

知道自己干什么&怎么干的自我培训方案
细化到每一件事&每一个问题的工作手册

(实战图解版)

餐厅服务员

» 岗位培训手册

餐厅服务员应知应会的**9**大工作事项和**70**个工作小项

李雯 ■ 编著

餐厅服务员

9 应知应会的 大工作事项

规范每个岗位的工作要求
提供清晰明了的工作**方案**
量化工作岗位的具体内容
提供工作绩效的**考核**依据

- 餐厅摆台
- 迎宾接待
- 点餐服务
- 上菜服务
- 分菜服务
- 酒水服务
- 餐具酒具撤换
- 结账送客服务
- 收台清洁服务

弗布克岗位实战培训手册系列

餐厅服务员岗位培训手册

——餐厅服务员应知应会的9大工作事项和70个工作小项

(实战图解版)

李雯 编著



人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员岗位培训手册：餐厅服务员应知应会的 9
大工作事项和 70 个工作小项：实战图解版 / 李雯编著
—北京：人民邮电出版社，2015. 2
(弗布克岗位实战培训手册系列)
ISBN 978-7-115-38316-7

I. ①餐… II. ①李… III. ①饮食业—商业服务—岗
位培训—手册 IV. ①F719. 3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 006643 号

内 容 提 要

如果你即将成为一名餐厅服务员，你知道自己的工作职责是什么吗？如果你已经是一名餐厅服务员，你知道该如何提升自己的工作效率吗？而如果你是一名餐厅管理人员，你又知道该如何将人、岗、事密切结合，建立高效的服务团队吗？

为解决这些问题，本书从餐厅服务员岗位的实际工作出发，系统介绍了餐厅摆台、迎宾接待、点餐服务、上菜服务、分菜服务、酒水服务、餐具酒具撤换、结账送客服务与收台清洁服务 9 大工作事项和 70 个工作小项，并对其进行了图解演示与说明，可以帮助餐厅服务员自我培训、自我提高。

本书是一部关于餐厅服务员岗位培训与管理的操作手册，为餐厅服务员、餐厅管理人员提供了精细化、实务化、模块化的解决方案，不仅使餐厅服务员、餐厅管理人员知道自己要干什么，还能知道怎么干，从而帮助他们快速成长为高效能的职场人士。

◆ 编 著 李 雯

责任编辑 陈斯雯

执行编辑 贾淑艳

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本：787 × 1092 1/16

印张：14

字数：180 千字

2015 年 2 月第 1 版

2015 年 2 月北京第 1 次印刷

定 价：39.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

前言

企业招聘的目的就是要找到合适的人才，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确自己的工作职责是什么；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的具体工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决上述问题，“弗布克岗位实战培训手册系列”图书针对具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己的具体工作内容和事项，并掌握处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职业晋升的机会。

本系列图书涉及班组长、采购人员、销售人员、行政人员、文秘人员、餐厅服务员、仓库管理人员等多个岗位。《餐厅服务员岗位培训手册——餐厅服务员应知应会的9大工作事项和70个工作小项（实战图解版）》是该系列图书中的一本。本书以餐厅服务员的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位素质要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。本书又将每个工作小项分为工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧等模块，并对各模块进行逐一讲解，有针对性地为读者提供了具体事件和具体问题的解决范例。本书具有以下特点。

1. 人、岗、事密切结合

本书将餐厅服务员与岗位、工作事项紧密结合，针对餐厅服务员面临的困难和亟待解决的问题，提供知识和指导，帮助读者快速充电。

2. 用知识导图概括全部工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都设计了一张工作事项知识导图，图中概括了每章将要讲述的全部工作事项。

3. 用漫画提炼工作要点

本书依据餐厅服务员的工作内容，绘制了漫画，画中精准提炼出餐厅服务员所需掌握的知识要点及操作要点，方便读者理解与掌握。

4. 问题字典易查易用

本书对餐厅服务工作规范和知识要点的图解处理，如同一本细化易查、简单易用的问题字典，方便读者在实际工作中遇到问题时随时查阅，提高工作效能。

在本书的编写过程中，孙立宏、孙宗坤、程富建、刘伟、罗章秀负责资料的收集、整理以及图表编排工作，刘玉双参与编写了本书的第一章，陈里参与编写了本书的第二章，赵全梅参与编写了本书的第三章，黎建勇参与编写了本书的第四章，王春霞参与编写了本书的第五章，毕春月参与编写了本书的第六章，姚俭胜参与编写了本书的第七章，王琴参与编写了本书的第八章，杨茜参与编写了本书的第九章，李金山参与编写了本书的第十章，全书由李雯统撰定稿。

