

100 Great Skills in The Restaurant Serving



成功经营系列

餐饮业 接待技巧

100招

毛 健 著

在今天这个“顾客至上”的行销时代，餐饮业经营的关键不在于地段如何优越，店面、设施如何让人满意，关键在于热忱周到的让顾客满意的接待服务。本书提供餐饮业优质接待技巧100则，可以让你3分钟就掌握一条重要的接待技巧。快速掌握顾客盈门的餐饮业经营之道。

南方日报出版社

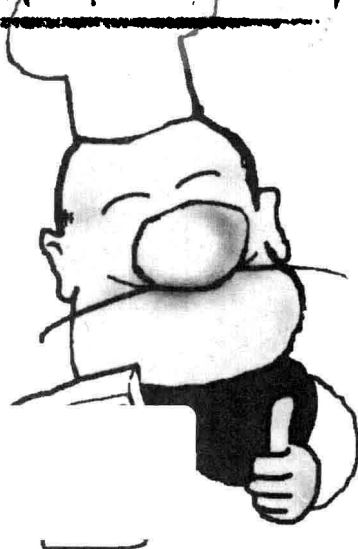
**100 GREAT Skills in The
Restaurant Serving**

餐饮业 接待技巧

100招

毛 健 著

江苏工业学院图书馆
藏书章



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮业接待技巧 100 招 / 毛健著. —广州: 南方日报出版社, 2003

(中小型企业经营指南)

ISBN 7-80652-302-2

I. 餐... II. 毛... III. 饮食业—商业服务
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 124900 号

本书由汉湘文化事业股份有限公司

授权独家出版

餐饮业接待技巧 100 招

毛健 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市端州报社印刷厂

开 本: 889 mm×1194 mm 1/32

印 张: 7

字 数: 150 千字

版 次: 2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 15.00 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.com/ebook>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

餐饮业接待技巧

作者介绍

毛健，私立大学毕业，曾担任多家饭店公关部经理，现在一家大饭店担任公关工作，对顾客接待颇有心得和研究，对此多有著述。

一招



一书在手 盈利无忧

责任编辑：刘江涛
封面设计：明室
责任技编：吴涛
责任校对：张玲慧

前言

一次，我去一家饭店预约酒席时，一名男服务员嘴上叼着一根烟走了出来。这时虽然是他们下午的休息时间，但看见这一情景后，我对这个饭店的印象一下就发生了很大的转变。

很多服务员都能够认真地进行每一项服务。从事服务工作多年的人，对各项工作更是驾轻就熟，很少出错，但有的时候也会令客人不愉快。

这种情况的出现，难道不是在掌握服务本质上存在着问题吗？由于某种固定的思维，许多服务员将服务的重点只放在自己的行动、语言和态度上，认为只要把这些做好就行了。但真正的服务，就是要突破这些基本的工作，全身心地为顾客提供全面的服务。待客是针对有血有肉的人的一项工作，只是简单地进行一些服务是不能使客人满意的。

例如，我们在学习骑自行车时，会在一条道路上骑过来骑过去。这也许会给路上的行人带来麻烦。但只有这样做，才能学会骑车。

但是有的人在熟练后，就胡乱驾驶，在十字路口也不减速，在不发任何信号的情况下，突然转弯。这正是因为没有正确理解为什么要减速，为什么要发信号所致。

在待客服务上也是一样，如果服务员能正确理解自己为什么要这样做，这样说，就不会发生令客人不愉快的事。

待客服务是服务员与客人的一种思想交流。本书正是从思想交流这一角度分析待客服务，更多利用自己亲身经历、亲眼所

见或所闻的事例来阐述为什么要这样做、这样说及其代表的意义。

平时,我们和朋友总能进行很好的思想交流。分析其中的原因,我们就能理解什么是真正的待客之道了。而且,在工作中还能发现一些令客人满意的服务技巧。基于这个内容,书中举了很多实例,便于读者理解、总结。

下列的人请认真阅读本书:

- ①将待客服务作为业务的人。请充分理解自己行动、言语的意义。
- ②逃避不满的人。请理解处理不满的本质,将有不满的客人变为店里的固定客。
- ③饭店的管理人员,应让你的理由能让你的属下接受。

本书每一节都是一篇独立的部分,可以从目录中选择自己最需要的阅读。每一个接待技巧后面,都列有一个“自我检视”表,主要是审视自己是否实现了待客服务的要求,个人有何想法,在未来经营中如何改进,认真服务好顾客,实现企业的永续经营。

