

全国重点旅游院校“十三五”规划教材



酒水服务与酒吧运营

主 编◎盖艳秋 张春莲

副主编◎王 伟 王金茹

许振华 童 江

中国旅游出版社

全国重点旅游院校“十三五”规划教材

酒水服务与酒吧运营

主 编◎盖艳秋 张春莲
副主编◎王 伟 王金茹 许振华 童 江
参 编◎沈 博 王光辉 陈玉民

中国旅游出版社

策划编辑：段向民

责任编辑：段向民 黄 鹤 张芸艳

责任印制：谢 雨

封面设计：何 杰

图书在版编目（CIP）数据

酒水服务与酒吧运营 / 盖艳秋，张春莲主编. --北京：中国旅游出版社，2017.6

全国重点旅游院校“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5032-5839-8

I. ①酒… II. ①盖… ②张… III. ①酒—基本知识—高等学校—教材②酒吧—商业管理—高等学校—教材
IV. ①TS971.22②F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 129188 号

书 名：酒水服务与酒吧运营

作 者：盖艳秋 张春莲主编

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005）

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@ cnta. gov. cn

营销中心电话：010-85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京明恒达印务有限公司

版 次：2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：19.25

字 数：400 千

定 价：39.80 元

I S B N 978-7-5032-5839-8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与营销中心联系调换

全国重点旅游院校“十三五”规划教材编审委员会

顾 问

云南大学工商管理及旅游管理学院院长、教育部高校旅游管理类专业教学指导委员会主任

田里教授

东北财经大学旅游与酒店管理学院院长

谢彦君教授

主 任

云南旅游职业学院

范德华院长

中国旅游出版社

张润生副总编辑（主持全面工作）

副 主 任

曙光酒店集团

程浩常务副总裁

华侨城旅游事业部

王刚高级副总经理

太原旅游职业学院

张立芳副院长

江西旅游商贸职业学院

胡建华副院长

河北旅游职业学院

汤云航院长

三峡旅游职业技术学院

张耀武副院长

山西旅游职业学院

何乔锁院长

黑龙江旅游职业技术学院酒店管理烹饪系

刘训龙主任

陕西旅游烹饪职业学院

王新艳院长

青岛酒店管理职业技术学院旅游与酒店管理学院

石媚山副院长

秘 书 长

云南旅游职业学院

韦明体副院长

副秘书长

云南旅游职业学院科研处

周利兴科长

中国旅游出版社教材开发部

段向民执行主任

委员（各教材主编，略）

序

我国旅游教育经历了 30 年的发展, 1733 所旅游类院校积累了 1.2 万多种各类旅游教材, 涉及的课程达到 280 多门。通过对多所院校及对学生的调研, 我们发现现行旅游教材主要存在以下问题: 同质化现象严重; 教材不能很好地体现企业及相关行业的岗位需求; 理论化突出而实践性不足; 版式设计不够活泼; 配套教学资源不完善。

为贯彻落实教育部最新教改精神, 促进旅游等行业的教育事业发展, 为进一步推动旅游高等职业教育国家级规划教材建设工作, 发挥旅游类教材建设在提高旅游人才培养质量中的基础性作用, 全面提升高等职业教育旅游类教材质量, 教材编审委员会特组织编写团队, 联合开发立体化教材。全国重点旅游院校“十三五”规划教材计划分批出版, 第一批拟出版 35 种, 涵盖了旅游管理大类的大部分专业核心课程。此次所选院校, 均为以“旅游”“酒店”等字样命名的院校, 保证了队伍的纯粹性。此次教材编审队伍搭建真正实现了专家指导、企业参与、编者共享的格局。专家有以田里教授、谢彦君教授为代表的业界翘楚, 曙光酒店集团常务副总裁程浩、华侨城旅游事业部高级副总经理王刚等企业高管参与了教材的审稿工作, 专家、院校、企业三方共同努力, 努力打造出一套实用性强的教材。