目 录

第一章 餐厅服务员工作事项及知识	1
第一节 餐厅服务员 9 项管理事务了解	3
一、餐厅摆台	3
二、迎宾接待	4
三、点餐服务	5
四、上菜服务	6
五、分菜服务	7
六、酒水服务	8
七、餐具酒具撤换	9
八、结账送客服务	9
九、收台清洁服务	10
第二节 餐厅服务员所需的知识素养	11
一、餐饮礼仪常识	11
二、餐厅插花知识	14
三、饮食营养知识	17
四、中西菜品知识	20
五、中西酒文化知识	21
六、自动化点餐系统操作知识	24
第二章 餐厅摆台	27
第一节 餐台插花设计应知应会 4 件事	29
一、插花花型设计	29
二、插花工具选择	31
三、插花花材选择	32
四、插花花材处理	34

第二节 餐巾折花设计应知应会 3 件事	37
一、餐巾颜色选择	37
二、折花造型设计	38
三、餐巾折花摆放	43
第三节 台布选择与铺设应知应会 2 件事	44
一、台布选择	44
二、台布铺设	46
第四节 席位安排应知应会 2 件事	48
一、中餐席位安排	48
二、西餐席位安排	51
第五节 用具摆台应知应会 3 件事	53
一、中餐餐具摆放	53
二、西餐餐具摆放	55
三、餐厅桌椅摆放	57
第三章 迎宾接待	61
第一节 宾客接待应知应会 2 件事	63
一、迎宾接待准备	63
二、宾客迎接问询	67
第二节 宾客引位应知应会 2 件事	70
一、宾客引领	70
二、餐位安排	72
第四章 点餐服务	75
第一节 点茶水服务应知应会 3 件事	77
一、询问偏好	77
二、茶具摆放	78
三、倒茶服务	80
第二节 点菜服务应知应会 4 件事	82
一、询问偏好	82
二、菜品介绍	83
三、接受点菜	86
四、致谢下单	88

