



服务一线基层员工技能培训丛书

YOUXIUCANYINFUWUYUAN
GONGZUOJINENGSHOUCE

优秀餐饮服务员 工作技能手册

尹刚◎主编



优秀餐饮服务员 工作技能手册

尹刚◎主编



图书在版编目(CIP)数据

优秀餐饮服务员工工作技能手册 / 尹刚主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2008.6

(服务一线基层员工技能培训丛书)

ISBN 978-7-80221-675-4

I. 优… II. 尹… III. 饮食业—商业服务—手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第088597号

服务
一线
基层
员工
技能
培训
丛书

优秀餐饮服务员工工作技能手册

尹刚
主
编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京市西城区车公庄 大街乙5号鸿儒大厦B座
邮政编码	100044
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2008年6月第1版
印 次	2008年6月第1次印刷
印 张	12
印 数	1~5000册
字 数	202千字
定 价	26.00元
书 号	ISBN 978-7-80221-675-4

版权所有 侵权必究



随着信息技术的快速发展和知识型经济的出现，企业运作与管理正在发生着前所未有的变化。对于服务企业而言，要想在21世纪的全球经济中脱颖而出，赢得市场的竞争，就必须及时更新自己的管理理念，完善自己的组织架构、服务系统及工作方法，这样才能提升员工的职业素质。

在欧美等发达国家，企业就非常重视基层员工的技能提升。他们和专家学者精诚合作，共同努力，不断地研究和探索，形成一代又一代的管理思想和方法，指导着企业的健康发展。而中国的服务业虽然起步较早，但一般都不成规模或体系，市场化程度相对较低，且内部管理落后，同发达国家相比，有着较为明显的差距。随着市场国际化的加剧，中国服务企业面对越来越严峻的竞争。而任何企业的竞争说到底就是员工素质的竞争，特别是基层员工，他们是企业的根，是企业的本。所以，企业要想让自己的基业长青，就得提升基层员工的职业素质。

但是，很多服务企业或其基层人员面对众多外来思想往往感觉无所适从，不知道该如何选择；或者选择之后，又常常不知道该如何将理论转化为实践。基于此，我们推出了“服务一线基层员工技能培训”丛书，就服务企业最基层且典型的岗位，如营业员、促销员、收银员、保险业务员、餐饮服务员，在日常服务中的工作程序、技能和方法进行了阐述，希望我们的努力可以帮助到服务企业或服务人员。

本丛书具有如下一些特点：

1. 针对性

本套丛书的针对性很强，它以服务企业为立足点，以

该岗位的工作内容为对象，通过合理地分解和谨慎地选材，将企业“牵一发而动全身”的环节作为讲述重点而形成该岗位的完整内容。

2. 实用性

本套丛书，无论是内容的选择还是行文风格，都强调简洁实用，并配以相应的案例或制度、表单、范本，让阅读的人一看就能明白，使其可以成为服务企业一线员工实际工作中的指导手册，这也是我们编辑整理该丛书的宗旨所在。

《优秀餐饮服务员工工作技能手册》是该丛书中的一本。

餐饮服务既是一门特殊的技术，也是一门高超的艺术。任何餐饮服务人员要想念好“服务经”，就得以正确的理念、积极的心态和恰当的行动，认真学习，深入体会。要做到这一点，服务员首先必须从餐饮服务的基础认知着手，然后就餐饮服务的必备技能、散客服务、团体及宴会服务、对客服务技巧等方面进行阐述，以便服务员在日常工作中熟练掌握餐饮服务技能，深刻把握服务的艺术，并正确运用多种服务的方法。

本书不仅内容丰富、充实，讲述具体、生动，语言通俗、易懂，结构简单清晰，注重实操性及实用性，力求清晰、明确。

本书可作为一本管理、培训工具书，对整个餐饮行业都具有普遍指导意义。不论是什么规模、什么档次、什么特色的餐饮企业及其服务员都可从中汲取到营养，掌握到实际服务技巧。

本书由尹刚主编。在编写的过程中，查询并参考了国内外大量的相关图书、文章及资料。同时，众多优秀服务企业一线管理精英和咨询顾问给予了指点和支持，他们是：章学成、尹全、高淑芬、秦斌、况平、黄根艺、郑明、李华、姜艳华、皮铁兵、邓晓东、牛承德、喻伟、李强、李宝芹、段丽荣、高琨、赵辉、刘婷、刘玮，在此一并表示感谢！