令人欣慰的是, 在新常态下, 旅游业迎来了全新的发展机遇, 业已进入又快又好发展的黄金期。伴随旅游业发展黄金期的到来, 对于旅游相关人才的需求与日俱增, 势必为旅游教育的发展开辟广阔前景。2015 年 10 月 26 日, 教育部会同国家旅游局联合发文, 颁布了《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》, 特别强调要“加快构建现代旅游职业教育体系, 深化产教融合、校企合作, 培养适应

旅游产业发展需求的高素质技术技能和管理服务人才”。文件指出，“鼓励校企联合开发专业课程，增加任务驱动型、项目开发型、行动研究型、案例教学型课程数量。组织开展优质课程资源建设，搭建旅游职业教育国家级数字化课程资源共享平台，支持开发一批数字化课程资源包”。本套教材的立体化开发，就是课程资源包的一部分。

教材是体现教学内容和教学要求的知识载体，是进行教学的基本工具，是提高教学质量的重要保证。本套教材改变了过去单一的课本教材模式，配合现代教育教学方式的改革，把课本、教学参考书、学生练习册、电子课件和多媒体教学手段以及网上教学辅导相结合，形成了教材的立体化开发格局。

全国重点旅游院校“十三五”规划教材编审委员会
2016年9月

前言

为了进一步突出高职高专院校的特色,本书根据“以全面素质为基础,以能力为本位”的指导思想,依据“工作过程系统化”的职业教育理念,以岗位职业能力培养为教学目标,进一步突出了“教、学、做一体化”的教学模式。

本书主要突出项目教学,依据酒吧的工作任务、工作过程的行动体系,将调酒与酒水服务体系知识进行解构,打破了原有的具有明显学科化倾向的课程组织形式,构建了“以工作过程为导向、以实际项目为载体”的课程结构,贯彻了“以典型工作任务为主线,以职业能力为核心”的指导思想。本书教学内容的组织与项目工作过程相一致,按照实际的工作过程,分析各阶段所需的知识、能力及对素质的要求,对内容进行有效的整合、优化和重构,从而形成了具体的学习任务。以工作过程为导向,以“酒吧认知——单饮类酒水调制与服务——鸡尾酒调制与服务——酒吧管理”为主线,通过实践带动相关人员酒水知识、调酒技能、酒水服务技能的学习与职业素养的养成。

全书共分为四个项目,每个项目又细分为若干任务,从而把酒水服务及酒吧管理的必备知识分解到相应的任务中,真正做到“在做中学,在学中做”。在结构上,每个单元由前言、目标及任务组成,每个任务由任务描述、情境引入、任务分析、必备知识、拓展知识、完成任务、能力拓展及评价、课后任务组成。

- 导言:自然引入要讲解的内容。
- 学习目标:在学、做之前了解要达到的目标。
- 任务描述:对本节任务进行描述,包括酒水的特点、客人特点、饮用要求等学习目标。
- 情境引入:以酒吧酒水典型实例引出要完成的工作任务。
- 任务分析:通过分析,自然引出要完成对客服务应具备的知识及能力要求,培养学生分析问题的能力。
- 必备知识:介绍完成此次对客服务应掌握的知识及能力。
- 拓展知识:在完成此次任务的同时,掌握更全面的酒水知识,让学生能够更好地完成对客服务。

- 知识链接：介绍相关知识，扩大学生的知识面。

- 完成任务：根据操作要求和标准，分组完成任务。

- 能力拓展及评价：以小组为单位，共同完成对客服务。考查学生在工作中的专业能力及团队分工与合作等能力，提升学生的综合素质，并针对学生的表现予以评价。

- 课后任务：更好地巩固已学知识及相关知识，提出新的学习任务。

本书为校企合作开发课程，在参考国内外大量书籍和资料的同时，也考察了大量酒店及酒吧，并得到业内人士的广泛支持和帮助，特别是北京中国大饭店、北京香港马会会所、北京新云南皇冠假日酒店的行业专家对本书提出了中肯建议，在此表示衷心的感谢！