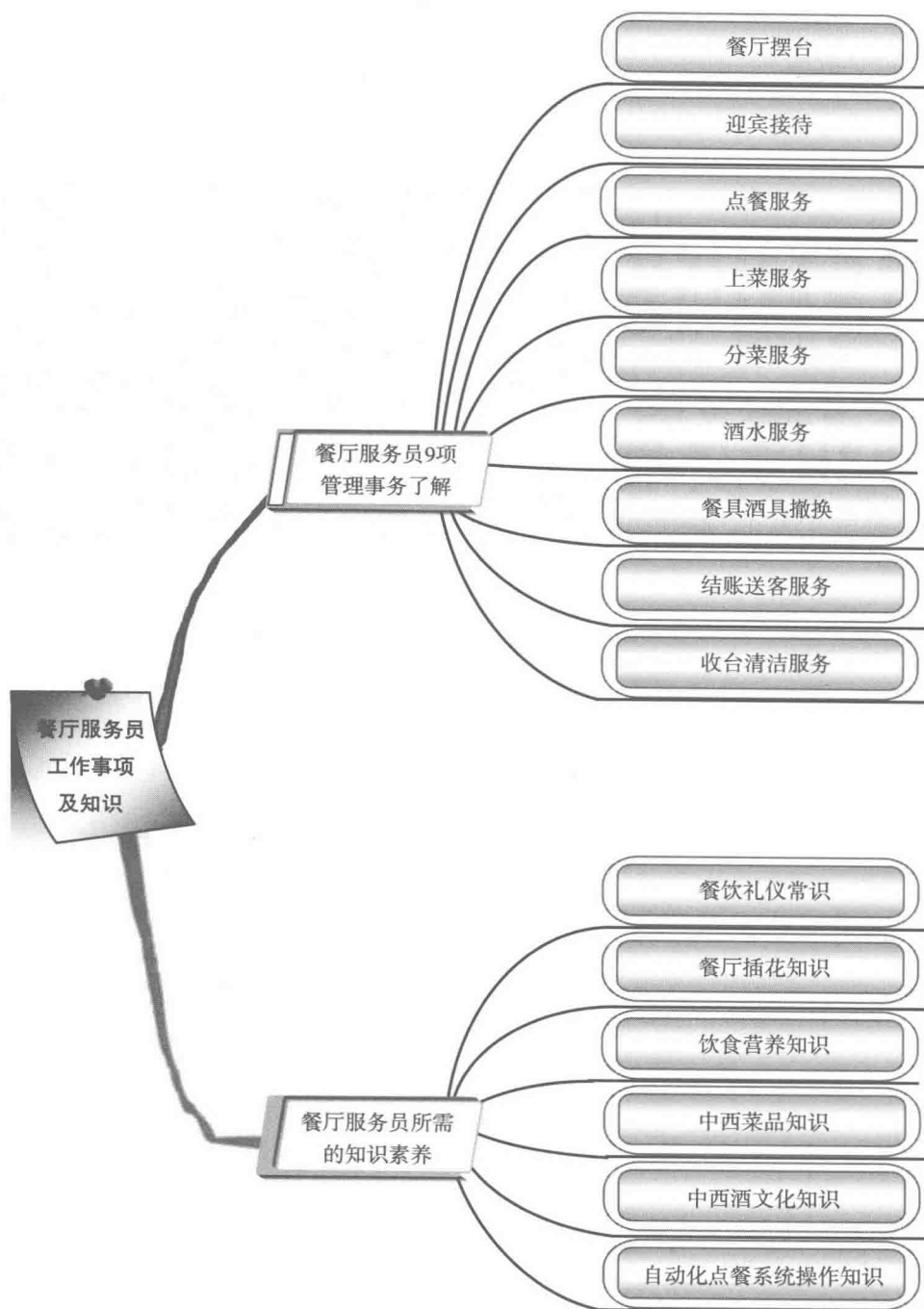
第三节 点酒水服务应知应会 4 件事	89
一、询问意向	89
二、酒水介绍	91
三、接受点酒	93
四、致谢下单	94
第五章 上菜服务	95
第一节 传菜应知应会 3 件事	97
一、传菜准备	97
二、托盘传菜	99
三、徒手端托	109
第二节 上菜应知应会 4 件事	110
一、选择上菜位置	110
二、把握上菜时机	111
三、掌握上菜顺序	112
四、菜品摆放定位	114
第三节 菜品介绍应知应会 3 件事	117
一、报出菜名	117
二、展示菜品	118
三、介绍菜品特点	118
第六章 分菜服务	121
第一节 选择分菜工具应知应会 2 件事	123
一、中餐分菜工具使用	123
二、西餐分菜工具使用	124
第二节 确定分菜方式方法应知应会 2 件事	125
一、分菜方式选择	125
二、分菜方法确定	127
第三节 菜品分菜服务应知应会 2 件事	128
一、中餐菜品分菜服务	128
二、西餐菜品分菜服务	132

第七章 酒水服务	137
第一节 酒水酒具准备应知应会 2 件事	139
一、酒水准备	139
二、酒具准备	144
第二节 示酒开瓶应知应会 2 件事	149
一、酒水展示	149
二、开瓶服务	152
第三节 斟酒服务应知应会 6 件事	160
一、把握斟酒时机	160
二、确定斟酒站位	161
三、明确斟酒顺序	162
四、选择斟酒方法	163
五、确定斟酒酒量	164
六、明确斟酒姿势	165
第八章 餐具酒具撤换	167
第一节 餐具撤换应知应会 2 件事	169
一、个人餐具撤换	169
二、公共餐具撤换	172
第二节 酒具撤换应知应会 2 件事	173
一、确定撤换时机	173
二、进行撤换操作	174
第九章 结账送客服务	177
第一节 结账服务应知应会 4 件事	179
一、现金结账服务	179
二、信用卡结账服务	182
三、支票结账服务	185
四、发票开立服务	190
第二节 送客服务应知应会 3 件事	192
一、协助宾客离席	192
二、宾客离席送别	193

三、餐后餐厅检查	194
第十章 收台清洁服务	195
第一节 餐台收台应知应会 2 件事	197
一、收台准备	197
二、收台实施	198
第二节 清洁保洁应知应会 2 件事	200
一、餐台清洁	200
二、餐具保洁	202

第一章

餐厅服务员工作 事项及知识



第一节 餐厅服务员 9 项管理事务了解

一、餐厅摆台

餐厅摆台又称铺台、摆桌，是将餐具、酒具以及辅助用品按照一定的规格，整齐美观地铺设在餐桌上的过程。餐厅摆台要求做到清洁卫生、整齐有序、方便使用、艺术美观、配套齐全。餐厅摆台具体包括以下五大事项。

