

新编

餐厅员工 培训大全

全面 高效 细节 实用

把握至关重要的员工培训细节 让餐厅的生意节节高升

王仁锡◎编著



100多家知名餐饮旺店

正在全面应用的管理培训范本

改变不容忽视的员工操作习惯
让顾客对餐厅的服务赞不绝口



深圳出版发行集团
海天出版社

新编 餐厅员工 培训大全

王仁锡◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

新编餐厅员工培训大全 / 王仁锡编著. — 深圳: 海天出版社, 2013.11

(员工经典培训系列)

ISBN 978-7-5507-0722-1

I. ①新… II. ①王… III. ①饮食业—商业服务—职工培训 IV. ①F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第087660号

新编餐厅员工培训大全

XINBIAN CANTING YUANGONG PEIXUN DAQUAN

出品人 尹昌龙
责任编辑 顾童乔 张绪华
责任技编 梁立新
封面设计 元明·设计

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460293(批发) 83460397(邮购)
设计制作 蒙丹广告0755-82027867
印 刷 深圳市华信图文印务有限公司
开 本 87mm×1092mm 1/16
印 张 4.25
字 数 45千
版 次 013年11月第1版
印 次 013年11月第1次
定 价 5.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



第一篇 餐饮员工入职培训

第一章 员工仪表形象培训 /2

- 第一节 面部修饰 /2
- 第二节 头发修饰 /4
- 第三节 化妆要求 /5
- 第四节 穿戴要求 /8
- 第五节 仪表自查 /11

第二章 餐厅岗位职责培训 /13

- 第一节 管理岗位职责 /13
- 第二节 员工岗位职责 /15
- 第三节 厨师岗位职责 /17

第三章 餐厅卫生与安全培训 /19

- 第一节 卫生清洁培训 /19
- 第二节 安全防范培训 /31

第四章 菜肴知识培训 /41

第一节 中式菜 /41

第二节 西式菜 /69

第五章 酒水培训 /77

第一节 酒的种类 /77

第二节 葡萄酒 /83

第三节 啤酒 /93

第四节 软饮料 /98

第二篇 餐厅员工服务技能培训 /107

第六章 餐厅服务人员礼仪培训 /108

第一节 礼貌礼仪 /108

第二节 语言表达 /116

第七章 餐饮服务基本技能培训 /125

第一节 餐巾折花 /125

第二节 餐桌摆设 /129

第三节 点菜 /134

第四节 上菜 /136

第五节 分菜 /142

第六节 斟酒 /149

第七节 其他技能 /156

第八章 餐厅接待服务培训 /167

- 第一节 接待外国客人 /167
- 第二节 接待特殊客人 /174
- 第三节 接待不同性格的客人 /179
- 第四节 接待不同类型客人 /182
- 第五节 向客人推销菜肴 /186

第九章 服务障碍克服技巧培训 /193

- 第一节 客人特殊要求处理 /193
- 第二节 点菜时特殊情况处理 /195
- 第三节 用餐时特殊情况处理 /197
- 第四节 客人在餐厅醉酒处理 /199
- 第五节 客人对账单持异议处理 /201
- 第六节 客人抱怨处理 /202

第三篇 餐厅员工服务标准化培训 /207

第十章 中餐厅服务规范培训 /208

- 第一节 中餐服务 /208
- 第二节 中餐零点服务 /217
- 第三节 团体包餐服务 /223
- 第四节 包间服务 /230
- 第五节 自助餐服务 /232