由于编者能力有限，书中难免存在不妥之处，诚恳希望广大读者能够提出宝贵的意见。衷心希望这本书能够对广大现已从事或有志于从事酒吧管理与服务的人员在提高管理和服务技能以及提升职业发展能力等方面有所帮助。

编 者

2017年3月

目 录

CONTENTS

项目一 酒吧概述	1
任务 酒吧认知	1
项目二 单饮类酒水调制与服务	35
任务 1 鲜榨果汁服务——单饮类单份无酒精饮料服务	36
任务 2 啤酒服务——单饮类整瓶酒水服务	51
任务 3 白兰地单饮服务——单饮类单份酒水服务	71
项目三 鸡尾酒调制与服务	94
任务 1 “血腥玛丽”的调制与服务——调和法（不滤冰）	95
任务 2 “马天尼”的调制与服务——调和法（滤冰）	110
任务 3 “B-52”的调制与服务——兑和法	118
任务 4 “五色彩虹”鸡尾酒的调制与服务——兑和法（漂浮）	128
任务 5 “威士忌酸”的调制与服务——摇和法（单手）	134
任务 6 “玛格丽特”的调制与服务——摇和法（双手）	150
任务 7 “香蕉得其利”的调制与服务——搅和法	163
任务 8 “爱尔兰谷仓”的调制与服务——搅和法	173
任务 9 “新加坡司令”的调制与服务	181
任务 10 “林宝坚尼”的调制与服务	185
任务 11 “龙舌兰炸弹”的调制与服务	189
任务 12 自创鸡尾酒	195

项目四 酒吧管理	203
任务1 酒会策划	204
任务2 酒吧客户管理	220
任务3 特殊事件的处理	229
附 录	247
附录一 酒吧专业英语	247
附录二 鸡尾酒参考配方	256

项 目 一

酒吧概述



导 言

随着人们生活水平的不断提高和生活方式的改变,酒吧逐渐受到各地各层次人们的欢迎,成为大众休闲娱乐和社会交际活动的重要场所。有关调查结果表明,目前国内酒吧业已经进入了高速发展阶段,那就让我们一起走进酒吧,了解酒吧吧!



【学习目标】

- 了解酒吧概况;
- 掌握酒吧常用器具及设备;
- 熟悉调酒师的特点及要求。

任务 酒吧认知

任务描述

通过对不同类酒吧的调研,使学生对酒吧具备感性认识,了解酒吧经营风格与经营项目、酒吧组织结构、酒吧各岗位职责、不同酒吧工作的共性与异性,使学生准确、熟练地掌握酒吧的功能分类,从而更加了解酒吧行业发展的动态和前景。同时使学生认识到现今用人单位对调酒师的专业要求,激发学生学好本专业的兴趣,明确学习目标。

酒吧成为很多人士理想的社交场所,也是人们休闲放松的理想去处,酒吧的灵

魂——调酒师要通过酒水服务传播文化、传递感情。通过岗前培训的形式，培养学生对酒吧的感性认识，使其初步掌握酒吧与调酒、调酒师与酒水文化等相关知识。

情境引入

刚来酒吧实习的小王，在上岗前接受了关于酒吧概况的全面培训，对调酒师的素质要求及酒吧有了更具体的了解。

任务分析

刚刚走上工作岗位，应该：

- 熟悉调酒师职业、素质要求及工作规范；
- 能够熟练使用酒吧常用设备及器具。

必备知识

一、调酒师

（一）调酒师职业

调酒师：在酒吧或餐厅专门从事配制酒水、销售酒水，并让客人领略酒的文化 and 风情的人员。但在美国调酒师还被释为“丧失了希望和梦想的人赖以倾诉心声的最后对象”，可见其深刻含义。