（一）餐台插花

随着生活水平的提高，人们在餐厅就餐时，在关注美味佳肴、服务水准、进餐环境的同时，慢慢开始关注餐台上花卉的布置。餐台有无插花及插花的艺术性，直接影响到餐厅的服务水准和档次。因此，餐厅服务员应掌握餐台插花技能，合理选取植株，运用艺术技巧创作出富有艺术感的插花，为餐厅营造热烈、愉快、高雅的氛围。

（二）餐巾折花

餐巾折花，指用餐巾折叠成不同样子的花朵，放入杯中或盘中，然后摆放在适当位置。餐厅服务员通过将餐巾折成造型美观、独特的花型，既烘托出餐厅热烈、高雅、和谐的气氛，又可供宾客使用，提高餐厅及宴会的档次。餐巾折花的基本要求为折花前洗手消毒，简化折叠方法，尽量一次成功，力求美观逼真。

餐巾折花的常用方法具体如表 1-1 所示。

表 1-1 餐巾折花的常用方法

折花方法	动作	要领
折叠	算好角度，将餐巾折成三角形、长方形、正方形或一折二、二折四	一次叠成
推折	两大拇指相对成一线，指面向外，两食指将推折好的褶挡住，两中指控制下一褶的距离，三个手指互相配合向前推折	褶要均匀整齐
卷	大拇指、食指、中指三个手指相互配合，将餐巾卷成各种圆筒状	卷紧、卷挺
翻	右手大拇指、食指、中指三个手指配合，把初步成型的餐巾翻成所需花型	自然美观
拉	把半成型的餐巾花攥在左手中，用右手拉出一只角或几只角来	拉挺
捏	用大拇指和中指夹着两边后，用食指从顶角上方向下压，接着一边抽出食指，一边用大拇指和中指用力捏紧	棱角分明，造型到位

(续表)

折花方法	动作	要领
穿	左手拿着折好的餐巾，右手拿筷子，将小头插进餐巾褶皱里，另一头顶在自己身上；然后用右手大拇指和食指将筷子四周的餐巾一点点向后拨，直至筷子穿出餐巾；穿好后将餐巾花插入杯子里，再将筷子抽掉	穿好的褶子要平、直、细小、均匀
掰	将餐巾叠好的褶用右手一层一层地掰出层次，呈花蕾状	用力适当，有层次
攥	左手攥住餐巾的中部或下部，再用右手操作其他部分	攥着的餐巾不能挤散

(三) 铺台布

台布是餐厅摆台所必备的物品之一。餐厅服务员应根据餐台的大小、餐厅的风格等，选择合适的台布，并将其十字居中摆放，四角均匀下垂，盖住桌腿。

(四) 席位安排

席位安排，是一项重要的内容，安排好席位既能体现出重要来宾的地位，又能为就餐创造舒适、和谐的氛围。具体来说，餐厅服务员应做好桌次排列和位次排列工作。

(五) 用具摆台

用具摆台就是将各种进餐用具按照一定的要求、标准摆放在适当位置。中餐用具摆台包括摆放骨碟、汤碗、筷架、筷子、汤勺、味碟、酒具、公用餐具、烟灰缸、菜单、席位卡等。西餐用具摆台包括摆放餐盘、刀叉、甜点刀、叉、勺、面包盘、黄油刀、杯具、菜单等。

二、迎宾接待

当宾客抵达餐厅后，服务员应第一时间给予热情的欢迎，并为其提供引位服务。在迎宾接待过程中，服务员的仪容仪表、礼貌素质、服务水准将给宾客留下第一印象，对整个餐厅的形象及服务产生极重要的影响，因此，服务员应重视并做好迎宾接待工作。

(一) 迎接宾客

宾客到来时，服务员应先鞠躬问好，再引领宾客入座。餐厅鞠躬礼大致分为 90 度、45 度和 15 度，通常以 45 度和 15 度为主，遇特殊贵宾或特殊情况方鞠 90 度。如宾客携带大包小包进入餐厅，服务员还应马上上前帮其提拿行李，以给其留下良好的第一印象。

