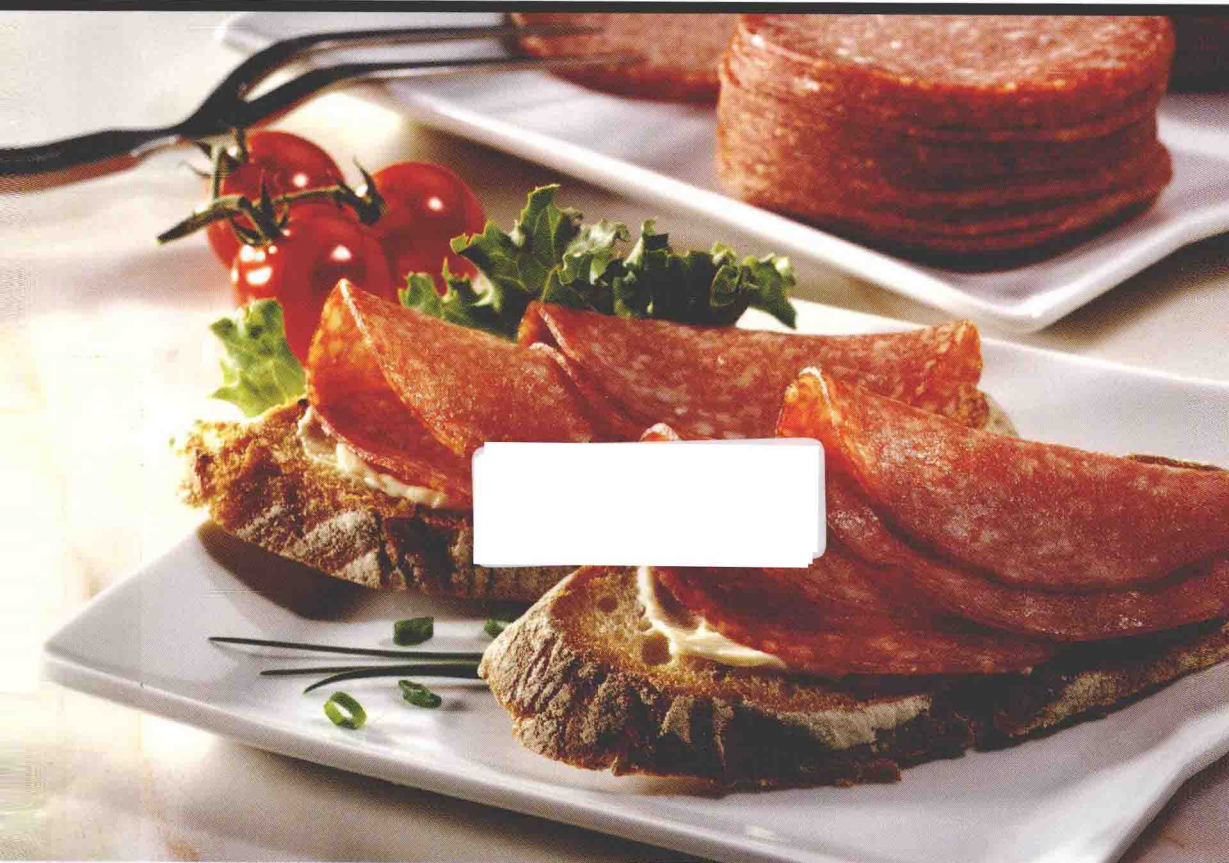


— ZHONGXICAN FUWU ZHISHI YU FUWU JINENG —

中西餐服务知识与服务技能

刘 敏 编著



旅游教育出版社

■ 酒店餐饮经营管理服务系列教材



ZHONGXICAN FUWU ZHISHI YU FUWU JINENG



中西餐服务知识与服务技能

刘 敏 编著

北京·旅游教育出版社

责任编辑:孙延旭

图书在版编目(CIP)数据

中西餐服务知识与服务技能 / 刘敏编著. — 北京 :
旅游教育出版社, 2014. 1

酒店餐饮经营管理服务系列教材

ISBN 978-7-5637-2602-8

I. ①中… II. ①刘… III. ①中式菜肴—餐馆—商业
服务—教材 ②西式菜肴—餐馆—商业服务—教材 IV.
①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 066620 号