在国外，调酒师上岗需要受过专门职业培训并领有技术执照。例如，在美国有专门的调酒师培训学校，凡是经过专门培训的调酒师不但就业机会很多，而且享有较高的工资待遇。一些国际性饭店管理集团内部也专门设立对调酒师的考核规则和标准。而在国内，改革开放之后，国家劳动和社会保障部也进行了“调酒师职业资格等级证书认证考试”，规范了培训和考核细则，经过多年的培育和发展，目前也仅有上万人拿到了国家劳动和社会保障部颁发的“调酒师职业资格等级证书”。随着近几年酒吧行业的兴旺，调酒师也渐渐成为一种热门的职业。应该说，调酒师职业是一个年轻的职业，一个充满活力、充满生机和充满激情的职业，也是一个前途灿烂光明的职业。

（二）调酒师的工作内容

酒吧调酒师的工作内容包括：酒吧清洁、酒吧摆设、调制酒水、酒水补充、应酬客人和日常管理等。小规模酒吧一般只有一个调酒师，所以要求调酒师具备较广泛的知识，能够应付客人提出的各类问题和处理各种突发事件。

1. 营业前的准备

营业前的准备工作俗称“开吧”，主要包括清洁卫生、领取物品、存放酒水、酒吧摆设、调酒准备等工作。

(1) 清洁卫生

- 清洁吧台。先用湿毛巾擦拭吧台，再用清洁剂喷洒在吧台表面，用毛巾擦抹干净，使台面光洁明亮。

- 清洁地面。吧台地面如果用大理石铺砌，应经常用拖把擦洗地面以保持干净；如果铺设地毯，应用清洁剂和吸尘器进行清理。

- 清洁冰箱冰柜。定期清洁冰箱冰柜，用湿布和清洁剂将冰箱冰柜内部污迹擦拭干净，再用清水擦洗一遍。此外，每天应擦拭冰箱冰柜表面，做到冰箱冰柜表面无污渍污迹。

- 清洁酒瓶与罐装饮料外包装。用湿毛巾将瓶装酒、罐装饮料表面擦拭干净，确保无灰尘、无残留酒液痕迹等。

- 清洁用具器皿。清洁、清洗各种用具、器具和杯具，消毒后擦拭光亮。

- 清扫环境。主要是清洁墙面、门窗、灯饰、桌椅等。

(2) 领取物品

- 领取酒水原料。根据酒吧库存量，按需要填写酒水领料单，并注意核对酒水的种类、名称、数量。

- 领取日常用品。定期领取各种表格、记录本、杯垫、餐巾纸、棉纺织品等。

- 领取调酒用的辅助基酒。

(3) 存放酒水

将领来的酒水按要求分类存放，需要冷藏的酒水放进冷藏箱内。

(4) 酒吧摆设

酒吧摆设应以美观大方、方便操作为原则。瓶装酒要分类摆放，瓶与瓶之间要有空隙；常用酒品要放在操作台前伸手可及的位置，以方便取用；不常用的酒水饮料可放置在酒架的高处。

酒杯的摆放采用悬挂式或摆放式。悬挂式的酒杯悬挂在吧台上方的杯架上，一方面方便取用，另一方面也可以装饰酒吧；摆放式酒杯常摆放在展示柜中或操作台上，有些则放在冰柜内冷藏，以便随时取用。

(5) 调酒准备

- 准备新鲜冰块。从制冰机中取出制成的冰块，放在操作台上的冰块盒中。

- 准备调味品。将豆蔻粉、盐、糖等常用调味品放在操作台上，以备取用。

- 准备装饰物。准备好柠檬、青柠、橙子、樱桃，并根据营业需求切成所需的形状，将所有装饰物按保鲜要求放在冷藏箱内备用。

- 准备调酒用具。将酒杯洗净、消毒、擦干后，按次序摆放在展示柜和操作台上；调酒用具放置在操作台；其他用具分类摆放在适宜的位置。

2. 营业中的工作程序

营业中工作程序包括酒水供应与结账、酒水调拨、调酒操作服务、待客服务等工作程序。

(1) 酒水供应程序

酒水供应程序一般有几个环节：顾客点要酒水，调酒师或服务员开单，收款员立账，调酒师配制酒水，供应酒品。不同形式的酒吧，在酒水供应程序上会存在差异。下面以服务酒吧为例进行说明。

