

参考餐饮服务员国家职业标准编写

# 餐饮服务员 培训手册

李 焕 • 主编

CANYIN  
FUWUYUAN  
PEIXUNSHOUCE

科学完善的知识体系  
浅显易懂的文字风格  
提供经济型、实用型、完备型三种培训方案



中国纺织出版社

参考餐饮服务员国家职业标准编写

# 餐饮服务员 培训手册

李 焕 • 主编

科学完善的知识体系  
浅显易懂的文字风格  
提供经济型、实用型、完备型三种培训方案

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

本书的编写是本着培养高素质餐饮服务从业人员这样一个初衷进行的。全书从培养餐饮服务员进行岗位认知入手,详细介绍了餐饮服务员应该具备的岗位技能,比如:餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等。除此之外,本书还介绍了一些餐饮服务员必备的餐饮行业知识,包括:中外餐饮文化知识、安全知识以及相关法律知识等,内容翔实具体,通俗易懂。科学且完善的知识体系加上浅显易懂的文字使本书成为一本实用性非常强的培训类书籍。

## 图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务员培训手册/李焕主编. —北京:中国纺织出版社, 2007. 4

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4310 - 4

I. 餐… II. 李… 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 (2007) 第 027879 号

编委会: 付 刚 李 勇 梁恩来 刘跃娟 马福存 王继华  
何晓英 王兰建 王晓波 杨 琴 杨昌宇 张海青  
张永成 张继华 侯忠义

策划编辑: 祝秀森 特约编辑: 刘 丹 责任印制: 初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing @ c - textilep. com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2007 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 16.25

字数: 220 千字 印数: 1—6500 定价: 28.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换



餐饮服务员培训手册

策划编辑：祝秀森  
特约编辑：刘 丹  
封面设计：福瑞来书装

# 前言

foreword

随着人们生活水平的逐步提高和消费观念的转变，中国餐饮业在新的世纪迎来了新的发展机遇。但机遇与挑战并存，现代餐饮行业的竞争日趋激烈，而且呈现出全方位竞争的特点，仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能满足消费者的消费欲求，现在的很多消费者到餐馆或酒店消费，越来越看重服务质量的高低。

餐饮行业作为传统服务性行业，为顾客提供服务是餐饮企业存在的唯一价值，无论是在以前、现在还是将来。但在不同时代，所提供的服务的内涵是不一样的，这要看消费者的消费愿望。现在的人们进行餐饮消费越来越表现出一种文化消费的趋向，这就为餐饮企业提供了新的服务课题。能否为顾客提供满意的服务是现代餐饮企业是否可以在这样一个群雄逐鹿的时代得以生存的前提。

餐饮企业提供的服务要能跟得上消费者消费需求的变化，就得从培养高素质的餐饮服务人员入手。那么什么才是高素质的餐饮服务人员呢？首先，高素质的餐饮服务人员必须树立先进的服务理念，有正确的价值取向；其次，还要具备专业的服务技能，包括：餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等；最后，高素质的餐饮服务人员还必须了解相关的行业知识，具备一些特殊问题的处理能力。

俗话说“干一行，爱一行”，如不能“爱一行”又岂能“干一行”。所以本书以训练餐饮服务人员进行岗位认知作为开篇，为的就是培养餐饮服务人员能“爱一行”，只有真正喜爱餐饮服务这一职业的人才能把这一职业做好。接下来，本书分章对餐饮服务人员的语言技能培训和各项服务

技能培训等方面的知识，做了非常详尽的阐述，在阐述的过程中，特别注重知识的实用性与科学性的统一。考虑到餐饮服务工作的复杂性，在本书的最后两章还详细介绍了一些服务过程中特殊情况的处理方法及一些相关的餐饮行业知识。

由于编写仓促，水平有限，书中疏漏在所难免，敬请广大读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编 者