第十一章 西餐厅服务规范培训 /235

第一节 西餐服务规范 /235

第二节 西餐零点服务 /244

第十二章 宴会服务规范培训 /252

第一节 宴会入门 /252

第二节 宴会预订 /255

第三节 中餐宴会服务 /258

第四节 西餐宴会服务 /264

第四篇 餐厅厨房与后勤人员培训 /271

第十三章 厨房作业培训 /272

第一节 厨房岗位职责 /272

第二节 厨房作业技艺 /274

第三节 中餐烹饪 /287

第四节 西餐烹饪 /300

第十四章 厨房采购与存储培训 /317

第一节 采购规范 /317

第二节 验收规范 /329

第三节 库存规范 /334

附录一 餐厅员工管理制度 /344

附录二 餐厅员工英语培训 /352

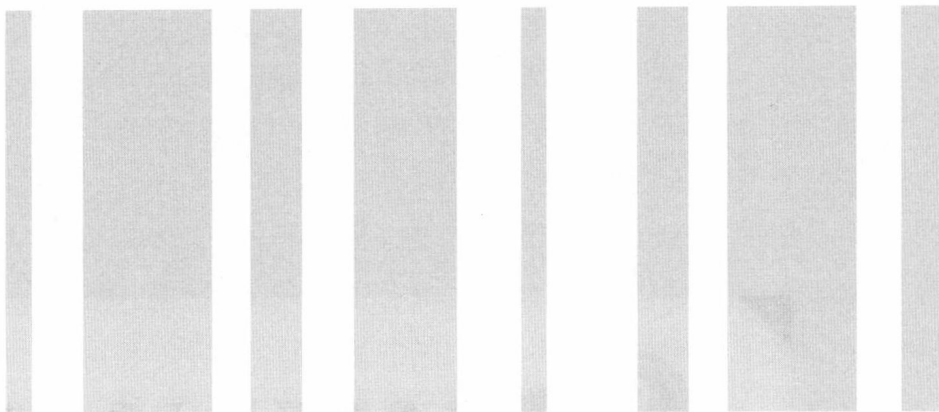
后记 /379



新编餐厅员工培训大全

第一篇

餐饮员工入职培训



第一章 员工仪表形象培训



第一节 面部修饰

餐厅员工平时要注意经常修饰、打扮自己的容貌，采取措施改善其明显不足之处，并且要自觉地维护并保持自己的良好形象。

一、面部修饰要求

餐厅在进行个人面部修饰时必须遵循一定的规范性要求。

1. 洁净。

首先要保持面容清洁。在当班时，务必要保持自己的面部干净、清爽，养成平时勤于洗脸的良好习惯。

2. 卫生。

要认真注意自己面容的健康状况，同时兼顾讲究卫生与保持卫生两个方面。一旦面部出现了明显的过敏性症状，务必要及时前去医院求治。服务员万一面部患病、负伤或是治疗之后，特别是当其面部进行包扎、涂药之后，不宜直接与服务对象进行正面接触，以免影响服务质量。

3. 自然。

在进行个人面部修饰时不要呆板，要自然。面部修饰既要讲究美观，更要合乎常情，要按照人们对餐饮服务人员所要求的角色进行定位，维护其庄重、大方的个人形象。

二、局部修饰要求

在进行面部修饰时，应当以洁净、卫生、自然为重，在这一前提下，须特别重视局部的修饰。

1. 眉毛的修饰。

要拥有美观的眉形，务必要在平时认真修饰，每天上班前在进行面部修饰时，要修饰一下自己的眉毛；在洗脸、化妆以及其他可能的情况下，都要特别留意一下自己的眉毛是否清洁。对于那些不够美观的眉形，诸如残眉、断眉、竖眉、“八字眉”，或是过淡、过稀的眉毛，必要时应采取措施，进行修饰。

2. 眼部的修饰。

在进行眼部修饰时，最重要的是要及时除去自己眼角上出现的分泌物，同时要特别注意眼病的预防和治疗。

3. 耳部的修饰。

餐厅员工在清洁面部时，不应忽略耳部特别是耳孔之内的清洁。不过一定要注意，耳部的除垢不宜在工作岗位上进行，特别是不要在接待客人时进行。

4. 鼻部的修饰。

平时对鼻部的周围认真进行清洗，切勿乱挤、乱抠，造成局部感染。另外须定期修剪自己的鼻毛。

第二节 头发修饰

一、头发整洁

1. 清洗头发。

每周应当对自己的头发清洗两三次，最好是每天都清洗一次。

2. 修剪头发。

修剪头发需要定期进行。餐厅员工通常应当每半个月修剪一次。

3. 梳理头发。

在出门上班前，换装上岗前，摘下帽子时，皆应自觉梳理一下自己的头发。需要注意的是头发梳理不宜当众进行。最好随身携带一把发梳，以便必要时梳理头发之用。

餐厅员工在进行个人头发修饰时，必须严格遵守餐饮行业的特殊性要求。

二、慎选发型

餐厅员工在选择本人的发型时，首先应根据自己的工作性质进行选择。

1. 长短适中。

在选择发型时，应当优先考虑其具体长度是否得体。总的要求是：长度适中，以短为主。男性餐厅员工在修饰头发时，必须做到：前发不盖额；侧发不掩耳，不应当蓄留鬓角；后发不触领；不剃光头。女性员工头发不宜挡住眼睛；不允许随意将其披散开来；不准许剃光头发。

