称呼礼	49
礼节三：应答礼	49
礼节四：操作礼	50
礼节五：迎送礼	50
礼节六：宴会礼	50
礼节七：握手礼	51
礼节八：鞠躬礼	51
礼节九：致意礼	51
模块六 用语礼仪	52
用语一：问候语	52
用语二：征询语	52
用语三：感谢语	53
用语四：道歉语	53
用语五：应答声	53
用语六：祝福语	54
用语七：送别语	54

培训专题三 餐饮基本操作技能

模块一 预订	58
技能一：电话预订	58
技能二：当面预订	60

模块二 迎宾领位	61
技能一：迎客	61
技能二：带位	61
技能三：根据客人人数选用餐桌	62
模块三 摆台	64
技能一：铺台布	64
技能二：餐具摆放	66
技能三：散座摆台	67
技能四：团体餐摆台	67
技能五：中餐宴会摆台	68
技能六：西餐	70
模块四 点菜	72
技能一：准备工作	72
技能二：明确菜品味型	73
技能三：食材搭配	76
技能四：酒水与菜品搭配	77
技能五：酒水搭配	80
技能六：菜品组合搭配	81
技能七：菜单记录	83
技能八：填写菜单	84
技能九：点菜机点菜	86
模块五 上菜	87
技能一：准备工作	87
技能二：上菜顺序	88
技能三：中餐上菜顺序	88
技能四：西餐上菜顺序	90
模块六 端托	93
技能一：徒手端托	93



技能二：托盘端托	94
技能三：端托行走	96
技能四：单手托盘	97
技能五：双手托盘	97
技能六：肩托托盘	98
技能七：托盘上菜	99
技能八：托盘服务咖啡、茶	100
技能九：托盘服务饮料	100
技能十：托盘服务啤酒	101
技能十一：托盘收拾桌面	102
技能十二：托盘更换餐盘	102
技能十三：托盘更换烟灰缸	103
模块七 分菜技能	103
技能一：分菜工具使用	104
技能二：中餐分菜	105
技能三：西餐分菜	106
技能四：特殊情况分菜	107
模块八 斟酒	108
技能一：酒水开启	108
技能二：斟酒	111
技能三：白酒操作	112
技能四：葡萄酒操作	113
技能五：啤酒斟倒	115
技能六：米酒操作	116
模块九 餐中服务	116
技能一：更换烟灰缸	116
技能二：更换骨碟	116
技能三：斟茶	117
技能四：撤换餐具	117

模块十 结账	119
技能一：结账要领	119
技能二：结账流程	120
技能三：客人自行结账	120
技能四：客人对账单持异议处理	121
技能五：防止跑单	122
技能六：包间客人结账	124
模块十一 收银	125
技能一：现金结算	125
技能二：银行卡结算	128
技能三：抵用券结算	130
技能四：发票开具	132
技能五：发票管理	134
模块十二 餐具擦拭	135
技能一：擦拭瓷器	135
技能二：擦拭银器	136
技能三：擦拭玻璃器皿	136

培训专题四 餐饮菜品销售技能

模块一 利用调味知识销售菜品	140
技能一：适应客人需求，找出相似规律	140
技能二：记录客人的口味喜好和禁忌	143
模块二 巧算价格销售菜品	143
技能一：菜品价格与质量	144
技能二：菜品价格与销售	144
技能三：巧妙判断客人消费档次	145



模块三 针对不同客人的销售菜品	146
技能一：按年龄销售	146
技能二：按性别销售	147
技能三：按体质销售	149
模块四 快速拉近与客人距离	150
技能一：初次见面寒暄	150
技能二：快速交往	151
技能三：快速抓住客人心理	152
技能四：与客人接触的“三步曲”	153
模块五 销售技巧，熟练运用	154
技巧一：赞美性销售	154
技巧二：建议性销售	155
技巧三：组合性销售	156
技巧四：将菜点和酒水结合销售	157
技巧五：规避负营养的剔除性销售	157
技巧六：描述性销售	157
技巧七：借力销售	158

培训专题五 餐饮服务应急技能

模块一 客人自身问题，应急处理	162
问题一：客人醉酒	162
问题二：残疾人接待	163
问题三：老年客人	164
问题四：熟人或亲友	165
问题五：AA制服务	165
问题六：客人就餐赶时间	166
问题七：客人要求服务员陪酒	167
问题八：客人有要事谈	168

问题九：客人损坏餐具	169
问题十：就餐的小孩吵闹	169
问题十一：客人跌倒	170
问题十二：意外烧烫伤	170
问题十三：客人打架闹事	171
模块二 餐饮店自身问题，应急处理	172
问题一：客人要求取消久等的菜	172
问题二：餐饮店客满	172
问题三：客人点了菜单上没有的菜	173
问题四：突然停电	173
问题五：菜、汤汁溅到客人身上	174
问题六：发生火灾	175
问题七：遇到盗抢	176
模块三 客人投诉处理	177
项目一：了解投诉客人心理	177
项目二：处理客人投诉原则	177
项目三：客人到餐饮店消费心理要求	178
项目四：客人投诉处理步骤	179
项目五：常见投诉处理要领	180

培训专题六 餐饮服务常用英语

模块一 餐饮服务日常英语	184
项目一：欢迎问候语	184
项目二：感谢应答语	185
项目三：征询语	186
项目四：致歉语	186
项目五：提醒语	188
项目六：祝愿语	189



项目七：方向表达用语	190
模块二 餐饮预订用语	190
项目一：重点词汇	190
项目二：重点句子	191
项目三：情景再现	191
模块三 引客入座用语	194
项目一：重点词汇	194
项目二：重点句子	194
项目三：情景再现	195
模块四 点菜服务用语	196
项目一：重点词汇	196
项目二：重点句子	197
项目三：情景再现	198
模块五 餐厅结账服务用语	203
项目一：重点词汇	203
项目二：重点句子	203
项目三：情景再现	203
参考文献	207



培训专题一

餐饮服务基础知识