2007 年 3 月

# 目录

contents

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 餐饮服务员三种培训方案及备选培训内容明细表 ..... | (1)  |
| 第一章 餐饮服务员岗位认知培训 .....       | (3)  |
| 第一节 认识自己所在的行业 .....         | (3)  |
| 一、餐饮业的历史起源 .....            | (3)  |
| 二、餐饮业的概念 .....              | (4)  |
| 三、餐饮业的发展概况 .....            | (4)  |
| 四、我国餐饮业的发展方向和趋势 .....       | (7)  |
| 第二节 认识自己的职业 .....           | (12) |
| 一、服务是餐饮业的立业之本 .....         | (12) |
| 二、服务观念是餐饮服务员的灵魂 .....       | (13) |
| 三、餐饮业礼貌服务的要领 .....          | (17) |
| 第三节 餐饮服务员基本素质认知 .....       | (18) |
| 一、职业道德是你的标尺 .....           | (19) |
| 二、专业素质是你的引擎 .....           | (19) |
| 三、从业能力是你的基点 .....           | (20) |
| 第四节 餐饮服务员的岗位职责 .....        | (20) |
| 一、迎宾员 .....                 | (20) |
| 二、值台员 .....                 | (21) |
| 三、传菜员 .....                 | (21) |
| 四、酒水员 .....                 | (22) |
| 五、收银员 .....                 | (23) |
| 六、宴会预订员 .....               | (23) |
| 七、餐饮服务工作的基本程序 .....         | (24) |

|                            |      |
|----------------------------|------|
| 第五节 餐饮服务员工薪酬认知 .....       | (28) |
| 一、影响企业员工薪酬公平性认知的因素 .....   | (29) |
| 二、餐饮服务员工薪酬认知 .....         | (30) |
| 【业务精修】 .....               | (31) |
| 【情景模拟】 .....               | (31) |
| <br>第二章 餐饮服务员工语言礼仪培训 ..... | (33) |
| 第一节 服务员的仪容仪表要求 .....       | (33) |
| 一、仪容仪表要求 .....             | (33) |
| 二、着装要求 .....               | (34) |
| 第二节 服务员的仪态 .....           | (35) |
| 一、表情也是一种语言 .....           | (35) |
| 二、你该如何站立 .....             | (36) |
| 三、坐也是门艺术 .....             | (36) |
| 四、行走并不简单 .....             | (37) |
| 五、手势的表现力 .....             | (37) |
| 第三节 服务中的礼貌礼仪 .....         | (38) |
| 一、迎客送客礼仪 .....             | (38) |
| 二、鞠躬致意礼仪 .....             | (39) |
| 三、介绍礼仪 .....               | (40) |
| 四、次序礼仪 .....               | (40) |
| 五、寒暄礼仪 .....               | (41) |
| 六、接待外宾的礼仪 .....            | (43) |
| 第四节 餐饮服务员工的语言表达技巧培训 .....  | (44) |
| 一、餐饮服务员工语言礼仪要求 .....       | (44) |
| 二、怎样用好餐饮礼貌服务用语 .....       | (45) |
| 三、怎样接打电话 .....             | (50) |
| 四、怎样用好手势用语 .....           | (52) |
| 五、怎样与顾客进行沟通 .....          | (55) |



