

酒店中餐服务员 精细化操作手册

(漫画图解版)

详尽、全面的服务操作说明书
规范操作，科学考核

李雯 编著

35

个服务问题解析

36

个考核评分标准

36

个工作事项规范



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店中餐服务员精细化操作手册

(漫画图解版)

李雯 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店中餐服务员精细化操作手册: 漫画图解版 / 李雯编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 11
(弗布克酒店一线员工培训系列)
ISBN 978-7-115-29806-5

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 251236 号

内 容 提 要

本书对酒店中餐厅的服务准备、预订、摆台、接待、点菜、点酒水、上菜以及中餐宴会服务等 9 大工作事项进行了详细的说明, 内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图, 使得内容既生动有趣又具有操作性。

本书适用于酒店企业中层管理人员、中餐厅一线服务员、新晋人员以及酒店培训师阅读和使用。

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店中餐服务员精细化操作手册 (漫画图解版)

-
- ◆ 编 著 李 雯
责任编辑 许文瑛
执行编辑 焦方芳
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 6
字数: 47 千字

2012 年 11 月第 1 版
2012 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29806-5

定 价: 22.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》共分9个部分，对包括中餐厅的服务准备、预订、摆台、接待、点菜、点酒水、上菜以及中餐宴会服务做了详细的说明，同时介绍了工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对等内容。

在本书编写过程中，孙宗坤、程富建、董建华负责资料的收集和整理，赵帅、董芳芳、王玉凤负责插图和图表的制作，刘宝丽参与编写了本书的第一章，程淑丽参与编写了本书的第二章，李作学参与编写了本书的第三章，刘俊敏参与编写了本书的第四章，张俊娟参与编写了本书的第五章，滕晓丽参与编写了本书的第六章，王海燕参与编写了本书的第七章，韩伟静参与编写了本书的第八章，王涛参与编写了本书的第九章，全书由李雯统撰定稿。

目 录

第一章 服务准备 3 项工作	1
工作一：整理仪容和着装	3
1. 整理仪容和着装的步骤与规范	4
2. 整理仪容和着装的考核评分标准	6
工作二：打扫卫生	7
1. 打扫卫生的步骤与规范	7
2. 打扫卫生的考核评分标准	10
工作三：准备服务用品	11
1. 服务用品的准备步骤与规范	11
2. 服务用品准备的考核评分标准	12
问题：应对服务准备问题	13
1. 如何规范面容	13
2. 如何规范手臂形象	14
3. 如何规范衣着形象	15
4. 如何规范服务人员举止	15
5. 如何规范服务人员的表情	18

6. 如何规范服务用语及语调	18
第二章 受理预订 2 项工作	21
工作一：受理电话预订	23
1. 受理电话预订的步骤与规范	24
2. 受理电话预订的考核评分标准	25
工作二：接受预订	27
1. 接受预订的步骤与规范	28
2. 接受预订的考核评分标准	29
问题：应对预订受理问题	30
1. 如何规范电话礼仪	30
2. 如何处理预订更改	30
3. 如何处理预订取消	31
第三章 摆台 3 项工作	33
工作一：折叠餐巾	35
1. 折叠餐巾的步骤与规范	35
2. 折叠餐巾的考核评分标准	36
工作二：零点与包间摆台	37
1. 零点与包间摆台的步骤与规范	38
2. 零点与包间摆台的考核评分标准	41
工作三：自助摆台	43
1. 自助摆台的步骤与规范	44
2. 自助摆台的考核评分标准	46

问题：应对摆台问题	47
1. 如何摆放餐巾	47
2. 如何折叠宴会餐巾	48
3. 如何快速铺台布	48

第四章 接待顾客 7 项工作 51

工作一：迎接顾客	53
1. 迎接顾客的步骤与规范	54
2. 迎接顾客的考核评分标准	55
工作二：引领顾客	57
1. 引领顾客的步骤与规范	58
2. 引领顾客的考核评分标准	60
工作三：接待团队顾客	61
1. 接待团队顾客的步骤与规范	61
2. 接待团队顾客的考核评分标准	62
工作四：铺口布、撤筷套	63
1. 铺口布、撤筷套的步骤与规范	63
2. 铺口布、撤筷套的考核评分标准	64
工作五：小毛巾服务	66
1. 小毛巾服务的步骤与规范	67
2. 小毛巾服务的考核评分标准	68
工作六：茶水服务	69
1. 茶水服务的步骤与规范	69
2. 茶水服务的考核评分标准	71

工作七：点菜服务	72
1. 点菜服务的步骤与规范	73
2. 点菜服务的考核评分标准	75
问题：应对顾客接待问题	75
1. 如何安抚等待入座的顾客	75
2. 如何规范引领	76
3. 如何增减餐位	77
4. 如何规范接挂衣帽	77
5. 斟倒茶水注意事项	79
6. 如何有效推荐菜品	80
7. 如何应对营业时间外到来的顾客	81