- 顾客点要酒水。顾客点要酒水时，调酒师要耐心细致。有些顾客会询问酒水品种、质量、产地和鸡尾酒的配方等内容，调酒师要简单明了地予以介绍，千万不要表现出不耐烦的样子。有些顾客会请调酒师介绍酒水品种，调酒师介绍前须先询问顾客所喜欢的口味，然后再介绍可供应的品种。如果一张台子有若干顾客，调酒师务必对每一位顾客点要的酒水做出记号，以便正确地将顾客点要的酒水送上。

- 调酒师或服务员开单。酒吧中有时会出现由于顾客讲话不清楚，或调酒师精神不集中而制错饮品的情况，所以调酒师或服务员要特别注意听清楚顾客的要求。调酒师或服务员在填写酒水供应单时，要重复顾客所点的酒水名称、数量，避免出现差错。有些酒吧酒水供应单一式三联，填写时要清楚地写上日期、经手人、酒水品种、数量、顾客的特征或位置及顾客所提的特别要求，填好后交给收款员。

- 观察、询问与良好服务。调酒师要注意观察酒吧台面，看到客人的酒水快喝完时，要询问客人是否再加一杯；注意客人使用的烟灰缸是否需要更换；注意就吧台表面有无酒水残迹，最好经常用干净湿毛巾擦抹台面；要经常为客人斟倒酒水；客人在吸烟区吸烟时，要主动为客人点烟。优秀的服务在于留心观察和必要而及时的行动。在调酒服务中，因各国客人的口味、饮用方法不尽相同，有时客人会对酒水提出一些特别要求与特别配方。这种特别要求或特别配方，有时调酒师甚至酒吧经理也不一定会调制，这时调酒师可以询问、请教客人怎样配制。

- 酒水单处理。收款员拿到酒水供应单后，须马上立账单，将第一联供应单与账单钉在一起，第二联盖章后交给调酒师（当日结算时送交成本会计），第三联由调酒师自己保存备查。

- 调制与供应酒水。调酒师凭经过收款员盖章后的第二联供应单才可配制酒水，没有供应单的调酒属于违反酒吧规章制度，不管理理由如何充分，都不应该提倡。在操作过程中因不小心调错或浪费的酒水，需填写损耗单，列明项目、规格、数量后，送交酒吧经理签名认可，再送成本会计处核实入账。配制好酒水后，按服务标准送顾客。

(2) 结账程序

结账程序主要有以下几个环节：顾客要求结账，调酒师或服务员检查账单，收取现金、信用卡或签账，收款员结账。

顾客打招呼要求结账时，调酒师或服务员要立即有所反应，不能让顾客久等。许多顾客的不满情绪都是因为结账等待时间太长造成的。当顾客要求结账时，调酒师或服务员要仔细检查一遍账单，核对酒水数量、品种有无遗漏。账单项目关系到顾客的切身利益，调酒师必须非常认真地核对。核对完账单后，将账单递交顾客，顾客认可后，收取

账单上的现金。信用卡结账按银行所提供的机器滚压单办理,然后交给收款员结账。结账后将账单的副本和零钱交给顾客。

(3) 酒水调取程序

酒吧经常因特别的营业情况,导致营业中某些品种酒水供应量不足,影响酒吧的正常营业,这时需要马上从库房或酒水供应商处调取所需酒水品种。调酒师调拨酒水要填写一式三份的酒水调取单,上面写明领取酒水的数量、品种,经手人与领取人签名后,交给酒吧经理签名。第一联送成本会计处,第二联由调酒师保存备查,第三联由库房或酒水供应商保存。

(4) 酒杯的清洗与补充

在营业过程中,调酒师要及时收集顾客使用过的空杯,立即送清洗间清洗消毒或自己清洗消毒,不能等积攒到一定数量再收杯。清洗消毒后的酒杯,要马上取回酒吧备用。在操作中,要有专人不停地运送、补充酒杯。