对于长发过肩者，要采取一定的措施，在上岗之前，将超长的头发盘起来、束起来、编起来，或是置于工作帽之内。

2. 风格庄重。

在选择发型时，还应当有意识地使之体现庄重而保守的整体风格。

三、头发美化

1. 护发。

要正确地护发，并长期坚持；选择好护发用品，采用正确的护发方法。

2. 染发。

如果自己的头发不够黑，特别是早生白发或长有一头杂色的头发，将其染黑通常是必要的。不过若是为了追求时尚，有意将自己的一头黑发染成其他颜色的行为较不适合餐厅员工。

3. 发饰。

在工作之中，餐厅员工最好是不戴任何发饰。即使允许戴发饰的话，也仅仅是为了女性用以“管束”自己的头发之用，只宜选择黑色、藏蓝色且无任何花色图案的发卡、发箍、发带。

第三节 化妆要求

一、化妆要求

1. 淡雅。

在工作时一般都应当化自然妆。要自然大方，朴实无华，素净雅致。

2. 简洁。

在上班时化妆，并非是盛妆而出，应以简单明了为本。化妆时修饰的重点，主要是嘴唇、面颊和眼部。

3. 适度。

通常不宜采用芳香类的化妆品，如香水、香粉、香脂等等。

4. 庄重。

餐厅员工的化妆应以庄重为主要特征。一些社会上正在流行的化妆方式，诸如金粉妆、日晒妆、印花妆、颓废妆、鬼魅妆、舞台妆、宴会妆等等，不宜为餐厅员工在上班时所采用。

5. 避短。

必须清醒地认识到：化妆时扬长避短，重在避短，而不在于扬长。避短，即认真地掩饰自己所短，并弥补自己的不足。

二、化妆方法

1. 打粉底。

打粉底，又叫敷底粉或打底，是以调整面部皮肤颜色为目的的一种基础化妆。在打粉底时，事先清洗好面部，然后拍上适量的化妆水、乳液；选择粉底霜时要选择好它的色彩，选用的粉底霜颜色最好与自己的肤色相接近，而不宜使两者反差过大，看起来失真；打粉底时要借助于海绵，并且要做到取用适量、涂抹细致、薄厚均匀。切勿忘记脖颈部位。

2. 画眼线。

画眼线时，一般应当把它画得紧贴眼睫毛。画上眼线时，应当从内眼角朝外眼角方向画；画下眼线时，则应当从外眼角朝内眼角画，并且在距内眼角约 $1/3$ 处收笔。在画外眼线时，最好是先粗后细，由浓而淡，要注意避免眼线画得呆板、锐利。画完之后的上下眼线，一般在外眼角处不当交合。上眼线看上去要稍长一些。

3. 涂眼影。

涂眼影的主要目的，意在强化面部的立体感，以凹眼反衬隆鼻，并且使化妆者的双眼显得更为明亮传神。首先要选对眼影的具体颜色。化工作妆时选用浅咖啡色的眼影，往往收效较好，同时要涂出眼影的层次之感。涂眼影时，最忌没有厚薄深浅之分。应注意使之由浅而深，层次分明。

4. 描眉形。

先要进行修眉，以专用的镊子拔除那些杂乱无序的眉毛。描眉所要描出的整个眉形，必须要兼顾本人的性别、年龄与脸型。在具体描眉形时，要对逐根眉毛进行细描，为了使眉形具有立体之感，在描眉时通常都要在具体手法上注意两头淡，中间浓；上边浅，下边深。

5. 上腮红。

上腮红，即化妆时在面颊处涂上适量的胭脂。上腮红时，要使腮红与唇膏或眼影属于同一色系，以体现妆面的和谐之美；要使腮红与面部肤色过渡自然，以小刷蘸取腮红，先上在颧骨下方，即高不及眼睛、低不过嘴角、长不到眼长的 1/2 处，然后才略作延展晕染。在上好腮红后，即应以定妆粉定妆，以便吸收汗粉、皮脂，并避免脱妆。扑粉时不要用量过多，并且不要忘记在颈部也要扑上一些。

6. 涂唇膏。

在涂唇膏时，要先以唇线笔描好唇线，确定好理想的唇形。唇线笔的颜色要略深于唇膏的颜色。描唇形时，嘴应自然放松张开，先描上唇，后描下唇。在描唇形时，应从左右两侧分别沿着唇部的轮廓线向中间画。上唇嘴角要描细，下唇嘴角则要略去。以唇线笔描好唇形后，应涂唇膏。选择唇膏时，既可以选彩色，也可以选无色。女性一般宜选棕色、橙色或紫色，男性则宜选无色唇膏。涂唇膏时，应从两侧涂向中间，并要使之均匀而又不超出早先以唇线笔画定的唇形。涂毕唇膏后，要用纸巾吸去多余的唇膏，并细心检查一下牙齿上有没有唇膏的痕迹。

7. 喷香水。

在工作岗位上喷香水，主要是为了掩盖不雅的体味，而不是为了使自己香气袭人，不应使之影响本职工作，或是有碍于人。宜选气味淡雅清新的香水，并应使之与自己同时使用的其他化妆品香型大体上一致。切勿使用过量，产生适得其反的效果。应当将其喷在或涂抹于适当之处，如腕部、耳后、颌下、膝后等等。