|                              |      |
|------------------------------|------|
| 六、与顾客交谈的忌语 .....             | (56) |
| 第五节 赞美顾客的技巧 .....            | (58) |
| 一、赞美的准则 .....                | (58) |
| 二、赞美顾客的时机 .....              | (59) |
| 三、赞美顾客的技巧 .....              | (59) |
| 第六节 说服顾客的窍门 .....            | (62) |
| 一、分析说服对象 .....               | (62) |
| 二、让顾客接受 .....                | (63) |
| 第七节 拒绝顾客的艺术 .....            | (64) |
| 一、认真倾听顾客的要求 .....            | (64) |
| 二、礼貌拒绝顾客的方式 .....            | (67) |
| 【业务精修】 .....                 | (72) |
| 【情景模拟】 .....                 | (76) |
| <br>第三章 餐饮服务员工餐巾折花技巧培训 ..... | (77) |
| 第一节 餐巾折花的选择 .....            | (77) |
| 一、餐巾的种类 .....                | (79) |
| 二、餐巾折花的作用 .....              | (80) |
| 第二节 餐巾折花的摆设 .....            | (81) |
| 一、餐巾折花摆放的一般要求 .....          | (81) |
| 二、餐巾折花摆放要讲究艺术性 .....         | (81) |
| 第三节 餐巾折花的折叠技艺 .....          | (82) |
| 一、餐巾折花的基本技法 .....            | (82) |
| 二、餐巾折花的基本程序 .....            | (84) |
| 三、餐巾折花发展的新趋势 .....           | (85) |
| 第四节 常见盘花的折叠技法 .....          | (85) |
| 第五节 常见杯花的折叠技法 .....          | (88) |
| 第六节 餐巾的清洗 .....              | (91) |
| 【业务精修】 .....                 | (91) |

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 【情景模拟】 .....                    | (93)         |
| <b>第四章 餐饮服务员工端托服务培训 .....</b>   | <b>(94)</b>  |
| 第一节 托盘的有关知识 .....               | (94)         |
| 第二节 端托服务的程序 .....               | (95)         |
| 一、端托服务分为轻托和重托 .....             | (95)         |
| 二、端托服务的程序及规范 .....              | (96)         |
| 第三节 端托服务应注意的问题 .....            | (97)         |
| 一、端托姿势 .....                    | (97)         |
| 二、端托卫生 .....                    | (98)         |
| 三、端托安全 .....                    | (98)         |
| 第四节 餐饮服务员工端托技能要求 .....          | (98)         |
| 一、技能要点 .....                    | (99)         |
| 二、端托行走的常用技巧 .....               | (99)         |
| 【业务精修】 .....                    | (99)         |
| 【情景模拟】 .....                    | (100)        |
| <b>第五章 餐饮服务员工摆台服务技巧培训 .....</b> | <b>(102)</b> |
| 第一节 餐台的选择 .....                 | (102)        |
| 第二节 铺台布技巧特训 .....               | (103)        |
| 一、台布铺设分类 .....                  | (103)        |
| 二、台布铺设方法 .....                  | (104)        |
| 三、铺台注意事项 .....                  | (105)        |
| 第三节 摆台的基本知识和技能标准 .....          | (105)        |
| 一、摆台的基本知识 .....                 | (105)        |
| 二、摆台的技能标准 .....                 | (106)        |
| 三、中西餐宴会摆台 .....                 | (108)        |
| 【业务精修】 .....                    | (111)        |
| 【情景模拟】 .....                    | (112)        |