第五章 酒水服务 5 项工作 83

工作一：征询酒水	85
1. 征询酒水的步骤与规范	86
2. 征询酒水的考核评分标准	87
工作二：啤酒服务	88
1. 啤酒服务的步骤与规范	88
2. 啤酒服务的考核评分标准	90
工作三：白酒服务	91
1. 白酒服务的步骤与规范	92
2. 白酒服务的考核评分标准	93
工作四：葡萄酒服务	94
1. 葡萄酒服务的步骤与规范	95

2. 葡萄酒服务的考核评分标准	97
工作五：饮料服务	98
1. 饮料服务的步骤与规范	98
2. 饮料服务的考核评分标准	99
问题：应对酒水服务问题	100
1. 酒水服务注意事项	100
2. 如何有效推荐酒水	100
3. 如何及时为顾客添加酒水	101

第六章 上菜服务 3 项工作 103

工作一：传菜	105
1. 传菜的步骤与规范	106
2. 传菜的考核评分标准	108
工作二：上菜	109
1. 上菜的步骤与规范	110
2. 上菜的考核评分标准	112
工作三：分菜	113
1. 分菜的步骤与规范	114
2. 分菜考核评分标准	115
问题：上菜服务问题应对	116
1. 如何使用托盘	116
2. 掌握上菜顺序	118
3. 如何上汤类菜品	119
4. 如何规范上火锅	119

5. 如何大盘折小盘	120
6. 如何应对弄脏顾客衣物的情况	121

第七章 餐间服务 4 项工作

工作一：更换餐具	125
1. 更换餐具的步骤与规范	125
2. 更换餐具的考核评分标准	126
工作二：更换烟灰缸	127
1. 更换烟灰缸的步骤与规范	127
2. 更换烟灰缸的考核评分标准	128
工作三：为顾客点烟	129
1. 为顾客点烟的步骤与规范	129
2. 为顾客点烟的考核评分标准	130
工作四：甜点服务	132
1. 甜点服务的步骤与规范	133
2. 甜点服务的考核评分标准	134
问题：应对餐间服务问题	135
1. 掌握更换餐具的时机	135
2. 如何照顾好老年顾客	136
3. 如何照顾好年幼的顾客	137
4. 如何处理顾客的退菜要求	138

第八章 餐后服务 4 项工作

工作一：收餐具	143
---------------	-----

1. 收餐具的步骤与规范	144
2. 收餐具的考核评分标准	146
工作二：为顾客结账	147
1. 为顾客结账的步骤与规范	147
2. 为顾客结账的考核评分标准	149
工作三：送客	150
1. 送客的步骤与规范	151
2. 送客的考核评分标准	152
工作四：清理桌面	152
1. 清理桌面的步骤与规范	152
2. 清理桌面的考核评分标准	153
问题：餐后服务问题应对	154
1. 如何打包食物	154
2. 如何规范结账	154

第九章 宴会服务 5 项工作

工作一：宴会的预订	159
1. 宴会预订的步骤与规范	159
2. 宴会预订的考核评分标准	161
工作二：准备宴会用具	162
1. 准备宴会用具的步骤与规范	162
2. 准备宴会用具的考核评分标准	164
工作三：宴会摆台	165
1. 宴会摆台的步骤与规范	165

2. 宴会摆台的考核评分标准	167
工作四：迎接顾客	169
1. 迎接顾客的步骤与规范	170
2. 迎接顾客的考核评分标准	171
工作五：餐间服务	172
1. 餐间服务的步骤与规范	172
2. 餐间服务的考核评分标准	175
问题：应对宴会服务问题	176
1. 婚宴前应做哪些准备	176
2. 如何接待婚宴的客人	177
3. 如何做好婚宴进形中的服务	177

第一章 服务准备3项工作



工作一：整理仪容和着装



1. 整理仪容和着装的步骤与规范

工作步骤		
<pre> graph TD Start([开始]) --> Step1[①整理妆容] Step1 --> Step2[②梳理头发] Step2 --> Step3[③佩戴饰品] Step3 --> Step4[④穿工装] Step4 --> Step5[⑤佩戴工牌] Step5 --> Step6[⑥手部清洁] Step6 --> Step7[⑦检查精神面貌] Step7 --> End([结束]) </pre>		
工作步骤	操作规范	
①	整理妆容	◎男服务员须每天剃须、剪鼻毛并修理眉毛，注意护唇，以防嘴唇干裂、脱皮 ◎女服务员须每天化妆、洁面、护肤、打粉底、打腮红，粉底应接近自己的肤色，淡雅自然，腮红柔和、均匀；修眉，在眉峰、眉头和眉尾的关键处进行修剪，顺着眉形画眉，颜色为黑色或棕色；画眼线、涂眼影、刷睫毛膏，画眼线注意上深下浅，眼影一般以棕色、淡紫色为宜；涂口红，使用适合自己唇色的口红，以呈现健康红润的色泽，唇上有过于浓密的汗毛时应及时去除，以保持美观