(5) 清理吧台与操作台面

调酒师要注意经常清理吧台与操作台面,将吧台上顾客用过的空杯、吸管、杯垫收下来。一次性使用的吸管、杯垫扔到垃圾桶中,空杯送去清洗。台面要经常用湿毛巾擦拭,不能留有污渍痕迹。回收的空瓶要放回筛中,以免长时间放置产生异味。顾客用的烟灰缸要经常更换,换下后要清洗干净。严格来说,烟灰缸里的烟头不能超过两个。

(6) 调酒工作注意事项

- 调酒姿势和动作。调酒时姿势要端正,不要弯腰或蹲下调制;尽量面对客人,不要掩饰;动作要潇洒、轻松、自然、准确,不要紧张;用手拿杯时,要握杯子的底部,不要握杯子的上部,更不能用手指触碰杯口;调制过程中尽可能使用各种工具,不要用手代替冰夹夹取冰块;不做摸头发、揉眼、擦脸等小动作,也不在酒吧中梳头、照镜子、化妆,任何不雅的动作都直接影响客人的情绪。

- 主动与顾客沟通。调酒师要主动与顾客交谈、聊天,以增进调酒师与顾客之间的友谊。

- 先后顺序与时间。调制出品时,要注意客人到来的先后顺序,要先为早到的客人调制酒水;对待同来的客人,要先为女士、老人和小孩配制饮品;调制任何酒水的时间都不能太长,以免客人不耐烦;调制动作要快捷熟练,一般的果汁、汽水、矿泉水、啤酒在1分钟内完成,混合饮料1~2分钟完成,鸡尾酒包括装饰品2~4分钟完成;有时五六位客人同时点要酒水,调酒师也不能慌张忙乱,可先一一答应下来,再按次序调制;一定要先应答客人,不能不理睬客人的酒水要求而专注于酒水配制操作。

- 卫生标准。调酒师一定要注意卫生标准,稀释果汁和调制饮料,都要用冷开水;无冷开水时,用容器盛满冰块倒入开水,等冰块融化后也可使用,绝对不允许使用自来水;配制酒水时,有些过程允许用手直接操作,所以调酒师要经常洗手,保持手部清洁;过期、变质的酒水不能使用;其他卫生标准可参看《中华人民共和国食品卫生法》。

3. 营业后的工作程序

调酒师在营业后的工作,主要包括清理酒吧、填写每日工作报告、清点酒水、检查火灾隐患、关闭电器开关等。

(1) 清理酒吧

营业时间到点,调酒师要等顾客全部离开后,才能动手清理酒吧,绝对不允许赶顾客出门。顾客全部离开后,调酒师要先把酒杯全部收起来送清洗间,酒杯清洗消毒后全部取回酒吧,摆放到相应位置后,调酒师才算完成一天的工作任务。

污物桶和杂物桶要清空,清洗干净,否则第二天早上,酒吧就会因桶中物品发酵而充满异味。把所有陈列的酒水小心取下,放入柜中,开瓶后的瓶装酒,要用湿毛巾把瓶口擦拭干净,密封后再放入柜中。水果装饰物要放回冰箱中保存,并用保鲜膜封好。凡是开了罐的汽水、啤酒和其他非果汁罐装饮料要全部处理掉,不能放到第二天再用。酒水收拾好后,酒水存放柜要上锁以防止失窃。酒吧台、工作台、水池要清洗一遍。酒吧台、工作台用湿毛巾擦抹,水池槽用洗洁精清洗,单据表格夹好后放入柜中。

(2) 填写每日工作报告

调酒师每日工作报告有几个项目,如当日营业额、顾客人数、平均消费额、特别事件和顾客投诉。每日工作报告主要供酒吧经营者掌握酒吧的营业状况和服务情况。

(3) 清点酒水

把当天所销售出的酒水,按供应单数目及吧台现存酒水数量,依次填写到酒水记录簿上。清点酒水工作要细心,不准弄虚作假,否则会影响第二天的营业管理,也会给调酒师带来很大的麻烦。贵重的瓶装酒,在清点时要精确到0.1瓶。