酒店餐饮经营管理服务系列教材

中西餐服务知识与服务技能

刘敏 编著

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	tepfx@163.com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	10.75
字 数	168 千字
版 次	2014 年 1 月第 1 版
印 次	2014 年 1 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

总 序

中国的酒店管理教育已经走过了三十多个年头。三十多年,对于人生而言,可以讲已逾而立之年、已经走入成熟。然而,对酒店管理专业的发展而言,这么短的时间恐怕仅仅只能孕育学科的胚胎、萌芽。所幸的是,这三十多年不同于历史进程中一般的三十多年,这三十多年来,我们一直在探索着前进的方向该如何去定,脚下的路该怎么走。由此,我们的视野得以扩展,我们的信心得以强化,我们的步伐得以加快。

“酒店餐饮经营管理服务系列教材”就是在这样的背景下,步入了人们的视野。三十多年来,中国的酒店管理教育得到了长足的发展,但令人遗憾的是,长期以来,在课堂上讲课时,授课者能够使用的餐饮管理教材,往往以“饭店餐饮管理”的名称,将专业化程度很高的所有餐饮具体业务,在一本教材里“包圆”了。随着餐饮专业化程度越来越细、深度越来越深,一本教材包打天下的局面已经难以为继,我们这套“酒店餐饮经营管理服务系列教材”应运而生。整套教材计划出书共十五本左右,其涉及的面紧扣三大类主题:餐饮知识与技能类教材、餐饮运行与管理类教材、餐饮经营与法规类教材,力求将酒店餐饮方面的主要业务囊括进去。这套教材的层次定位为如下几个方向:高校酒店管理专业本科学生用书、高职高专学生用书、酒店行业员工在岗在职培训用书,同时,本教材也可作为餐旅专业高等教育的专业用书,及高等教育自学考试的教材。

本系列教材作为中国酒店教育餐饮类的细分教材,无疑是一种尝试,难免存在局限性,恳请广大专家、教师同行和其他读者提出宝贵意见,以便通过修订,使之更趋完善。

酒店餐饮经营管理服务系列教材
编写委员会

前言

本教材是针对饭店餐饮服务人员的实际工作需要,从提高饭店餐厅服务人员的实践技能出发,进行构思、设计和编写的,对高职高专院校饭店管理与服务专业的学生进行餐厅服务技能的强化训练具有一定的实用价值。

本教材注重内容的实用性和方法的可操作性。本书的宗旨是培养学生的职业素质与职业能力,遵循学生的认知规律性,增强教学内容的实用性,方便教学效果的检查与评估,在每章后附有思考与练习题。

在本书的编写过程中,参阅了国内行业的有关教材及相关行业网站(参考文献见书后),在此谨向有关文献的编著者表示感谢。同时,我也由衷感谢上海旅游高等专科学校李勇平老师的精心指导和热情的帮助,编者所在院校的同事也给予了热情的帮助,在此一并表示感谢。

由于编者本人的学识及能力有限,书中问题及不足在所难免,欢迎专家、同行、读者不吝赐教。

编者

目 录

第一章 概 述	1
第一节 餐厅	1
第二节 服务员	3
第三节 餐饮服务员培训	14
第二章 餐厅服务技能	19
第一节 托盘	19
第二节 摆台	23
第三节 斟酒	40
第四节 点菜	48
第五节 上菜	52
第六节 派菜	64
第七节 餐巾折花	67
第三章 餐厅零点服务	99
第一节 中餐零点服务	99
第二节 西餐零点服务	105
第三节 客房送餐服务	116
第四章 宴会服务	119
第一节 宴会	119
第二节 中餐宴会服务	128
第三节 西餐宴会服务	136
第四节 其他类型宴会服务	140

附录 综合项目练习	147
主要参考书目及网站	162

学习目标

通过本章学习,应达到以下目标:

知识目标:了解餐厅的分类以及服务员的基本素质。

技能目标:掌握餐厅服务员的接待技能。

能力目标:掌握礼貌用语在餐厅服务中的运用。

第一节 餐厅

餐厅是指在一定的场所,公开地向一般大众提供食品、饮料等餐饮产品和服务的设施或公共餐饮屋。在餐饮行业中,餐厅的形式是很重要的,因为餐厅的形式不仅体现餐厅的规模、格调,而且还体现餐厅经营特色和服务特色。

在我国,餐厅大致可分为中式餐厅和西式餐厅两大类,根据餐厅服务内容,又可细分为宴会厅、快餐厅、零点餐厅和自助餐厅等。

一、中式餐厅

中式餐厅是提供中式菜点、饮料和服务的餐厅。我国是一个幅员辽阔、民族众多的国家。由于各地的物产、气候、风俗习惯的不同,长期以来逐渐形成了许多菜系和地方风味特色。因此各地经营的中餐厅也颇具地方特色。近几年,随着各地饮食文化的相互交流,各种风味的中餐厅竞相出现,又形成了一种新的局面。

不同种类的餐厅具有不同的功能,常见的中餐厅有以下几种。

(一) 中式宴会厅(多功能厅)

中式宴会厅(多功能厅)是指餐厅中面积最大、设备设施最齐全的大型厅堂,可容纳 1000 人以上。它可用活动门将大厅分隔成若干小厅,既可作大型餐宴、酒宴、茶会的场所,又可用作大型国际会议、大型展销会、节日活动的场所。

(二) 零点餐厅

零点餐厅主要是为散客服务的。餐厅借助菜单向客人推荐餐饮产品和服务,服务方式为规范化服务。除了旺季,在此用餐是不需要事先预订座位的,宾客通常是随到随吃。零点餐厅的装饰比较简洁明快,配置的各种设备、器皿都较实用,环境舒适,并且具有时代的特点。在此用餐,气氛比较轻松,具有家庭式的氛围,就餐者一般不会因为环境的压力而造成拘谨。

(三) 快餐厅

由于现今生活节奏加快,许多人平时在就餐上不愿意花太多的时间,而快餐厅可以满足这部分宾客的需求。快餐厅的内部装潢清洁而明快,餐饮都是事先准备好的,以保证能迅速提供给宾客。同时,快餐厅供应的餐饮质量稳定、清洁卫生、价格低廉、分量充足。

(四) 自助餐厅

这是一种方便餐厅,主要特点是方便、简单、宾客可以自助就餐。供应的食品分类放置。宾客凭券进入餐厅后可自由选食;也有的自助餐厅宾客入厅后自由选食,然后按价付款。食品不得带出餐厅。

(五) 风味餐厅

风味餐厅是指为宾客提供不同地域特色和风味的菜肴或海鲜、烧烤及火锅等的餐厅。

(六) 风味小吃餐厅

风味小吃餐厅是指主要提供各地糕点、小吃等风味食品的餐厅。

(七) 歌舞餐厅

歌舞餐厅是既供应中西餐、酒水、小食品,又提供音乐欣赏、伴唱、跳舞等活动的餐厅。

二、西餐厅

西餐厅是向宾客提供西式菜式、饮料及服务的餐厅。西餐主要分为美式、法式和俄式,其中,以法式最为著名。

(一) 扒房

扒房是为高消费水准的宾客提供扒烤类食品和名酒的餐厅。室内设计、装饰、色彩、灯光、食品、服务等都很讲究。扒房主要供应牛扒、羊扒、猪扒、西餐大菜、特餐。同时还可举办西餐宴会等。