还有,在最后一节列举了一些待客服务的基本过程,请想一想其中的理由,有不明白的地方,请参照相关章节。这对待客服务的理解及管理很有帮助。

本书如果能令服务员及管理人员在其工作上发挥作用的话,我们将不胜荣幸。

作者

2003年9月

南方经管新书一

编号	书 名	作 者	开本	定价 (元)
1	品牌强盛基因	张 冰	16	56.00
	全书着重剖析打造强劲品牌的具体实操手法，在写作过程中，目标主要针对国外强劲品牌，并剖析中国品牌动作的优势点和失控点。			
2	职业经理人自我 诊断与测试	南兆旭、滕宝红	32	25.00
	试题幽默，轻松自测，知己知彼，百战不殆。			
3	职业经理人自我 提升与训练	南兆旭、滕宝红	32	25.00
	系统训练，有效提升，百尺竿头，更进一步。			
4	高效会议	苏伟伦	32	23.80
	本书带领您快速掌握会议管理技巧，这些技巧将是您开启高效会议的金钥匙。			
5	品牌服装专卖店的 加盟·管理· 培训	肖 平、肖 彬	16	78.00
	全书重点探讨品牌服装特许专卖店的招商、加盟、筹建、运作、管理和培训工作的实际操作，意在为品牌服饰企业和品牌服饰特许专卖经营者提供一套全程解决方案。			
6	广告兵法	李世丁、沙宗义	16	38.00
	展示中国本土最大广告公司用兵之道，分享中国本土广告扛旗者的知识与经验，探索国际广告管理理念与本土市场文化的融合。			

南方经管新书二

编号	书 名	作 者	开本	定价(元)
7	让数字管理	南兆旭、滕宝红	32	25.00
	本书以数字为导向,针对编制预算方法、提升销售收入、扩充生产设备、改善财务比率、节约原材料成本等,提出合理化建议,说明如何善用公司内部数字,寻找有效经营的方法。			
8	让图表管理	南兆旭、滕宝红	32	25.00
	本书科学、系统、简练地将各种经济报表予以归类、分析,以便读者更为清晰地掌握经济报表的构成、用途,在实际应用中发挥功效。			
9	绝对成交——被忽视的销售细节	张 冰	16	29.00
	“细节决定一切” 作者 10 年沙场征战的经验与教训,在本书和盘托出。全书对一线销售人员常常忽视的工作细节逐一解剖,并从实战角度,开出有效解决问题的药方。			
10	化妆品品牌营销实务	张兵武	32	15.00
	本土第一部深入系统论述化妆品品牌管理与营销传播的专业著作,有很强的现实指导性。			

邮购地址: 广州市广州大道中 289 号南方日报出版社

邮编: 510601 联系人: 黎娟玲

电话: 020-87399627 020-87373998 转 8502

邮购另加邮资 15%

目录

▶前言

第一篇 接待顾客服务

▶心理准备	3
▷第1招 什么是待客服务	3
▷第2招 认真待客服务与自身共同成长	7
▷第3招 服务员代表饭店提供服务	9
▷第4招 一切为客人考虑	11
▷第5招 从客人的角度去理解客人的话语	13
▶合适的寒暄	15
▷第6招 不可忽视的寒暄	15
▷第7招 迎送寒暄很重要	17
▷第8招 问候语可增加亲近感	19
▷第9招 待客时的寒暄用语	21
▷第10招 妙用情境用语	23
▶良好的仪行	25
▷第11招 服务态度与客人去留	25
▷第12招 尊重客人才会赢得客人好感	27
▷第13招 亲切的笑容是赢得客人的最好武器	29
▷第14招 注重服装、仪表	30
▷第15招 得体举止模式	32
▷第16招 改掉怪癖	35
▷第17招 服务不要因客人态度而有所改变	37

▷第 18 招	细节处理更显对客人的态度	39
▷第 19 招	餐饮店气氛的营造 (1)	41
▷第 20 招	餐饮店气氛的营造 (2)	43
▶得体的应对		45
▷第 21 招	接待客人的技巧	45
▷第 22 招	满座及同席时的接待技巧	47
▷第 23 招	客人就座后的先期服务	49
▷第 24 招	服侍客人点菜的技巧	51
▷第 25 招	上菜的方法	53
▷第 26 招	客人用餐中间服务技巧	55
▷第 27 招	服侍客人结账的技巧	57
▷第 28 招	客人离去后的打扫	59
▶清晰的表达		61
▷第 29 招	表达应抓住客人的关注点	61
▷第 30 招	表达应该利落、清晰	63
▷第 31 招	根据客人选择表达用语及方式	65
▷第 32 招	表达应具体详尽	67
▷第 33 招	说话要条理清楚、注重技巧	69
▷第 34 招	声音应清晰响亮	71
▶得当的语言		73
▷第 35 招	与客人对话应注意用词及方式	73
▷第 36 招	讲话应照顾对方的心理	75
▷第 37 招	说话要考虑对方的立场	77
▷第 38 招	慎用否定用语	79
▷第 39 招	转换否定用语	81
▷第 40 招	掌握用声音表达欢迎的技巧	83