(4) 检查火灾隐患

全部清理、清点工作完成后,调酒师要把整个酒吧检查一遍,看看有没有可能引起火灾的隐患,特别是掉落在地毯上的烟头。消除火灾隐患是调酒师和酒吧其他工作人员都必须非常重视的工作,每个员工都要担负起责任。

(5) 关闭电器开关

除冰箱冰柜外,所有的电器开关都要关闭,包括照明灯、咖啡机、咖啡炉、生啤机、电动搅拌机、空调和音响设备等。

(6) 锁好门窗

离开酒吧时,要留意把所有的门窗锁好,再将当日的酒水供应单、酒水领料单与工作报告送到酒吧经理处。酒水领料单通常由酒吧经理签名后,提前投入食品仓库的领料单收集箱内,以便库房人员及早准备供应。

(三) 调酒师的素质要求

调酒是具有很强的艺术性和专业性的技能型工种,调酒师的艺术作品就是鸡尾酒。做一名调酒师心态要平和,要能够做到对每位顾客都一视同仁,热情、礼貌、彬彬有礼是调酒师所必须具备的素养。从事这一行业不仅要有丰富的酒水知识和高超的调酒技

能,与顾客的交流也很重要,这一切都要靠自己在工作中去钻研和探索。调酒师必须具备以下素质:

1. 道德素质

(1) 忠于职守,礼貌待人

忠于职守,礼貌待人。这是酒吧调酒师在履行职业活动时必须遵守的行为规范,因为酒吧业的职业特点也体现了服务行业的义务在于服务顾客。在服务过程中,应该做到礼貌待人、平等待客,尊重顾客的人格,不能因为顾客职位的高低和经济收入的多寡而使顾客受到不平等的待遇和服务。而且,在整个服务过程中,礼貌礼节要一直延续和保持。

(2) 清洁卫生,保证安全

安全是人的基本需要,也是顾客在酒吧等消费场所的基本需求。注意饮食卫生、环境清洁,加强保卫措施,完善防盗、防火等安全设施等,都是保证顾客安全所必需的。所以一定要加强教育和定期检查,防微杜渐。特别是在加工鸡尾酒等酒品的过程中,要按照《食品卫生法》等相关法律法规的要求去加工、制作和销售。

(3) 团结协作,顾全大局

团结协作、顾全大局是酒吧从业人员职业道德规范的又一个重要方面。这是因为酒吧的服务牵涉方方面面,不是调酒师个人所能完成的,必须依靠各个工作岗位、各个环节的工作人员通力协作来完成,这也是各个酒吧从业人员所需要的“团队精神”。

(4) 爱岗敬业,遵纪守法

遵纪守法是每个公民所必须具有的素质。在这样的前提下,本着诚实待人、公平守信、合理盈利的原则,守法经营,注意酒吧本身的经济效益和社会效益,不得采用色情等违法手段,引诱顾客消费。同时,每个调酒师要做到爱岗敬业,认真做好每一件事、每一个环节、每一杯酒。

(5) 钻研业务,精益求精

调酒业的发展,要求调酒师不断储备新知识,才能满足酒吧业市场的需要。不肯学习,不能接受新事物、新知识的人,最终将被淘汰。酒吧企业也必须把调酒师的培训学习提到日程上,认真抓好,提倡以集体学习和个人学习相结合,宏观知识和本身业务相结合的方式,进行灵活多样的培训,培养出一批酒吧调酒师骨干,从而提高从业人员的素质。

2. 基本素质

调酒师的基本素质主要包括身材、容貌、服装、仪表、风度等。总的要求是:容貌端正,举止大方;端庄稳重,不卑不亢;态度和蔼,待人诚恳;服装庄重,整洁挺括;打扮得体,淡妆素抹;训练有素,言行恰当。

(1) 身材与容貌

调酒师要和顾客面对面交流,良好的外在形象是打开与顾客对话的一扇窗口,所