(二) 咖啡厅

咖啡厅是以供应饮料、咖啡为主,兼供小吃及西餐、快餐的餐厅。通常是宾客即来即食,供应快捷。咖啡厅营业时间较长,一般从早晨6时到深夜1时。

（三）西餐厅

西餐厅是指社会上专供西餐的餐厅,有异国情调,菜肴上追求适合国内消费者口味,服务是西式服务,一般讲究风味特色,如法式、欧美式、俄式、意大利式等。

（四）酒吧

这是专供宾客饮酒小憩的地方,酒柜里陈列着琳琅满目的酒水,显得豪华、丰富。

三、其他餐厅

日本料理、韩国料理、花园餐厅、旋转餐厅、快餐厅和团体餐厅等。

第二节 服务员

人们走进餐厅,总希望吃到可口的饭菜,享受到热情周到的服务,通过就餐活动得到一种身心的愉悦和满足,而这一切的实现,不仅要靠菜肴的质量,还要靠服务员的优质服务。

一、服务员的能力要求

（一）驾驭自如的语言能力

语言是饭店服务员与宾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具,它还反映、传达出饭店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。饭店服务员的语言能力的运用主要体现在以下几个方面。

1. 语气

饭店服务员在表达时,要注意语气的自然流畅、和蔼可亲,在语速上保持匀速,任何时候都要心平气和,礼貌有加。

2. 语法

语法运用要正确,主要指语句成分的结构搭配准确无误,如句子成分的搭配准确,词性没有被误用等。

3. 逻辑

逻辑正确指语句的因果关系、递进关系等的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面,逻辑不清或错误的句子很容易被宾客误解。

4. 身体语言

身体语言在表达中起着非常重要的作用,在人际交往中,身体语言的重要程度甚至可能超过语言本身。饭店服务员在进行语言表达时,应当恰当地使用身体语言,使语言与身体语言运用协调、得当,营造出让宾客感到易于接受和满意的气氛。

5. 表达时机和表达对象

饭店服务员应当根据宾客需要的服务项目、饭店的地点、宾客的身份、宾客的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

(二) 牢牢吸引宾客的交际能力

人际交往所产生的魅力是非常强大的,它可以使宾客对饭店服务员及饭店产生非常深刻的印象,而良好的交际能力则是饭店服务员餐饮服务的重要基础。

1. 饭店服务员在餐饮服务中,首先应把宾客当作“熟悉的陌生人”

尽管每一位第一次光顾饭店的宾客对于饭店服务员都是陌生的,但在餐饮服务时,却要把宾客当作已经相处很长时间的老朋友来看待。这样,饭店服务员在提供服务时,便会摆脱机械式的客套和被动地应付,使宾客感觉到一种自然但又真心诚意的礼遇。

2. 给宾客留下美好的第一印象

第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的,给人的记忆常常最深。而仪表、仪态的优美,真诚的微笑,无微不至的礼貌则是给宾客留下美好第一印象的关键。

3. 人际关系的建立还应当有始有终,持之以恒

每一个酒店服务员都应当持之以恒地与宾客建立良好的人际关系,不能因自己一时的失误和思考的不周而使宾客感到怠慢甚至迁怒于饭店,从而断送自己以及其他员工与宾客所建立的良好人际关系。

(三) 敏锐的观察能力

观察能力就在于善于想宾客之所想,设身处地为宾客着想,在宾客开口提出要求之前将服务及时、妥帖地送到。酒店服务员敏锐的观察能力主要体现在以下方面。

1. 善于观察宾客身份、外貌

宾客是千差万别的,不同年龄、不同性别、不同职业的宾客对服务的需求也是不同的。宾客在不同的场合、不同的状态下,需求也是不一样的。

2. 善于领会宾客语言,从中捕捉宾客的服务需求

酒店服务员要善于从与宾客的对话、宾客之间的交谈、宾客的自言自语中,辨别出宾客的心理状态、喜好、兴趣及感到不够满意的地方。

3. 善于体察宾客的情绪

过分的殷勤,只会使宾客感到心理上的压力。所以,既要使宾客感到酒店服务员的服务无处不在,又要使宾客感到轻松自如,这样才能使宾客感到自由空间被尊重同时,又时时能体会到酒店服务员的关切。