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| <b>第六章 餐饮服务员工点菜技能培训</b>   | (114) |
| <b>第一节 菜单的基本知识</b>        | (114) |
| 一、菜单在餐饮服务中的作用             | (114) |
| 二、菜单的分类                   | (116) |
| 三、菜单的设计原则                 | (117) |
| 四、制定高级宴会菜单的程序             | (118) |
| 五、制定普通宴会菜单的程序             | (119) |
| 六、影响菜单设计的主客观因素            | (119) |
| <b>第二节 呈递与解释菜单</b>        | (120) |
| 一、呈递菜单                    | (120) |
| 二、解释菜单内容                  | (120) |
| <b>第三节 点菜服务</b>           | (122) |
| 一、点菜服务基本程序                | (122) |
| 二、点菜服务时的注意事项              | (124) |
| 三、点菜时如何回答顾客提问             | (126) |
| 四、点菜中的特殊服务事项              | (126) |
| <b>【业务精修】</b>             | (128) |
| <b>【情景模拟】</b>             | (128) |
| <b>第七章 餐饮服务员工酒水服务技能培训</b> | (130) |
| <b>第一节 选酒水及开瓶的技巧</b>      | (130) |
| 一、向顾客提供酒水单                | (130) |
| 二、酒水准备工作                  | (131) |
| 三、开启酒瓶时要注意的问题             | (132) |
| 四、开启不同酒类酒瓶的方法             | (133) |
| <b>第二节 斟酒</b>             | (135) |
| 一、做好斟酒的准备工作               | (135) |
| 二、斟酒的基本知识                 | (136) |
| 三、不同的斟酒标准                 | (136) |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 四、斟酒的形式、方式及方法 .....          | (137) |
| 五、斟酒的注意事项 .....              | (138) |
| 第三节 中西餐斟酒方法 .....            | (139) |
| 一、中餐斟酒方法 .....               | (139) |
| 二、西餐斟酒方法 .....               | (140) |
| 【业务精修】 .....                 | (141) |
| 【情景模拟】 .....                 | (147) |
| <br>第八章 餐饮服务员工上菜服务技能培训 ..... | (148) |
| 第一节 做好菜品介绍 .....             | (148) |
| 一、介绍菜品的原则 .....              | (148) |
| 二、了解中餐菜品的主要特点 .....          | (149) |
| 三、了解西餐菜品的主要特点 .....          | (149) |
| 四、介绍特殊菜品的食用方法 .....          | (150) |
| 第二节 掌握好上菜技能 .....            | (152) |
| 一、上菜的程序和规则 .....             | (152) |
| 二、把握好上菜的时机 .....             | (154) |
| 三、选择上菜位置 .....               | (154) |
| 四、上菜的规范动作 .....              | (155) |
| 五、中餐特殊菜肴的上法 .....            | (155) |
| 六、西餐的上菜方法 .....              | (156) |
| 第三节 摆菜的方法及注意事项 .....         | (157) |
| 第四节 分菜的技法 .....              | (158) |
| 一、中餐分菜工具及其使用方法 .....         | (159) |
| 二、分菜前的准备工作 .....             | (159) |
| 三、中餐分菜的操作方法 .....            | (160) |
| 四、西餐分菜工具及其使用方法 .....         | (161) |
| 五、西餐分菜的方法 .....              | (161) |
| 【业务精修】 .....                 | (162) |

|              |       |
|--------------|-------|
| 【情景模拟】 ..... | (163) |
|--------------|-------|

## 第九章 撤换菜品及餐酒用具技能培训 .....

(165)

### 第一节 撤换服务工作的基本知识 .....

(165)

一、撤换服务工作的内容及分类 .....

(165)

二、撤换服务工作的要求 .....

(165)

三、撤换服务工作的意义 .....

(166)

四、中餐撤换餐具要把握好时机 .....

(166)

五、中餐撤换餐具的位置要求 .....

(167)

六、中餐撤换餐具的要求 .....

(167)

七、西餐撤换餐具的要求 .....

(168)

### 第二节 中西餐工具的撤换方法 .....

(168)

一、撤换小毛巾 .....

(168)

二、撤换骨碟、汤碗和汤匙 .....

(169)

三、撤菜盘 .....

(170)

四、撤换烟灰缸 .....

(170)

五、撤换口布和台布 .....

(170)

【业务精修】 .....

(171)

【情景模拟】 .....

(173)

## 第十章 特功特训：餐饮服务员推销培训 .....

(175)

### 第一节 做个推销的“巧妇” .....

(176)

一、餐饮服务员的推销能力 .....

(176)

二、了解餐饮推销的种类 .....

(176)

### 第二节 餐饮推销的“百胜技” .....

(177)

一、选准推销的目标 .....

(178)

二、化抽象为生动形象 .....

(178)

三、借用他人之口法 .....

(179)

四、提供多种可能性 .....