千万不要将香水直接喷在衣物上、头发上或身上其他易于出汗之处。

三、化妆禁忌

在进行个人化妆时，一定要避免某些不应当出现的错误做法。

1. 离奇出众。

是指那些在化妆时有意脱离自己的角色定位，而专门追求的荒诞、怪异、神秘的妆容，或者是有意使自己的化妆出格，从而产生令人咋舌或毛骨悚然的效果。

在化妆时技法方面出现了明显的差错，会暴露出自己在素质方面的严重不足。

2. 残妆示人。

若是疏忽了及时补妆，就有可能出现残缺，即所谓残妆。发现残妆时，务必适时地对其进行局部性的修补。要经常在化妆后进行检查，在发现妆面出现残缺后，即刻抽身补妆，并且要在补妆时回避他人。

3. 岗上化妆。

化工作妆，一般应当在上岗之前进行，而不允许在工作岗位上进行。化妆乃是一种私人行为。当班之时化妆，会让他人觉得自己既不尊重自己，也不尊重对方。

4. 指教他人。

一般不应当在自己工作之时，对客人的化妆关注过多。至于当众指出他人化妆方面的某些不足，则更为不当。

第四节 穿戴要求

一、制服穿着的总体要求

1. 整齐美观。

餐厅员工在工作时间，应将制服所有的纽扣扣好，拉链拉好。不能把制服里的衬衣露在外面，不能挽袖、卷裤；领带、领结、飘带与衬衫领口吻合紧凑，不可系歪。皮鞋保持干净光亮，破损的鞋子应及时修理或更换。男性员工袜子颜色应与裤子相近，通常以深色较为普遍。女性员工应穿肉

色丝袜，不抽丝，不破损，袜口不外露。号牌一般佩戴在自己的左胸部或上衣兜处，一定要佩戴端正。

2. 清洁规范。

不能穿有油渍、有异味的服装出现在工作场合。袖口、领口和腰身部位应该保持清洁。不能按自己的爱好或身材随意改变工作装的式样。检查制服是否破边，口袋不可放过多物品，以免影响线条美。

3. 自然流畅。

穿着制服，应注意保持制服笔挺，衣裤均要烫平，不起皱、不翘边，裤线烫笔挺，保持制服线条自然流畅，体现出服务员的高雅、端庄。

二、西服穿戴规范

西服的穿着十分讲究。西服的面料不一定要十分考究，但一定要洗净，熨烫平整。

1. 领带。

领带长度一般为 130 ~ 150 厘米，系好的标准是大头垂到裤腰下 2 厘米左右。一般来说，太窄的领带不适合瘦高者，宽领带不适宜胖者。在色彩选择上，原则上，西装应选择色彩较单一、花型稳重的领带，并注意和西服色彩相配。穿西服的时候，一般不宜在西服内穿较厚的毛衣，不然，会破坏西服穿着的曲线。领带有三种系法：一是普通型，系法简单，系出来的领结最小，比较随意，适合于窄领衬衫；二是潇洒型，适合于有领扣的衬衫；三是标准型，系法是最复杂，系出的领结最大，适合宽领衬衫。

2. 领带针。

领带针亦称领夹，主要用于将领带别在衬衣上，有一定装饰作用。其一端为图案，应处在领带之外，可以被外人所见；另一端为细链，应将其别在衬衫从上往下数第三粒纽扣处的领带中央，并避免外露。要特别注意的是，不要把领带针误当领针使用。

3. 衬衣。

穿着深色的西装，应配浅色、单色的衬衣，衬衣下摆要塞进裤腰，领口袖口要扣好，切不可将袖口卷起。衬衣领口应紧贴西服领子，并露出上装领口1~2厘米，保持挺括。衬衣袖口应露出上装袖口2厘米左右，这样能显示出西装整体的层次，产生协调美观的效果。

4. 西装外套。

西装外套有单排扣和双排扣之分。一般情况下，穿单排扣西装只扣上面的一颗纽扣或中间的纽扣，坐下时应将纽扣解开；穿双排扣西装则应将纽扣全扣上。穿西装外套讲究平整挺括，上两侧的衣兜主要用来装西装手帕。男士物品（如钱夹、名片夹等）应放在西装内侧的包内，女士则可放在随身携带的手提袋内。西装脖领上还有一只纽眼，叫插花眼，是专门用来插胸花的。

5. 西裤。

为了与上装相配，西裤的色泽、质地最好与上装是同色同质的。穿西裤时，裤缝应烫得挺直，裤缝要恰好对准鞋尖。裤长以裤脚后面与鞋底平齐为宜。

6. 鞋袜。

皮鞋一般以黑色为佳。袜子应与西装颜色、皮鞋颜色接近。

在服务岗位上，除可戴手表外，一般不宜佩戴耳环、手镯、戒指、手链、胸针等饰物；如果服务员看上去珠光宝气，环珮叮当，往往会破坏服务员的服务形象，容易使客人产生不快。