4. 善于体察宾客的心理状态

宾客的心理会微妙地体现在其言谈举止中,酒店服务员在领会那些有声的语

言的同时,还要注意通过宾客的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度宾客细微的心理变化。

(四) 深刻的记忆能力

1. 深刻的记忆能力可以产生的作用

(1) 帮助服务员及时、准确地提供宾客所需要的服务

① 提供及时的资讯服务

在饭店服务中,宾客常常会向酒店服务员提出关于酒店服务项目、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格特点或周边的城市交通、旅游等方面的问题,此时酒店服务员就要靠自己平时有目的地积累的知识和经验来为宾客解答,使宾客及时获得自己所需要的各种信息。

② 实体性的延时服务

宾客有时会对酒店服务员有一些托付,在这些服务要求的提出到得到满足之间有一个或长或短的时间差,这就需要酒店服务员牢牢地记住宾客所需的服务,并在稍后及时、准确地予以满足,避免拖延或遗忘而引起宾客的不满。

(2) 使酒店服务员提供的服务准确规范,不出差错

针对饭店中各部门的服务工作已经形成了相对固定和成熟的服务程序和服务规范,只有严格地遵照这些服务要求,饭店服务工作才会做得完美得当。这就需要酒店服务员牢记较为复杂的服务规范,在这个基础上才能谈得上在服务中娴熟自如地运用。

(3) 使饭店的服务资源能够得到最大程度的利用

饭店相对复杂的服务设施的分布、特色对于初来乍到的宾客来说,是比较陌生的。但作为酒店服务员却应当对这些服务设施了如指掌,在宾客需要的时候,酒店服务员就可以如数家珍地一一加以介绍,从而使饭店的服务资源能够尽快地为宾客所了解和利用。

(4) 使宾客能够得到个性化的、有针对性的周到服务

宾客是一个异常复杂的群体,他们的喜好、个性特点等是千差万别的,因此饭店对于宾客所提供的服务也是因人而异的,这就需要酒店服务员对宾客的情况有一定程度的了解。当宾客再次光临酒店或第二次消费同一项目时,便可以根据自己的记忆迅速地把握宾客的特征,从而为宾客提供更有效、更有针对性的服务。

(5) 使宾客因被饭店记得而感到自己受重视和被尊重

如果一位宾客的姓名、籍贯、职业、性格、兴趣爱好、饮食习惯等被酒店服务员记住,并在与宾客的交往中能够被酒店服务员恰当地表现出来,宾客将会感到受尊重、被重视,从中感受到自己存在的意义与价值,这有助于宾客对酒店产生相当好的印象。

2. 常用的记忆方法

(1) 重复式的强化记忆

记忆是多次重复不断强化脑神经细胞的结果。一般来说,重复记忆的次数越多,就越容易记住。这就要求酒店服务员不仅在平时服务中记忆,在休息或待命状态时,也要不断地重复强化。

(2) 理解式的记忆

当一样东西被理解了之后,记忆就深刻。所以,对那些一时难以记住的复杂事物,可以先弄清楚原理和形成原因,搞清楚了,就容易记了。

(3) 特征式的记忆

当人们把握了某一事物的特点时,记忆就会比较深刻。例如一位宾客的鼻梁比较高,或者像某个认识的人,这位宾客的其他附属特征就容易被顺带地记住。

(4) 实践中的校错记忆

有些东西并不是一下子就能记住的,而是需要与实践结合起来。通过实际操作几次,再对照服务程序、规范,看看自己哪些与之不相符合,然后再校正过来,这样的记忆就比较深刻。

(五) 灵活机智的应变能力

灵活机智的应变能力,对酒店服务员而言,主要体现在对突发事件的处理上。遇到突发事件,酒店服务员应当做到以下三点。

(1) 迅速了解矛盾产生的原因,宾客的动机,并善意地加以疏导。

(2) 用克制与礼貌的方式劝说宾客心平气和地商量解决,这样的态度常常是使宾客愤愤之情得以平息的“镇静剂”。

(3) 尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决,使宾客得到较满意的答复。并尽量使事态控制在最小的范围内,在其他宾客面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务形象。

二、服务员仪容仪表

(一) 总体要求

容貌端正,举止大方;端庄稳重,不卑不亢;

态度和蔼,待人诚恳;服饰庄重,整洁挺括;