录

第一章 餐饮服务基础

- 一、餐饮服务特性 2
- 二、餐饮服务意识 3
- 三、餐饮服务准则 5
 - 范本：××餐厅员工奖惩制度 9
- 四、餐饮服务流程 18

第二章 服务必备技能

- 一、摆台技能 24
- 二、端托技能 32
- 三、餐巾折花 43
- 四、餐具擦拭技能 49
- 五、菜品认识技能 51
- 六、上菜技能 52
- 七、分菜技能 60
- 八、斟酒技能 64

第三章 散客服务

- 一、餐前准备工作 74
- 二、开餐服务工作 75
- 三、就餐服务工作 83



Contents

第四章

团体及宴会服务

- 四、餐后结束工作 89
- 五、外送服务 96

- 一、非正式宴会服务程序 100
- 二、正式宴会服务 106
- 范本：××餐厅西餐宴会服务操作程序与标准
 126

第五章

对客服务技巧

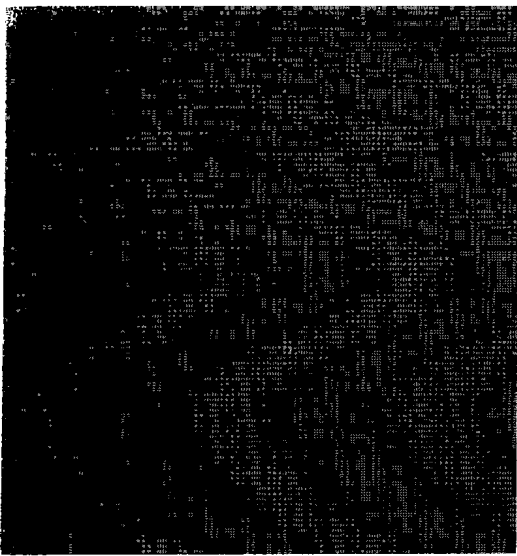
- 一、对客服务仪容 136
- 范本：餐厅员工仪容仪表规定 139
- 二、对客服务语言 140
- 范本：餐厅员工服务态度 146
- 三、因人而异的服务 147
- 四、服务问题处理 152
- 五、客人投诉处理 160

第六章

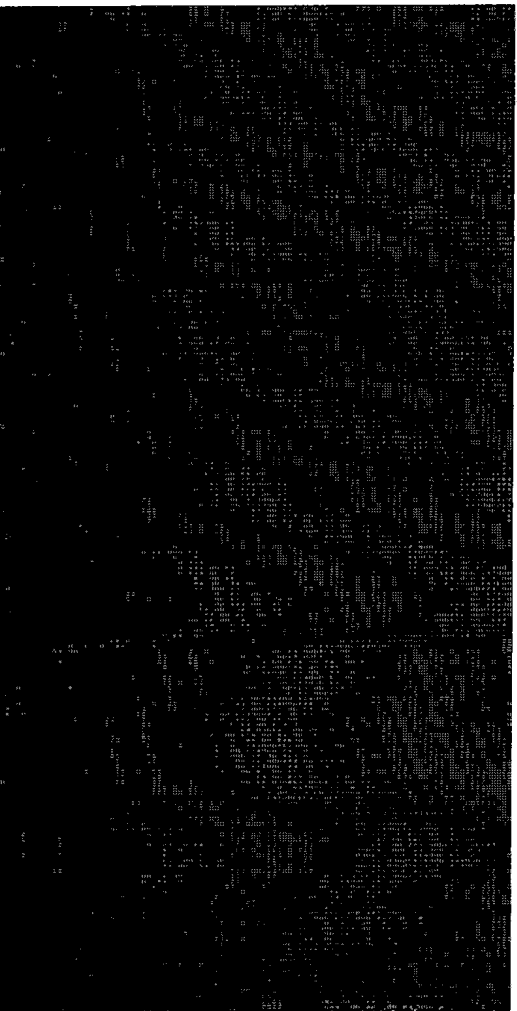
安全卫生管理

- 一、安全管理 166
- 二、卫生管理 178

- 参考文献 187



第一章



餐饮服务基础



一、餐饮服务特性

作为餐饮服务员工，要想给顾客提供最佳的优质服务，首先必须了解餐饮服务的特点。一般来说，餐饮服务具有以下几个特性：

1. 无形性

服务看不见摸不着，是无形的，无法进行量化和描述，但可以通过顾客用餐后的感觉能切身体会到服务质量的优劣。所以服务员必须接受专业化的服务训练，为各种不同的顾客提供优质的服务，尽可能满足他们不同的消费需求。