(180)

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 五、现场演示与顾客品尝 .....              | (181)        |
| 六、填补空白做好搭配 .....               | (182)        |
| 第三节 “看人下菜碟” .....              | (183)        |
| 一、对不同年龄的顾客的推销技巧 .....          | (183)        |
| 二、对不同类型的顾客的推销技巧 .....          | (184)        |
| 三、对不同消费动机的顾客的推销技巧 .....        | (184)        |
| 四、对不同身份的顾客的推销技巧 .....          | (186)        |
| 第四节 用餐不同阶段的推销技巧 .....          | (187)        |
| 一、点菜时推销术 .....                 | (187)        |
| 二、上菜时捎带推销术 .....               | (188)        |
| 三、用餐高潮时推销借势 .....              | (188)        |
| 【业务精修】 .....                   | (189)        |
| 【情景模拟】 .....                   | (189)        |
| <b>第十一章 顾客服务中的特殊情况处理 .....</b> | <b>(191)</b> |
| 第一节 处理特殊情况的指导思想 .....          | (191)        |
| 第二节 如何面对不同的顾客 .....            | (192)        |
| 一、我国不同地区顾客的饮食习惯 .....          | (192)        |
| 二、不同国别顾客的饮食习惯 .....            | (195)        |
| 三、接待信奉宗教的顾客时 .....             | (198)        |
| 四、遇到心情不佳的顾客到餐厅用餐时怎么办 .....     | (198)        |
| 五、为老年人或小孩点菜时怎么办 .....          | (198)        |
| 六、熟人或亲友的服务技巧 .....             | (199)        |
| 七、带小孩顾客的服务技巧 .....             | (199)        |
| 八、残疾顾客服务需知 .....               | (199)        |
| 九、如何应对想给服务员敬酒的顾客 .....         | (199)        |
| 十、面对穿戴不整的顾客怎么办 .....           | (199)        |
| 十一、面对点菜时犹豫不决的顾客 .....          | (200)        |
| 十二、面对醉酒的顾客怎么办 .....            | (200)        |



|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 十三、如何应对打架闹事的顾客 .....         | (200) |
| 第三节 如何处理顾客对菜肴的异议 .....       | (200) |
| 一、顾客嫌菜太淡(咸) .....            | (200) |
| 二、顾客所点的菜已经售完怎么办 .....        | (201) |
| 三、顾客投诉食物未熟、过熟或味道不好时怎么办 ..... | (201) |
| 四、服务员上错了菜,顾客不要怎么办 .....      | (201) |
| 五、顾客发现饭菜中有异物 .....           | (201) |
| 六、顾客反映菜肴变质 .....             | (202) |
| 第四节 服务顾客过程中的其他情况如何处理 .....   | (202) |
| 一、汤汁洒在顾客身上如何处理 .....         | (202) |
| 二、如何应对顾客丢失财物 .....           | (202) |
| 三、顾客擅自拿走餐具如何处理 .....         | (202) |
| 四、顾客损坏餐具怎么办 .....            | (203) |
| 五、顾客托转食品时如何处理 .....          | (203) |
| 六、顾客自带食品要求给予加工怎么办 .....      | (203) |
| 七、用餐的顾客急于赶时间时 .....          | (203) |
| 八、当顾客反映账单不对时 .....           | (203) |
| 九、如有顾客嫌菜单上的菜太贵时 .....        | (204) |
| 十、如何应对顾客离开却未付账单 .....        | (204) |
| 十一、当顾客提出问题答不上来时 .....        | (204) |
| 十二、处理顾客投诉的一般程序 .....         | (204) |
| 十三、正确看待投诉,保持良好的应对心态 .....    | (206) |
| 十四、区别对待投诉和“挑刺” .....         | (206) |
| 十五、准确分析找出症结所在 .....          | (207) |
| 十六、巧妙处理让顾客满意 .....           | (208) |
| 十七、做好接受顾客投诉的准备工作 .....       | (209) |
| 第五节 紧急情况处理 .....             | (211) |
| 一、顾客用餐感到不舒服的应对方法 .....       | (211) |
| 二、突然停电时应采取的措施 .....          | (211) |