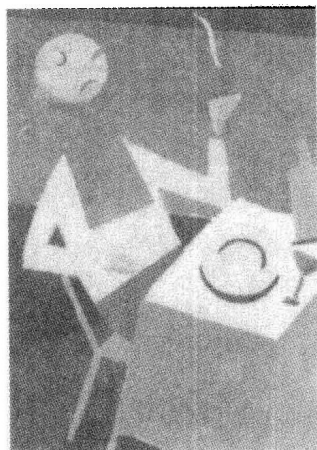
▷第41招 言语失误应及时改正	85
▶多使用敬语	87
▷第42招 敬语可拉近与客人的距离	87
▷第43招 敬语应因对象不同而不同	89
▶电话应用技巧	91
▷第44招 电话对话的特质	91
▷第45招 接电话的技巧和注意事项	93
▷第46招 接电话的程序和注意事项	95
▷第47招 打电话的技巧和注意事项	97
第二篇 处理顾客怨怼	
▶处理顾客怨怼原则	101
▷第48招 把顾客要求当作改进良机	101
▷第49招 将客人的不满当作成长的机会	103
▷第50招 无条件处理顾客的不满	105
▷第51招 不满的产生原因	107
▷第52招 应注意客人潜在的不满	109
▷第53招 处理客人不满的程序	111
▷第54招 小小的道歉可将客人不满消于无形	113
▷第55招 道歉更是实际的行动	115
▷第56招 让客人将不满表示出来	117
▷第57招 解决问题应双方共同协商才行	119
▷第58招 交谈是双方互相让步的捷径	121
▷第59招 处理不满要掌握适当时机	123
▷第60招 多注意应答的语言和行动	125
▷第61招 解释和解决不满方法一定要细致具体	127

▶处理顾客怨怼的技巧	129
▷第 62 招 用直爽的态度面对客人的不满	129
▷第 63 招 同事互相学习处理不满的技巧	131
▷第 64 招 不恰当服务用语示例	133
▷第 65 招 善用电话与书信	135
▷第 66 招 异物纠纷处理	137
▷第 67 招 意外纠纷处理	139
▷第 68 招 随时关注客人	141
▷第 69 招 预约纠纷的处理	143
▷第 70 招 理解错误导致纠纷的处理	145
▷第 71 招 处理纠纷应该理智	147
▷第 72 招 对纠纷一定要负责到底	149
▷第 73 招 建立处理不满的制度和规则	151
▷第 74 招 设计、填写不满报告书	153
▷第 75 招 尽量预防不满	155

第三篇 训练部下法则

▶声音训练	159
▷第 76 招 注意自己的语音语调	159
▷第 77 招 发音的基本练习	161
▷第 78 招 嘴形练习	163
▷第 79 招 绕口令训练	165
▷第 80 招 在店里能做的练习	166
▶增强说服能力	168
▷第 81 招 具备强有力的说服能力	168
▷第 82 招 准确地把握事实	170
▷第 83 招 调动对方的主动性	172

▷第 84 招	说话应简洁明了	174
▷第 85 招	抓住说服要点	176
▷第 86 招	不要反驳	179
▷第 87 招	区别对待不同的反驳	181
▷第 88 招	努力营造好的环境	184
▷第 89 招	做好追加服务	187
▶注意表达方式		189
▷第 90 招	表达方式很重要	189
▷第 91 招	语言表达标准格式	191
▷第 92 招	接待语言表达方式	193
▷第 93 招	应答语言表达方式	195
▶管理者的提高		197
▷第 94 招	管理者的类型	197
▷第 95 招	具备管理知识	199
▷第 96 招	对员工进行提醒教育	201
▷第 97 招	掌握职务实习训练法	203
▷第 98 招	实施职务实习训练	205
▷第 99 招	根据个性来指导员工	207
▷第 100 招	待客服务规范总览	209



· 第 1 篇

接待顾客服务

心理准备

●第1招●

❖什么是待客服务

对待客人的服务，应该怎样说明呢？首先应考虑客人为什么到这个店里来，当然是为了想吃美味可口的饭菜。还有，为了能心情舒畅地品茶、饮酒。愉快的用餐是通过美味的饭菜、舒适的进餐环境，以及良好的待客服务来创造的，待客服务的方法不当，再豪华的饭店，再美味的饭菜，也不会令人愉快的。待客服务的好坏，会大大地影响到客人对一个饭店的评价。周到的待客服务，不仅会使进餐的气氛融洽，而且会让饭菜的味道更美，使客人感到满意。在客人的要求越来越多样化的今天，店方要认识到待客服务的重要性，掌握其技巧，并恰当地运用到实际中去。

所以，待客服务，就是为了让客人愉快地用餐，为了使客人在饭店里度过一段愉快的时光，店员所必须提供的服务和要做的工作。

总之，接待者不论有多忙，有多累，身体有多么不舒适，客人有多么麻烦，无论何时，无论对谁，在为客人提供服务时，都应该一丝不苟。

在某店，服务员在送咖啡到餐桌上时，客人的手不小心碰倒了咖啡，洒出的咖啡弄脏了客人的衣服。

客人：“啊，好烫，怎么搞的嘛！”