2. 不可储存性

餐饮服务具有不可储存性，每次用餐结束，顾客离开了餐饮店，服务也随之结束，不能储存下次使用，只有顾客亲临用餐才能享受服务。

3. 不可转让性

每位就餐的顾客，都无法把其所接受的服务转让给第三者，且仅以“当时”为限，等到下次光临时，则会因服务人员不同或是就餐环境等的不同，而得到另外的就餐服务。

4. 同步性

餐饮服务的特点是在接受顾客提出的要求后才提供相应的餐点服务。当顾客指定菜单后，就确定了消费形态和类别，同时厨房也依据菜单的内容开始整理、制作。因此，餐饮服务的生产、销售、消费三个环节是同时进行的。

餐饮服务的同步性决定了餐饮工作的复杂性，多项工作环环相扣。所以，人员安排必须紧凑，分工明确。除了要在外场营造热情接待的气氛外，更要重视内部员工之间相互配合等问题。

5. 有价性

餐饮服务是一种有偿服务，本身具有价值，能为企业带来利润。优质的服务是餐饮企业成功的重要因素之一，它能够为企业创造利润、带来效益。

6. 直接性

由于餐饮服务的生产、销售和消费是同步进行的，所以效果能直接体现出来。这一特点，决定了餐饮服务不同于一般商品。



因此,在服务过程中如果出现差错,如上菜时不小心把汤汁洒在顾客身上,就难以挽回失误已造成的不良影响,而只能通过其他途径来予以适当弥补。

针对餐饮服务直接性这一特点,服务人员在工作中就必须具有高度的责任感和良好的服务技能,认真做好自己的本职工作,以达到良好的服务效果。

7. 灵活性

顾客来自不同民族、不同国家地区,处于不同层次、不同文化背景;他们有着不同的年龄、不同的职业、不同的思想意识和道德规范,并且有不同的宗教信仰、风俗礼仪、饮食习惯、生活禁忌和就餐目的、就餐心理以及不同的性情、口味偏好等。于是,不同的客人必会在就餐过程中有着不同的需求。

因此,服务员除应具备一定的专业服务知识和技能外,还应广泛掌握多方面的知识与技能。如烹饪知识、旅游知识、礼仪知识、营养学知识、心理学知识等等。这样,以便灵活、有针对性地运用多种服务方法,为顾客提供优质的服务。

8. 差异性

不同的餐饮企业之间服务具有差异性,即使在同一家餐厅用餐也可能因服务对象、服务员、厨师、菜单等的差异,或是时间的不同,而出现多种多样的服务模式和形态。

9. 规范性

随着餐饮业的发展,餐饮服务必须制定统一的服务标准和规范,以不断提高服务水平。

制定了服务标准和规范,就能有章可循,使服务更规范管理,每个服务员都努力遵照标准,认真贯彻执行各项服务规程,形成统一规范的服务水准,显示企业的面貌和特色。

二、餐饮服务意识

作为一名优秀的餐饮服务人员必须具备最佳的服务意识。最佳服务意识依据以下标准来进行衡量和判断:



1. “我为人人，人人为我”意识

随着社会生产的发展，社会分工不断细化，社会是一个有机整体，各行各业都需要协调发展，没有高低贵贱之分。各行各业都是不可缺少的，是相互服务的。因此，就应该树立相互帮助、相互服务的意识。

2. 诚实经商、讲求信誉意识

企业经营以诚信为本，诚实经商、讲求信誉是餐饮服务人员良好品质的具体体现，也是实现以服务满足顾客需求的前提条件。向顾客介绍、宣传菜点时应实事求是，不弄虚作假；要按质论价，不以次充好、以少充多，决不出售不合质量要求的饮食；按顾客的意愿介绍、推荐菜点，不强求顾客消费；把好食品卫生和食品质量关。

