

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

酒店服务人员岗位培训丛书

滕宝红 主编

点菜员

岗位作业手册

职业素质训练，让酒店服务更加专业
作业流程细化，让酒店服务更加高效
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

点菜员



酒店服务人员岗位培训丛书

点菜员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

点菜员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 8

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18377-4

I. 点… II. 滕… III. 饭店—饮食业—商业服务—手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 092596 号

内 容 提 要

本书从酒店点菜员岗位实际出发, 系统介绍了酒店点菜员的岗位职责、点菜服务作业程序、具体作业内容及点菜服务过程常用到的日常英语等内容。

本书主要适用于酒店的点菜员、欲从事点菜服务工作的人员及酒店旅游培训机构的人员, 为其提供了可以参照的操作标准及工作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书 点菜员岗位作业手册

-
- ◆ 主 编 滕宝红
责任编辑 王飞龙
 - ◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700 × 1000 1/16
印张: 10 2008 年 8 月第 1 版
字数: 120 千字 2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18377-4/F

定 价: 20.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：	王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
	张晓光	童 年	李春兰	张 燕	侯福东
	田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
	胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
	王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
	蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
	刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
	尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的外语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录(相关知识及服务英语)”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识(比如服务英语)，以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行



了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤,然后再根据流程提示,详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2.可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片, 并配以案例、要点提示、相关知识等栏目, 旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强,读者一看就懂,一学就会,是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中,编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料,并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第 1 部分 点菜员岗位要求

1-1	点菜员素质要求	2
一、职业道德		2
二、基本素质		4
三、专业素质		7
1-2	点菜员岗位职责	9
一、点菜员任职条件		9
二、点菜员岗位职责		10
1-3	点菜员作业内容	11
一、掌握菜品供应及客人预订情况		11
二、熟悉酒店(或餐厅)的各项收费标准		12
三、参与企业专业知识技能培训		12
四、记好工作日志		12
五、品味新菜		14
1-4	点菜员日常礼仪	15
一、仪容		15
二、着装		16
三、仪态		17
四、用语		18

第2部分 点菜服务作业

2-1	了解中餐菜系	20
一、	鲁菜	21
二、	川菜	22
三、	粤菜	23
四、	苏菜	24
五、	浙菜	25
六、	徽菜	26
七、	湘菜	26
八、	闽菜	27
2-2	了解西餐菜肴	30
一、	西餐菜肴特点	31
二、	西餐菜系	31
2-3	明确菜品味型	33
一、	味型的分类	34
二、	调味的作用	35
三、	调味的规律	37
2-4	了解菜品的制备方法过程	40
一、	影响菜品制备的因素	41
二、	菜品质感与菜品销售的关系	42
三、	掌握菜品的制备过程	44
2-5	掌握菜品食材搭配	46
一、	食材搭配原则	47
二、	食材搭配原理	48

2-6	酒水与菜品搭配	52
	一、体现菜品色、香、味的风格	53
	二、饮后不抑制食欲和消化功能	53
	三、以辅助作用为主	53
	四、口感对称和谐	54
	五、要满足客人的个性需求	55
2-7	酒水搭配	57
	一、酒水搭配规律	58
	二、酒水间的搭配方法	58
2-8	菜品组合搭配	59
	一、菜品搭配原则	60
	二、菜品组合技巧	61
2-9	了解餐厅菜单	65
	一、菜单类型	66
	二、菜单内容	70
2-10	熟悉点菜礼仪	74
	一、点菜前的礼仪	74
	二、递菜单的礼仪	75
	三、点菜技巧	75
2-11	菜单记录	78
	一、了解点菜单	79
	二、弄清点菜方式	79
	三、点菜记录方式	80
	四、点菜记录应注意的问题	81
	五、点菜记录单的放置与传递	82

2-12	填写点菜单须知	83
	一、常见菜肴的单位计量	84
	二、记入菜单的码数	84
	三、中餐点菜常用配份规律	84
	四、写菜的要求	84
2-13	取消菜式服务	87
	一、取消菜式	87
	二、菜式取消应注意的事项	88
	三、菜式取消的执行流程	88
2-14	宴会点菜服务技巧	90
	一、宴会预订要领	91
	二、宴会菜单设计	93
2-15	宴会酒水点配	97
	一、酒水的档次要求	98
	二、酒水的产地要求	98
2-16	不同点菜方式的应对技巧	100
	一、桌面点菜	101
	二、展档式点菜	101
2-17	利用调味知识销售菜品	105
	一、适应客人需求，找出相似规律	106
	二、记录客人的口味喜好和禁忌	108
2-18	巧算价格销售菜品	110
	一、菜品价格与质量	111
	二、菜品价格与销售	112
2-19	针对不同的客人销售菜品	114
	一、按年龄销售	115

二、按性别销售	116
三、按体质销售	118
2-20 快速拉近与客人的距离	123
一、初次见面寒暄	124
二、快速交往	125
三、快速抓住客人的心理	126
2-21 销售技巧的运用	129
一、赞美性销售	130
二、建议性销售	130
三、组合性销售	131
四、将菜点和酒水结合销售	133
五、规避负营养的剔除性销售	133
六、描述性销售	133
七、借力销售	134

