

餐饮管理人员的工作指导手册
餐厅服务人员提升职业素养和技能的实用读本

餐饮基础管理培训范本

餐厅员工 培训大全

全面 · 专业 · 实用



张 斌◎主编



从餐厅的业务规范和具体操作细节入手，以餐厅服务的各个环节贯穿全书，系统介绍了餐厅顶级服务的知识、技能和方法。

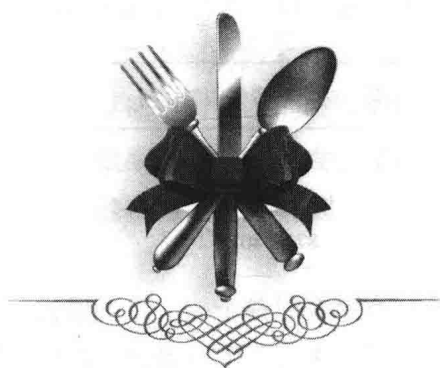
 中国纺织出版社

餐饮基础管理培训范本

餐厅员工 培训大全

全面 · 专业 · 实用

餐饮管理人员的工作指导手册
餐厅服务人员提升职业素养和技能的实用读本



张斌◎主编



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从提升餐饮企业各部门员工的业务素质着手,主要讲述了餐厅卫生安全、服务礼仪、基本技能、客人接待、中餐服务、西餐服务、菜品知识、原料的采购与储存等15个方面的内容,由浅入深、循序渐进,旨在帮助员工系统地掌握餐饮服务技能,在较短的时间内全面达到餐饮服务所要求的基本素质。

本书在上一版的基础上,结合餐厅工作的实际,精心做了相关内容的修订,不仅能满足餐饮企业员工提升业务能力的需要,同时,书中大量的服务培训内容,有助于餐厅管理者制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务水平,是餐饮管理人员的必备工作手册。

图书在版编目(CIP)数据

餐厅员工培训大全 / 张斌主编. —2版. —北京: 中国纺织出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5180-0560-4

I. ①餐… II. ①张… 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(2014)第064133号

策划编辑: 向连英 特约编辑: 蒋 进 责任印制: 何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-87155894 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司 各地新华书店经

2011年1月第1版 2014年7月第2版 2014年7月第4次印刷

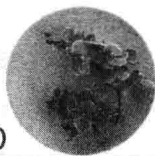
开本: 710×1000 1/16 印张: 20

字数: 332千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

FOREWORD



企业最宝贵的、最重要的资源就是员工，加强对员工的培训，不仅能提升员工对企业的认同度，同时也能让员工学习技能，提升自我。

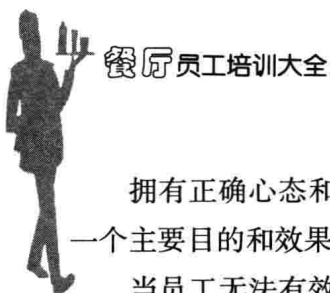
培训工作是无穷无尽的，没有培训就很难向前发展，而且随着公司发展速度的加快，对培训工作的需求也会增加。

我们知道，餐厅服务员流动性大，如何培训服务员，使新入职的服务人员尽快上岗，成为餐厅培训工作的重点。但是，如何培训，却是餐厅经营者为之犯难的一个问题——应该为员工培训些什么？什么样的培训才能让员工感兴趣？怎样培训效果更好？

据调查，餐厅员工对培训普遍比较反感，培训时找各式各样的借口请假，或者上课时打瞌睡，对其工作根本没有起到实际的帮助和推动作用。餐厅服务对员工并没有特殊的技能、学问要求，那么到底需不需要对员工进行培训呢？答案是肯定的。企业开展培训的目的是要通过对员工的教育或指导，使其具备目前工作所需要的能力和知识，提升工作效率和顾客满意度。企业培训工作开展得好，就能帮助员工实现自我价值和实力的增强，使得员工流动性相对减少，从而大大减少其带来的损失。

在现代餐饮行业的激烈竞争之下，一个餐厅要想在激烈的行业竞争中立于不败之地，首先就要在餐厅员工的技能培训上下工夫。要让员工认识到，培训是一种令人兴奋的机遇，而不是使人不愉快的或是一种改正性的惩罚措施。餐饮企业要达到企业、员工、顾客三方面“幸福”的目标，只有通过培训来实现。

培训可以让新进员工、在岗老员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉，从而保证服务质量，提高工作高效率。



拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，培训的一个主要目的和效果也正是对心态的改变和技巧的强化。

当员工无法有效地完成自己的工作时，就会形成工作压力，并在各方面表现出来，成功的培训能通过员工技能的提高，有效减少工作压力和增加工作乐趣，减少人员流动和流失。

通过培训，员工会感激企业为他们提供了使自己成长、发展和在工作中取得更大成就的机会，有效地增强企业的向心力和凝聚力。

本书多年来一直被业界人士所采用，为了更好地服务于餐厅工作，作者精心做了相关内容的修订，使之更符合餐厅管理工作实际。

作者

2014年2月

目 录

CONTENTS



第一章 了解餐厅	1
第一节 餐厅概况	2
一、餐厅的分类	2
二、餐厅的组织结构	4
第二节 餐厅员工职务	5
一、责任、权限和义务	5
二、职位所需知识要求	6
第三节 餐厅服务员的素质要求	7
一、餐厅服务员应有的素质	8
二、餐厅服务员如何保持自制力	9
第四节 餐厅服务要求	11
一、餐厅服务“三字经”	11
二、与客人建立良好关系	12
三、满足顾客的心理需求	12
四、优秀员工必备的习惯	14
五、经典服务语言集萃	16
第二章 餐厅员工岗位职责与培训制度	17
第一节 餐厅员工岗位职责	18
岗位一：中餐厅经理	18



岗位二：西餐厅经理·····	19
岗位三：迎宾员·····	20
岗位四：值台员·····	20
岗位五：预订员·····	21
岗位六：点菜员·····	21
岗位七：传菜员·····	22
岗位八：酒水员·····	23
岗位九：收银员·····	23
岗位十：清洁员·····	24
第二节 餐厅员工培训制度·····	25
一、员工培训制度·····	25
二、新进员工培训计划书·····	25
第三节 员工考评及培训表单·····	28
一、优秀员工评选方案·····	29
二、优秀员工评选标准·····	29
三、餐厅员工培训相关表单·····	31
第三章 餐厅卫生与安全培训·····	41
第一节 餐厅服务员个人卫生管理·····	42
一、着装卫生标准·····	42
二、仪表卫生标准·····	42
三、手部清洁要求·····	43
四、个人卫生习惯·····	43
第二节 餐厅环境卫生管理·····	43
一、大厅环境卫生标准·····	43
二、餐厅配套卫生间卫生标准·····	44
第三节 餐厅厨房卫生管理·····	44
一、厨房烹调储藏设备卫生·····	44
二、厨房通风照明卫生·····	46
三、厨房供水洗手设施卫生·····	46
四、厨房垃圾处理卫生·····	47
五、更衣室和卫生间卫生·····	48

六、餐具洗涤与消毒	48
第四节 食物中毒的预防与处理	49
一、食物中毒的概念及特征	50
二、食物中毒的分类及预防	50
第五节 餐厅其他安全事项的防范	53
一、防火	54
二、防盗	54
三、防抢	55
四、防其他意外事故	56
第四章 餐厅服务员礼仪培训	59
第一节 餐厅服务员的仪容仪表要求	60
一、餐厅服务员仪容仪表的重要性	60
二、餐厅服务员仪容仪表规范	61
第二节 餐厅服务员迎客送客礼仪	64
一、迎客的礼仪	64
二、送客的礼仪	66
第三节 餐厅服务员的其他礼仪	66
一、微笑礼仪	66
二、鞠躬礼仪	67
三、握手礼仪	68
四、寒暄礼仪	68
五、应答礼节	70
第四节 餐厅服务员语言表达技巧培训	70
一、餐厅服务员要做到语言美	70
二、餐厅礼貌服务用语	71
三、接打电话的语言艺术	74
第五节 赞美顾客的技巧	76
一、赞美的准则	76
二、赞美顾客的技巧	76
第六节 说服顾客的技巧	77
一、分析说服对象	77