3. 以顾客为中心意识

餐饮服务的中心，既不是服务员自身，也不是餐饮业经营者。餐饮企业是以餐饮服务作为商品来提供给顾客的，因此，应当以顾客和顾客的需要为中心提供服务。

市场经济带来了产品竞争、销售竞争，要想在竞争中取胜，就要适应市场需要，牢固树立一切为顾客着想、一切从顾客出发的观念和意识。

4. 顾客至上、服务第一意识

餐饮业属于服务行业，所以，服务员必须以宾客感到宾至如归为服务原则，树立“顾客至上，服务第一”的意识。

5. 来者都是客，一视同仁意识

服务员对所有顾客都要一视同仁，不能喜大厌小，也不能厚此薄彼，对不同的顾客不能有不同的服务，坚持来者都是客的原则，为顾客提供统一标准的服务。对每位顾客都给予热情、周到的服务，才能真正体现餐饮企业的优质服务意识。

6. 主随客便意识

餐饮企业在服务顾客时，无论是服务方式、服务项目，还是菜式品种、价格标准等，都必须以顾客的消费心理为基础，并有效适应顾客消费心理，增强服务的实际针对性，以顾客为中心，为顾客提供更好的服务。



7. 不断适应顾客意识

餐饮服务作为一种商品，也有其寿命周期。因而餐饮企业要经常注意顾客的需求变化，注意顾客对服务的适应程度，不断提高改善。



提高餐饮业的创新意识

餐饮业的不断发展和顾客需求的变化，要求餐饮服务不能墨守成规、满足现状，而必须不断开拓创新，在服务内容、方式等多个方面进行努力。因为，“喜新厌旧”是人类普遍的心理意识，这点在服务行业尤为明显。

所以，餐饮服务人员必须具有创新意识，不断开拓服务领域、变化服务方式和更新服务内容，增加服务的广度、深度和新度。只有这样，才能适应顾客的心理变化，符合顾客的不同需要。

三、餐饮服务准则

1. 基本要求

餐饮业服务准则的基本要求包含以下内容：

(1) 礼貌

礼貌是人们交往的基本要求，也是餐饮服务员工工作的起码准则。无论对待客人还是对待同事都要以礼相待，多使用敬语和谦词等。在对客服务时要做到：迎客要有问候声、说话要有称呼声、离别客人要有致谢声、工作出现差错和失误要有致歉声。