第3部分 附录

附录1 点菜过程中问题的处理技巧	136
附录2 点菜服务英语	141

参考文献

第 1 部分

点菜员岗位要求



1-1 点菜员素质要求

本部分主要讲述了点菜员应具备的素质。通过本部分的学习，你将了解到要想成为一名优秀的点菜员所必须具备的素质要求。

现代酒店的点菜员就应符合现代酒店餐饮服务业的特点和要求，一个优秀的点菜员应该达到以下要求。

一、职业道德

为了能更好地提供优质的服务，每一位餐厅服务员都必须遵守一定的职业道德规范。以下就是餐厅服务员职业道德规范的主要内容。

（一）热情友好，客人至上

“热情友好，客人至上”是餐厅职业道德中最基本和最具

特色的道德规范,是餐厅真诚欢迎客人的直接表现,是餐厅服务员敬业、乐业精神的具体体现。

（二）真诚公道，信誉第一

“真诚公道，信誉第一”是正确处理餐厅与客人之间利益关系的一项行为准则。

（三）文明礼貌，优质服务

“文明礼貌，优质服务”是餐饮业一项极其重要的道德规范和业务要求，也是餐厅服务员职业道德最显著的一个特点。

（四）团结协作，顾全大局

“团结协作，顾全大局”是餐厅经营管理成功的重要保证，是餐厅内部处理同事之间、岗位之间、部门之间、局部利益与整体利益、眼前利益与长远利益等相互关系的一项行为准则。



优质服务

（五）遵纪守法，廉洁奉公

“遵纪守法，廉洁奉公”是餐厅服务员正确处理个人与集体、个人与国家关系的行为准则，既是行政和法律的要求，又是道德规范的要求。

（六）钻研业务，提高技能

这一条是各行各业共同的业务要求，也是餐厅服务员职业道德中不可缺少的基本规范之一，是餐厅服务员做好本职工作的关键。

（七）平等待客，一视同仁

每一位餐厅服务员都应自觉地尊重客人，主动热情地去满足客人的合理要求，把令人满意的服务提供给每一位客人。在提供服务时，要摒弃“看人下菜碟”的恶劣习气，绝对禁止以貌取人和以职取人。

二、基本素质

(一)身心要求

由于点菜员在每天的服务中，更多的时间是站立或行走，尤其是在就餐高峰时段，点菜员必须穿梭于各个餐台、包间与菜品展档之间，引领客人观看菜品展样等，其工作负荷很大。点菜员要与不同类型的客人打交道，费心耗神地记住不同客人的要求。所以，点菜员必须具备健康的身心，以便快速、准确地为客人提供优质的服务。

(二)形象要求

客人进入酒店餐厅，来到琳琅满目的菜肴食材组合展档准备选菜时，首先接触的是点菜员。所以点菜员在形象上必须达到以下的标准。

1. 着装整洁。点菜员应按酒店规定统一着装，穿工作服，服装必须整洁，佩戴工牌标志上岗。

2. 举止大方，不卑不亢。点菜员上岗时要具备良好的心态，应立即进入角色，对客服务时，举止要大方、得体。比如，要挺胸、收腹、目平视，环顾四周，面带笑容，双手自然下垂或体前交叉，以保持随时为客人提供点菜服务的最佳状态。

3. 神态要亲切、自然，笑容可掬，给人以热情洋溢、充满活力、春风满面之感。切忌脸色阴沉、神情不安、不苟言谈、表情呆板。

(三)性格要求

1. 态度亲和热忱

优秀的点菜员首先应具有“客人第一、以客为尊”的服务理念，时时把“请”、“谢谢”、“对不起”等敬语挂在嘴边，面带微笑，并时刻记住“客人永远是对的”这句话去服务客人，让客人真正有宾至如归的感觉。

其次，优秀的点菜员还应具有亲和力和热忱的服务态度。由于每天必须面对大量形形色色的客人，所以点菜员应对工作充满热忱，并真心诚意地去服务每一位客人，这样才能把工作做好，为酒店创造利润。

2. 工作认真负责

点菜员在工作中必须全身心地投入,随时注意客人的用餐情况,以便及时提供服务。为此,点菜员还必须具备敏锐的洞察力,以察知客人的偏好和要求,通过适时提供必要的服务使客人产生亲切礼遇和受尊重的美好感觉。

3. 积极、乐观、合群

积极、乐观、合群,不仅是点菜员从事服务工作的基本条件,也是评判、考核其工作的最基本条件。餐饮服务工作环境极具挑战性,工作任务不断变化且积极性容易遭受挫折,因此,点菜员必须具有乐观开朗的个性以面对工作中的挑战和挫折。同时,还要能够和同事同甘共苦、相互帮助,发挥团队合作精神,共同为实现酒店的整体目标而努力。

4. 懂得控制情绪

点菜员必须懂得调节个人的情绪状态,对外必须始终以和善的态度服务客人,对内则以相互尊重、协调配合的心态与同事愉快相处,建立良好的人际关系。

通常,点菜员和客人的接触是面对面的、互动的,因此点菜员必须善于控制自己的情绪,绝对不能把恶劣的情绪带到服务工作中,甚至在客人面前表现出来。否则,不但会使客人对服务产生强烈的不满,更会让客人对餐厅或酒店留下不好的印象,从而大大损害企业的形象和声誉。

(四)语言素质

语言是人与人之间交流的工具。在餐饮业,语言是礼仪表现的重要方面。一位优秀的点菜员要善于运用语言与客人进行沟通。语言表达能力不是天生的,要达到客人满意的效果,重要的是要在工作中学和训练。

良好的语言素质表现在以下几个方面。

1. 嗓音。点菜员的嗓音应悦耳柔和,口齿要清楚,声音过大或过小都会让客人感到不舒服。