打扮得体,淡妆素抹;训练有素,言行恰当。

(二) 容貌

表情明朗、面带微笑,亲切和善、端庄大方。具体应注意以下几点。

(1) 头发梳理整洁,前不遮眉,后不过领。男服务员不得留鬓角、胡须;女服务员如留长发,应用统一样式发卡把头发盘起,不擦浓味发油,发型美观大方。

(2)按饭店要求,上班不佩戴项链、手镯、戒指、耳环等贵重饰物。

(3)不留长指甲,不涂指甲油和浓妆艳抹,要淡妆上岗。

(4)男服务员坚持每天刮胡子。

(三) 着装

(1)着规定工作服,洗涤干净,熨烫平整,纽扣要齐全扣好,不得卷起袖子。

(2)领带、领花系戴端正,佩戴工号牌(戴在左胸前)。

(3)鞋袜整齐,穿饭店指定鞋,袜口不宜低于裤、裙脚(穿裙子时,要穿肉色丝袜)。

(四) 个人卫生

(1)做到“四勤”,即勤洗手、洗澡,勤理发、修面,勤换洗衣服,勤修剪指甲。

(2)班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食品。

(五) 仪容仪表

服务员每日上班前要检查自己的仪容仪表。不要在餐厅有宾客的地方照镜子、化妆和梳头,整理仪表要到指定的工作间。

(六) 站立服务

站立要自然大方,位置适当,姿势端正,双目平视,面带笑容。女服务员两手交叉放在脐下,右手放在左手上,以保持随时可以提供服务的姿态。男服务员站立时,双脚与肩同宽,左手握右手背在腰部以下。不准双手叉在腰间、抱在胸前,站立时不背靠旁倚或前扶他物。

(七) 行走

步子要轻而稳,步幅不能过大,要潇洒自然、舒展大方,眼睛要平视前方或宾客。不能与宾客抢道穿行,因工作需要必须超越宾客时,要礼貌致歉,遇到宾客要点头致意,并说“您早”、“您好”等礼貌用语。在饭店内行走,一般靠右侧(不走中间),行走时尽可能保持直线前进。遇有急事,可加快步伐,但不可慌张奔跑。

(八) 手势

手势要正规、得体、适度、手掌向上。打请姿时一定要按规范要求,五指自然并拢,将手臂伸出,掌心向上。不同的请姿用不同的方式,如表示“请进餐厅”时用曲臂式,表示指点方向时用直臂式。在服务中表示“请”用横摆式,表示“请宾客入座”用斜式。

(九) 服务员应做到“三轻”

“三轻”即说话轻、走路轻、操作轻。

递茶、上菜、撤菜、上饭时要轻拿轻放,动作要有条不紊;开、关门不要用力过猛,要始终保持餐厅安静。

(十) 服务员的举止

在宾客面前不可交头接耳、指手画脚,也不可有抓头、搔痒、挖耳朵等一些小

动作,要举止得体。

(十一) 服务员为宾客服务时应做到“四要”、“四不要”

(1) 一要面带微笑,和颜悦色,给人以亲切感。

不要面孔冷漠,表情呆板,给宾客以不受重视感。

(2) 二要坦诚待客,不卑不亢,给人以真诚感。

不要诚惶诚恐,唯唯诺诺,给人以虚伪感。

(3) 三要沉着稳重,给人以镇定感。

不要慌手慌脚,给宾客以毛躁感。

(4) 四要神色坦然,轻松自信,给人以宽慰感。

不要双眉紧锁,满面愁云,给宾客以负重感。

(十二) 服务中递交物品

服务中递交物品应站立,双手递交,态度谦逊,不得随便将物品扔给或推给宾客。

三、餐厅服务中的礼貌用语

礼貌用语要做到“七声”、“十字”。

“七声”即问候声、征询声、感谢声、道歉声、应答声、祝福声、送别声;

“十字”即您好、请、谢谢、对不起、再见。

(一) 问候声

(1) “先生(小姐)您好! 欢迎光临。”

“中午(晚上)好,欢迎光临!”

“欢迎您来这里进餐!”