二、让顾客接受·····	78
第七节 拒绝顾客要求的技巧·····	79
一、认真倾听顾客的要求·····	79
二、礼貌拒绝顾客的方式·····	81
 第五章 餐厅服务基本技能培训·····	85
第一节 预订·····	86
一、电话预订·····	86
二、当面预订·····	87
第二节 迎宾领位·····	88
一、迎客与带位·····	88
二、确定餐桌·····	89
三、满座时的领位技巧·····	90
第三节 铺台·····	90
一、铺台布·····	90
二、餐具摆放·····	92
三、散座摆台·····	93
四、团体餐摆台·····	93
五、中餐宴会摆台·····	93
六、西餐宴会摆台·····	95
第四节 点菜·····	96
一、点菜前的准备工作·····	96
二、了解菜品的味型·····	97
三、食材搭配的原则和原理·····	99
四、酒水与菜品搭配·····	99
五、酒水间的搭配·····	101
六、菜品组配设计·····	101
七、菜单记录·····	102
八、填写菜单·····	104
第五节 上菜·····	105
一、中餐上菜服务·····	105
二、西餐上菜服务·····	107

第六节 端托	109
一、徒手端托.....	109
二、托盘端托.....	109
三、单手托盘.....	111
四、双手托盘.....	112
五、肩托托盘.....	112
六、托盘上菜、酒水、饮料的服务技巧.....	113
七、托盘更换餐盘、烟灰缸的技巧.....	115
第七节 分菜	116
一、中餐分菜服务.....	116
二、西餐分菜服务.....	117
三、特殊情况的分菜方法.....	117
第八节 餐巾折花	118
一、餐巾与餐巾花概述.....	118
二、餐巾花的基本类型.....	120
三、餐巾折花技巧.....	121
四、餐巾花折法实例.....	122
五、餐巾花的摆设.....	128
第九节 收银结账	129
一、收银的重要性.....	129
二、餐厅收银员工作规范.....	130
三、收银机的安全使用与保养.....	131
四、结账流程.....	132
五、客人对账单持异议的处理.....	133
六、防止跑单的技巧.....	134
七、识别真假人民币的四种简易方法.....	134
第十节 餐具的洗涤	135
一、擦洗瓷器.....	135
二、擦洗银器.....	136
三、擦洗不锈钢餐具.....	136
四、擦洗玻璃器皿.....	137



第六章 餐厅菜品推销技巧培训	139
第一节 推销前的准备	140
一、了解本店特色及菜单	140
二、做好服务前的准备	140
三、快速拉近与客人的距离	140
四、准确把握顾客的心理	141
五、为客人服务的三个步骤	142
六、巧妙判断客人的消费档次	143
第二节 点菜时的推销技巧	143
一、建议性推销	143
二、组合性推销	144
三、描述性推销	146
四、借助性推销	146
五、直观性推销	147
六、多选性推销	148
七、搭配性推销	149
八、巧算价格推销菜品	150
第三节 根据不同对象实施推销	151
一、选准推销目标	151
二、服务员代顾客点菜	151
三、为不同年龄的顾客推销菜品	152
四、为不同性别的顾客推销菜品	153
五、为不同类型的顾客推销菜品	155
六、为不同消费类型的顾客推销菜品	156
七、为不同体质的顾客推销菜品	157
第七章 餐厅接待服务培训	159
第一节 接待外国客人须知的各国习俗	160
一、日本人	160
二、韩国人	161
三、英国人	162
四、法国人	162

五、美国人	163
六、德国人	164
七、俄罗斯人	165
八、中东、北非地区人	166
第二节 接待特殊客人	166
一、接待残疾客人	166
二、接待带孩子的客人	167
三、接待社会名人	167
第三节 接待不同性格的客人	168
一、接待稳重型客人	168
二、接待活泼型客人	169
三、接待急躁型客人	169
四、接待忧郁型客人	169
五、接待傲慢型客人	170
六、接待犹豫不决型客人	170
七、接待保守型客人	170
八、接待依赖型客人	170
第八章 中餐服务培训	171
第一节 中餐厅服务的基本环节	172
一、餐前准备	172
二、就餐服务	174
三、餐后服务	174
第二节 中餐零点服务培训	175
一、早餐服务	175
二、午餐和晚餐服务	176
第三节 团体包餐服务培训	179
一、团体包餐服务的特点	179
二、团体包餐服务的准备工作	180
三、团体包餐的服务程序	181
第四节 中餐宴会服务培训	183
一、中餐宴会的特点及分类	183