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 三、顾客摔倒或撞到门上的处理 .....            | (212)        |
| 四、餐厅出现报警警铃时的处理 .....            | (212)        |
| 五、遭遇火灾时的处理 .....                | (212)        |
| 【业务精修】 .....                    | (212)        |
| 【情景模拟】 .....                    | (214)        |
| <b>第十二章 必备的餐饮知识和规范 .....</b>    | <b>(216)</b> |
| <b>第一节 菜肴烹饪技巧 .....</b>         | <b>(216)</b> |
| 一、中国菜肴烹饪技巧 .....                | (216)        |
| 二、西菜的烹饪技巧 .....                 | (219)        |
| <b>第二节 中国传统节日与饮食 .....</b>      | <b>(221)</b> |
| 一、除夕节 .....                     | (221)        |
| 二、元宵节 .....                     | (221)        |
| 三、端午节 .....                     | (222)        |
| 四、七夕节 .....                     | (222)        |
| 五、中秋节 .....                     | (222)        |
| 六、重阳节 .....                     | (223)        |
| 七、冬至 .....                      | (223)        |
| 八、腊八节 .....                     | (223)        |
| <b>第三节 通识各类器具, 注意保养到位 .....</b> | <b>(224)</b> |
| 一、餐饮用具知识 .....                  | (224)        |
| 二、各类餐具的清洗与保养 .....              | (226)        |
| 三、餐具消毒前必须清洗干净 .....             | (230)        |
| 四、常用餐具的清洗方法 .....               | (231)        |
| 五、常用餐具消毒法 .....                 | (232)        |
| 【业务精修】 .....                    | (233)        |
| 【情景模拟】 .....                    | (241)        |
| <b>参考文献 .....</b>               | <b>(243)</b> |

餐饮服务员三种培训方案及备选培训内容明细表

| 培训方案类型 | 培训时间 | 培训需参阅本书的章节要点及细目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 附注                                                              |
|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 经济型    | 一天   | 第一章 餐饮服务员岗位认知培训<br>★餐饮服务员的岗位职责<br>第二章 餐饮服务员语言礼仪培训<br>★服务中的礼貌礼仪<br>第三章 餐饮服务员餐巾折花技巧培训<br>★常见盘花的折叠技法<br>★常见杯花的折叠技法<br>第四章 餐饮服务员端托服务培训<br>★理盘、装盘的基本要求<br>★端盘与托盘的基本要领与方法<br>第五章 餐饮服务员摆台服务技巧培训<br>第六章 餐饮服务员点菜技能培训<br>第七章 餐饮服务员酒水服务技能培训<br>★斟酒<br>第八章 餐饮服务员上菜服务技能培训<br>★掌握好上菜技能<br>★摆菜的方法及注意事项<br>第九章 撤换菜品及餐酒用具技能培训<br>★翻桌<br>第十章 特功特训：餐饮服务员推销培训<br>★用餐不同阶段的推销技巧<br>第十一章 对客服务中的特殊情况处理<br>★如何处理顾客对菜肴的异议 | 加上每章后的“业务精修”                                                    |
| 实用型    | 三天   | 第三章 餐饮服务员餐巾折花技巧培训<br>第四章 餐饮服务员端托服务培训<br>第八章 餐饮服务员上菜服务技能培训<br>第九章 撤换菜品及餐酒用具技能培训<br>★中餐工具撤换<br>★翻桌<br>第十章 特功特训：餐饮服务员推销培训<br>★餐饮推销的“百胜技”<br>★用餐不同阶段的推销技巧<br>第十一章 对客服务中的特殊情况处理<br>★如何处理顾客对菜肴的异议<br>第十二章 必备的餐饮知识和规范<br>★通识各类器具，注意保养到位                                                                                                                                                                | 加上每章后的“业务精修”。其中第一章、第二章、第五章、第六章、第七章的培训内容与第一天的内容相同。具体内容参见第一天的培训内容 |
| 完备型    | 五天   | 本书全部内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 注意详略得当，安排好时间，重点内容时间要充裕些，知识性内容可由员工在业余时间自学                        |