“欢迎您! 一共几位? 请这里坐。”

(2) “请问先生(小姐)有预订吗? 是×号房间(几号桌)。”

(3) “请跟我来。”

“请这边走。”

(二) 征询声

(1) “先生(小姐),您坐这里可以吗?”

(2) “请问先生(小姐),现在可以点菜了吗?”

“这是菜单,请您点菜!”

(3) “请问先生(小姐)喜欢用点什么酒水(饮料)? 我们这里有……”

(4) “对不起,我没听清您的话,您再说一遍好吗?”

(5) “请问先生(小姐)喜欢吃点什么? 我们今天新推出……(我们的特色菜有……)”

(6)“请问,先生还需要点什么?”

“您用些……好吗?”

(7)“请问先生(小姐)现在可以上菜了吗?”

(8)“请问先生(小姐),我把这个菜换成小盘可以吗?”

“请问,可以撤掉这个盘子吗?”

(9)“请问先生(小姐),上一个水果拼盘吗? 我们这里水果有……”

(10)“您吃得好吗?”

“您觉得满意吗?”

“您还有别的吩咐吗?”

(11)“现在可以为您结账吗?”

(三) 感谢声

(1)“感谢您的意见(建议),我们一定改正!”

(2)“谢谢您的帮助!”

(3)“谢谢您的光临!”

(4)“谢谢您的提醒!”

(5)“谢谢您的鼓励,我们还会努力!”

(四) 道歉声

(1)“真对不起,这个菜需要时间,请您多等一会儿好吗?”

(2)“对不起,让您久等了,这是××菜。”

(3)“真是抱歉,耽误了您很长时间!”

(4)“对不起,这个菜品刚刚卖完,××菜和它的口味、用料基本相似。”

(5)“对不起,我把你的菜上错了!”

(6)“实在对不起,我们重新为您做一下好吗?”

(7)“对不起,请稍等,马上就好!”

(8)“对不起,打扰一下!”

(9)“实在对不起,弄脏您的衣服了,让我拿去洗好吗?”

(五) 应答声

(1)“好的,我会通知厨房,按您的要求去做。”

(2)“好的,我马上去。”

(3)“好的,我马上安排。”

(4)“是的,我是餐厅服务员,非常乐意为您服务。”

(5)“谢谢您的好意,我们是不收小费的。”

(6)“没关系,这是我应该做的。”

(7)“我明白了。”

(六) 祝福声

(1) “祝您用餐愉快。”

(2) “新年好!”

“新年快乐!”

“圣诞快乐!”

“节日快乐!”

(3) “祝您新婚愉快。”

(4) “祝您早日康复。”

(5) “祝您生日快乐。”

(6) “祝您心情愉快。”

(七) 送别声

(1) “先生(小姐)慢走,欢迎下次光临。”

(2) “先生(小姐)再见。”

(3) “请慢走。”

“请走好。”

(八) 餐厅其他礼貌用语

(1) “请用茶。”

“请用毛巾。”

“请您用酒。”

(2) “您的菜上齐了,请品尝。”

(3) “请您对我们的服务和菜肴多提宝贵意见。”

(九) 礼貌用语注意事项

(1) 注意面向宾客,笑容可掬,眼光停留在宾客眼鼻三角区,不得左顾右盼,心不在焉。

(2) 要垂手恭立,身体微微前倾,双手交叉握于腹部;距离适当(一般以一米左右为宜),不要倚靠他物。

(3) 要举止温文,态度和蔼,能用语言讲清的尽量不加手势。

(4) 要进退有序,事毕要先后退一步,然后再转身离开,以示对宾客的尊重,不要扭头就走。

(5) 讲话要讲普通话,外语以英语为主,不用污言秽语,语调亲切、热情诚恳,不要粗声粗气或矫揉造作,说话要清楚流利,以对方听得到为准,意思表达要准确,讲话速度要慢于宾客,不可因个人心情不佳,影响语言效果。不要打扰宾客之间的谈话,如需要打扰时可在其说话间隙说“对不起,打扰一下”。经宾客同意后再讲,说话结束后应说谢谢。