二、中餐宴会服务流程	184
第九章 西餐服务培训	187
第一节 西餐服务概要	188
一、西餐在中国的发展	188
二、西餐与中餐的区别	189
第二节 西餐的基本服务方式	190
一、法式服务	190
二、俄式服务	192
三、美式服务	192
四、英式服务	193
五、综合式服务	193
第三节 西餐零点服务培训	194
一、西餐早餐服务	194
二、西餐午餐和晚餐服务	195
第四节 西餐宴会服务培训	197
一、西餐宴会的特点	197
二、西餐宴会服务流程	197
第十章 中式菜品知识培训	199
第一节 了解中国的主要菜系	200
一、鲁菜	200
二、川菜	201
三、粤菜	201
四、苏菜	202
五、浙菜	203
六、徽菜	204
七、湘菜	205
八、闽菜	206
第二节 了解中式菜品的基本烹调方法	207
一、热菜烹调方法	207
二、冷菜烹调方法	208

三、其他烹调方法·····	209
第十一章 西式菜品知识培训 ·····	211
第一节 了解西式菜品 ·····	212
一、西菜之首——法式菜·····	212
二、西餐师祖——意式菜·····	213
三、营养快捷——美式菜·····	213
四、简洁与礼仪并重——英式菜·····	214
五、啤酒、自助——德式菜·····	214
六、西菜经典——俄式菜·····	215
第二节 了解西餐的制作方法 ·····	216
一、开胃菜的类别·····	216
二、汤的制作·····	217
三、主菜的制作·····	218
四、西点介绍·····	219
第十二章 酒、茶及其他饮料服务培训 ·····	221
第一节 酒水知识 ·····	222
一、酒的常识·····	222
二、中国名酒·····	225
三、洋酒·····	226
四、啤酒·····	228
第二节 茶品知识与服务 ·····	230
一、茶的功效·····	230
二、茶叶的种类·····	230
三、茶叶的鉴别·····	232
四、茶水服务·····	233
第三节 其他饮品知识 ·····	233
一、汽水·····	234
二、矿泉水·····	234
三、可可·····	234
四、咖啡·····	234



五、果汁·····	235
六、冰激凌·····	235
七、西式红茶·····	235
第四节 酒水服务技巧·····	235
一、提供酒水单·····	236
二、准备斟酒·····	236
三、酒瓶的开启方法·····	237
四、斟酒的方法及礼仪·····	239
第十三章 餐厅厨房菜品生产培训·····	241
第一节 餐厅厨房的设计与布局·····	242
一、厨房布局的原则·····	242
二、厨房设计与布局的程序和方法·····	243
三、厨房设计与布局的内容·····	243
第二节 餐厅菜单设计·····	246
一、菜单设计的原则和依据·····	246
二、菜单设计的步骤·····	248
三、菜单制作的技巧·····	248
第三节 餐厅厨房设备及用具管理·····	250
一、厨房设备及其选购原则·····	250
二、厨房设备及用具的使用和保养·····	252
第四节 餐厅厨房产品生产质量管理·····	252
一、加工阶段的质量管理·····	252
二、配份阶段的质量管理·····	253
三、烹调阶段的质量管理·····	254
四、冷菜和点心的质量管理·····	255
第十四章 餐厅食品原料采购与存储培训·····	257
第一节 食品原料采购管理·····	258
一、食品原料采购的意义和方式·····	258
二、原料采购程序·····	259
三、原料采购价格控制·····	260

第二节 食品原料验收管理	261
一、食品原料验收要求	261
二、食品原料验收程序	262
第三节 食品原料的储存	263
一、干货原料的储存	263
二、冷藏、冷冻原料的储存	264
三、水产品活养原料的管理	265
四、合理库存量的确定	267
第四节 食品原料的发放与盘存	268
一、原料发放管理	268
二、原料盘存管理	269
第十五章 餐厅成本与利润	271
第一节 餐厅成本	272
一、餐厅成本分类	272
二、餐厅成本的特点	274
三、餐厅成本核算的要求	275
四、餐厅成本核算的方法	276
五、餐厅成本控制类型	277
六、餐厅成本控制的步骤	278
七、餐厅成本控制体系与方法	280
第二节 餐厅利润	286
一、确定利润目标	286
二、做好利润管理的日常工作	287
三、做好上缴税金的管理工作	287
四、做好利润形成的管理工作	288
五、做好利润分配的管理工作	290
参考文献	293
附录：餐厅服务员常用口语英汉对照	295
一、问候用语	295



二、祝贺用语	296
三、征询用语	296
四、应答用语	297
五、道歉用语	298
六、提醒用语	299
七、指路用语	300
八、送别用语	300
九、电话订餐用语	301
十、点菜服务用语	301
十一、餐厅结账服务用语（问答）	302
十二、中餐厅常见原料、酒水英语词汇	303