(2) 微笑

微笑是无声亲切的语言，是一曲动人的乐章，微笑服务是对餐饮服务员的的基本要求。微笑要自然、得体，要发自内心，使客人感到宾至如归、温馨和谐，让人觉得轻松愉快。

(3) 诚实

诚实、可靠、正直、不徇私情，这些是做人的基本准则，也是一个优秀餐饮服务员的准则。



(4)效率

工作要讲求效率，说到就要做到，对工作不推诿、不拖拉，接待客人要善始善终，交接工作要清楚。

(5)细致

工作仔细、认真、耐心、细致、兢兢业业、一丝不苟。

(6)责任

对各项工作要有责任心，要有对客人、对餐厅高度负责的精神。

2. 行为规范

餐饮服务的行为规范包含以下内容，如下表所示：

餐饮服务员行为规范表

序号	行为规范	主要内容
1	职责要求	(1)按时上、下班，工作时间不得擅自离岗，不得迟到早退，下班后未经允许不得重新进入工作区，不得在店内逗留 (2)上、下班必须走员工通道、乘员工电梯，进入岗位必须穿工作制服 (3)未经允许，不得串岗；非工作指派，不得行走前门、不得进入大堂、不得乘客梯、不得使用客用洗手间 (4)在工作中，要热情、礼貌、周到地接待客人，在交谈时要使用敬语。当值时要按餐厅要求的标准姿式站立服务，不准倚靠墙壁或家具，不准高声谈话或聊天，不许当着客人的面做不雅观的动作，如：梳理头发、掏耳朵、触摸鼻孔等 (5)不准与客人争辩，不准使用粗言秽语，不得讥讽或嘲笑客人，不允许存在不理睬客人的怠慢行为，不得在公共场合大声喧哗 (6)在工作岗位上不准吃东西，不准阅读书报，不准聊天、唱歌 (7)工作时间不得打私人电话，不得陪带亲友到服务工作区域参观或在店内游逛，服务员上班时间不得会客；紧急的私人电话则由所在部门或人事部接收转告 (8)不得利用职权给亲友以特殊优惠
2	行为要求	餐饮企业对每个岗位的工作都必须制定工作程序和规范，作为约束和指导员工的工作步骤
3	仪容纪律	(1)服务员进入岗位必须穿着制服，并保持制服干净、整洁，领花、袖口要扣好，衬衣要将下摆放入裤(裙)内，西装要系领带，皮鞋要保持光亮，袜筒不可外露，不可穿破损的袜子，衣裤的纽扣要扣好，拉链应拉紧



(续表)

序号	行为规范	主要内容
3	仪容纪律	(2)保持身体清洁,勤洗澡,勤更换内衣,勤洗头剪发,勤修剪指甲;工作期间不吃异味食品,保持口腔卫生 (3)不准梳留怪发型。女服务员不准披头散发,头发长度不宜过肩;男服务员头发发脚不遮盖耳部,发长不盖衣领,每天须剃胡须,不准烫发,不准留小胡子,不准留大鬓角 (4)在岗位上行为要规范。不准在客人面前打喷嚏、打哈欠、伸懒腰、挖耳鼻、梳头发、剔牙、打饱嗝、挖眼屎、搓泥垢、修指甲,不准交头接耳,不准说笑聊天 (5)行走要轻松稳健,挺胸抬头,两眼平视,步距要符合标准 (6)就坐姿式要保持上体挺直,两肩放松,下巴向内收,胸部挺起,使背部与臀成一直角,双手自然地放在膝上,坐在椅子面积的三分之二处为宜 (7)站立要端正,挺胸、收腹、抬头、两眼平视。男子两臂自然下垂于体前交叉,右手放在左手上。女子将双手背于背后;男子双脚开立与肩同宽,脚尖向前;女子双脚呈“V”字形,膝和后脚跟都要靠紧
4	着装要求	(1)新员工入职后,餐厅将根据员工的工作岗位需要,按规定提供统一工作制服,所有工作制服均属餐厅财产,员工必须按照单位规定的程序签领并按照餐厅的制服管理规定进行使用和保管 (2)员工必须按照餐厅的规定时间换洗工作制服,员工在上岗当值期间必须按规定着装,并保持工装整洁、端庄。除在餐厅规定范围内的因公或批准外,不准穿着或携带制服离店。下岗后必须将制服存放在员工衣柜内 (3)员工离职时,须将制服交回制服房,并按规定办清退手续,若有遗失或人为损坏,则需按规定赔偿
5	佩证要求	(1)每位员工入职后,即会得到餐厅颁发的员工证和工号牌,以证实员工身份 (2)员工上岗当值时应携带员工证、佩戴工号牌,否则,餐厅保安人员可阻止其进入员工岗位。员工证及工号牌是员工当值的证件和标志,仅供员工当值使用,不准借给他人,员工证和工号牌如有遗失应立即向人力资源部报告并办理补领手续 (3)员工离店时应将员工证和工号牌交回人力资源部,违者将不予办理离店手续



3. 工作纪律

餐饮服务行业的工作纪律包含以下内容：

(1) 上下班

①上班。所有员工都应养成提前到达餐厅的习惯，并在当班之前完成一切准备工作，以随时进入工作状态。例如，若被安排在上午11：45当班，则应在上午11：45时完成所有的准备工作，处于马上可工作的状态。这些前置作业意指将所有个人所需的配备，如开瓶器、圆珠笔、入厨单等在工作前准备就绪。