（二）引领宾客

服务员为宾客提供引位服务在餐厅中十分常见。具体来说，服务员应从以下三方面做好引位服务，给宾客留下良好的印象。

（1）服务员在第一眼看见宾客时，就要有意识地看一看宾客中是否有老、幼、病、残、孕等特殊人士，在引位时要优先安排这些宾客坐在进出方便的位置，或与其他宾客商议优先安排其入席。

（2）在碰到有客人要求调换座位时，应尽量满足其要求，对于餐厅有相关规定不允许调换的，应细心、耐心解释，以获得宾客的理解。

（3）如果点单服务员正在为其他座位的宾客服务，这时引位服务员应向宾客及时解释，如说：“请您稍等，我们的服务员马上过来为您服务。”

三、点餐服务

点餐服务是指餐厅服务员帮助宾客完成菜单确定的过程。点餐服务的质量，不仅关系到宾客的满意度，也直接关系到餐厅的营业额。要想做好点餐服务，服务员不仅要把厚厚的菜单背得滚瓜烂熟，还要了解每道菜的特色和做法，甚至还要说出其原材料的产地、营养价值、适宜人群、典故来源等。

（一）点餐服务内容

点餐服务包括点茶水服务、点菜服务、点酒水服务等，具体内容如图 1-1 所示。

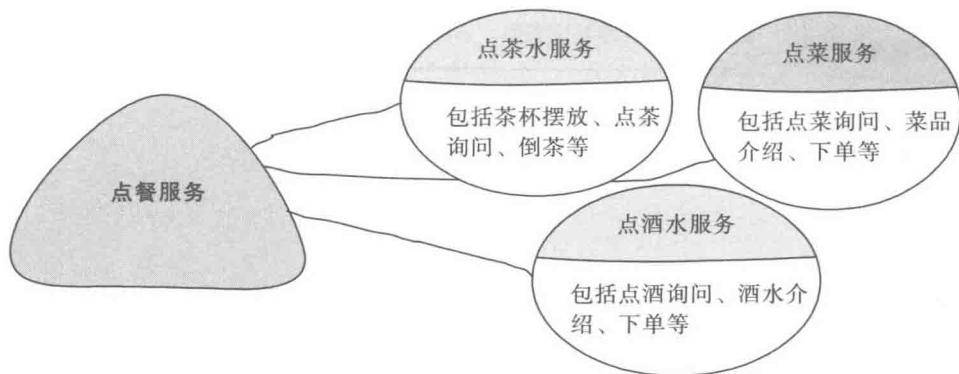


图 1-1 点餐服务内容

（二）点餐服务原则

餐厅服务员在提供点餐服务时，应遵循图 1-2 所示的三大原则。

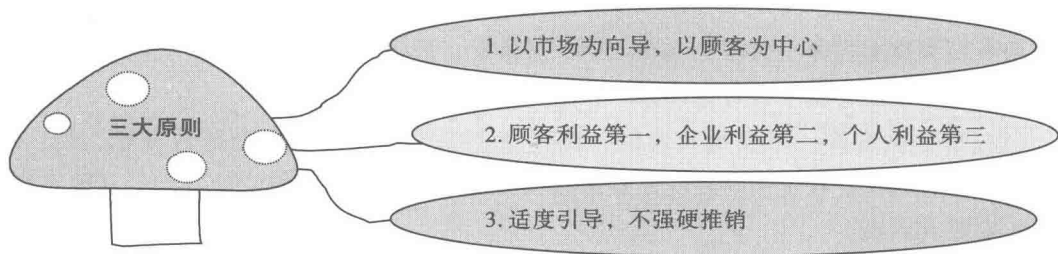


图 1-2 点餐服务三大原则

(三) 点餐服务技巧

服务员在提供点餐服务时，应掌握一定的技巧，具体如图 1-3 所示。

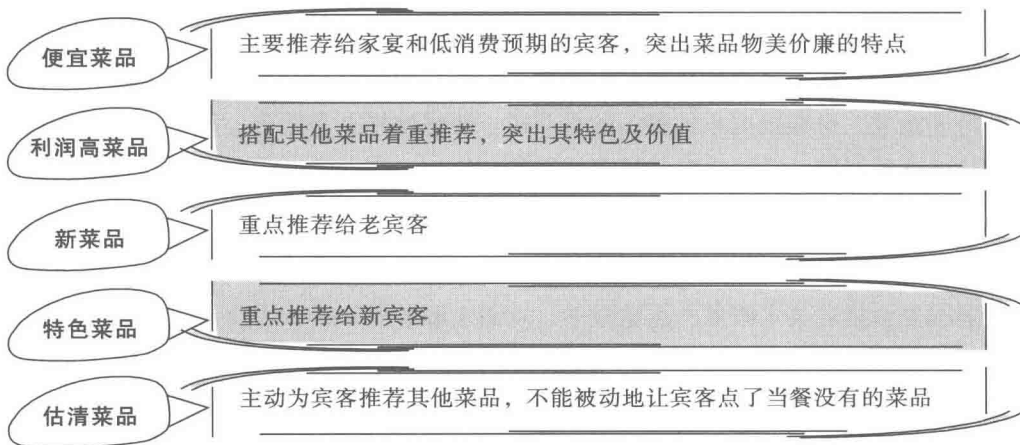


图 1-3 点餐服务技巧

四、上菜服务

上菜服务是餐厅服务员的主要工作事项之一，该工作看上去很简单，因此在餐厅服务中往往最易被忽视。但实际上，宾客对餐厅服务的投诉多数出在这个环节上。因此，餐厅服务员应提高自己的上菜服务质量，为宾客提供优质、高雅、适时的上菜服务。

餐厅服务员在进行上菜服务时，主要需做好以下三项工作。

(一) 传菜

负责传菜的服务员主要工作是将厨房做好的菜品，端到餐厅对应的桌上，交给负责上菜的服务员。为做好传菜工作，服务员应掌握托盘技能，如轻托、重托、徒手端托等。

（二）上菜

负责上菜的服务员接到传菜服务员传出的菜品后，应先核对菜品是否正确，是否按照餐厅的标准装盘，并注意菜品的美观和温度，合格后方可上桌。

服务员在上菜时，应合乎礼仪、讲究卫生，同时要保证每一道菜品的造型和味道，在上桌时与厨师刚烹制完时的一样，不能有任何损坏。

（三）菜品介绍

上菜时，餐厅服务员应及时向宾客介绍菜品，并提醒宾客尽快品尝某些火候菜。

五、分菜服务

分菜服务也叫派菜或让菜，是在客人观赏完菜品后，由服务员主动均匀地为宾客分菜分汤。分菜服务常见于西餐，中餐高级宴会也会提供分菜服务。因此，无论是西餐厅的服务员，还是中餐厅的服务员，分菜服务都是其基本工作事项之一，分菜技能都是其必须掌握的基本功之一。餐厅服务员只有熟练掌握分菜技能，才能为宾客提供良好的分菜服务，提升宾客对自身及餐厅的满意度，提高餐厅的服务档次。

（一）分菜技能要求

一般来说，餐厅类型不同，其对服务员分菜技能的要求也不尽相同，具体如图 1-4 所示。

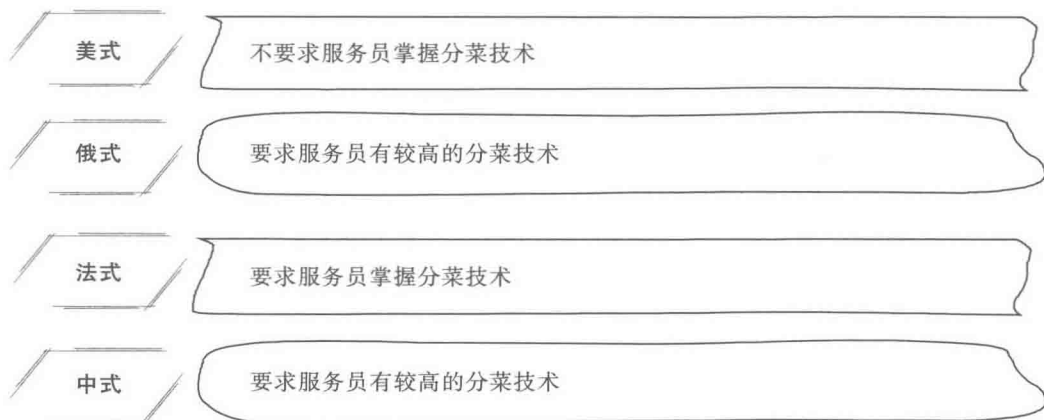


图 1-4 不同类型餐厅对服务员分菜技能的要求

（二）分菜服务原则

餐厅服务员在提供分菜服务时，应遵循一定的服务原则，具体如图 1-5 所示。