②下班。在下班时间已到而欲离开工作岗位时，应告知经理、副理或所属部门的领班，对工作进行交接，不能擅自离开。

(2) 考勤

①员工必须按时上、下班，在工作时间内，未经批准，不得无故迟到早退，员工必须按排班表按时上班，若需对值班时间做出调整或更改，必须事先得到主管的批准。

②员工上、下班必须按规定打记时卡，打卡后应把卡放回原来的位置，若记时卡在打卡过程中出现故障，应及时报告值勤保安或人力资源部门，不得无故损坏公物。

③代人或托人打卡，均属舞弊行为，要进行严厉的处理。

4. 劳动纪律

餐饮服务的劳动纪律包含以下内容：

(1) 服从

①在工作中，员工要有服从意识。每一位员工必须清楚自己的直接上司，切实服从上司的工作安排和督导，按时完成工作任务。

②不得顶撞上司，不得无故拖延、拒绝或终止上司安排的工作，若遇疑难或不满可按正常程序向上级主管或人力资源部门投诉。

③如果在工作中出现意外情况而自己的直属上司不在场，又必须立即解决时，可越级向上级主管请示或反映。

(2) 协作

餐厅对客服务，需要多个岗位共同协作。各部门的工作都是为着一个共同的目标，完成对客人的接待和服务工作，服务员必须树立合作的意识，在做好



本职工作的同时,还要为下一岗位的良好服务创造条件,使顾客满意餐厅的服务。

以下是某餐厅的员工奖惩制度,供餐饮服务员参考。

【范本】

××餐厅员工奖惩制度

本公司机构庞大,要有效经营,有赖员工努力工作和遵守员工手册和餐厅的有关规定及听从经理的指导。

值班经理负责维持及处理纪律事宜,如员工有严重错失时,值班经理有权将员工停职,并通知店经理或督导裁定处分方式。

在决定执行纪律处分前,员工将被告知不符合餐厅要求标准或违反了准则和程序的地方,并有权申述其当时的处境和理由,若员工对纪律处分不满,有权上诉及将事件呈上级经理或督导,总经理作出最后裁决。

一、奖励

1. 奖励

(1) 目的。

为鼓励员工爱岗敬业,勤勉进取,树立良好风气,养成遵章守纪习惯,争创一流服务。

(2) 原则。

以事实为依据,以规定为准绳,处罚与教育相结合,物质奖励与精神鼓励相统一。

(3) 嘉奖名称。

- ①杰出员工(年度总公司所属各餐厅评选);
- ②优秀员工(每年度各餐厅评选);
- ③当月最佳员工(每月各餐厅评选)。

2. 奖励对象

(1) 杰出员工。

杰出员工全公司每年度评出1名,各餐厅管理组推荐报总公司审批。基本条件如下:

- ①在年度遵守纪律、工作表现、贡献程度的综合绩效考评中成绩突出者。



- ②对改进公司经营管理、提高服务质量有重大贡献者。
- ③对公司业务有重大发明、革新，成就显著者。
- ④对危害公司权益之事能事先如实举报，主动防止而使公司避免或减少重大损失者。
- ⑤为保护国家财产、人民及顾客生命财产安全，能见义勇为者。
- ⑥获得社会重大荣誉者。

(2)优秀员工。

优秀员工各餐厅每年度评出1名，各餐厅管理组推荐报总公司审批。基本条件如下：

- ①对公司技改有重要建议，经采纳实施取得显著成效者。
- ②对工作敬业努力，表现优异，一年内连续3个月或累计5次以上被评为月份最佳员工者。
- ③在突发事件中，奋勇抢救或指挥有方而对避免或减少公司损害作出重大贡献者。
- ④在公司经营管理上领导有力，取得显著成果或主办业务有重大改革措施且取得实效者。

⑤品行优良、技术超群、工作认真、恪尽职守成为公司的楷模者。

⑥其他对公司有重大贡献者。

(3)当月最佳员工。

当月最佳员工各餐厅每月评出1~3名，各餐厅评选，总公司营运部审批。基本条件如下：

- ①本职岗位工作优异，在餐厅当月员工评选中的优胜者。
- ②工作中起积极带头作用，团队协作有相当成效者。
- ③遵章守纪，敬业并具创新精神者。
- ④工作突出，受到顾客及同事赞誉者。

(4)单项突出员工。

岗位最佳员工由各餐厅于每月评一次，每次评出2~5名，由分店经理审批。基本条件如下：

- ①在单项岗位或操作程序中独立工作能力极强，与其他岗位配合良好。
- ②对该岗位操作的改进，提出良好建议并取得成效。
- ③注重团队合作，助人为乐。