



建设社会主义新农村  
新农民书架

# 餐厅服务员

童斌斌  
编著



贵州出版集团  
GUIZHOU PUBLISHING GROUP



贵州科技出版社

# 餐厅服务员

童斌斌 编著

贵州科技出版社

· 贵阳 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员 / 童斌斌编著. — 贵阳: 贵州科技出版社,  
2007. 4

(建设社会主义新农村·新农民书架)

ISBN 978 - 7 - 80662 - 641 - 2

I. 餐... II. 童... III. 饮食业—服务人员—基本  
知识 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 031764 号

---

出 版	贵州出版集团 贵州科技出版社
发 行	
地 址	贵阳市中华北路 289 号 邮政编码 550004
经 销	贵州省新华书店
印 刷	贵州新华印刷二厂
开 本	787mm × 1092mm 1/32
字 数	46 千字
印 张	1.875
版 次	2007 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
定 价	3.10 元

---

# 序

王富玉

建设社会主义新农村,是我们党在深刻分析当前国际国内形势,全面把握我国经济社会发展阶段性特征的基础上,从党和国家事业发展的全局出发确定的一项重大历史任务,是全面建设小康社会的重点任务,是保持国民经济平稳较快发展的持久动力,是构建社会主义和谐社会的重要基础。我省城镇化率只有23%,农村人口达2900多万,“三农”工作是全省工作的重点,扶贫开发是“三农”工作的重中之重。从全局看,实现贵州经济社会又快又好发展,关键在农村,重点在农村,难点也在农村。没有农村的小康,就没有全省的小康;没有农村的历史性跨越,就没有全省的历史性跨越;没有农村的现代化,就没有全省的现代化。

建设社会主义新农村,总的要求是:“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主。”这20个字内容极其丰富,内涵十分深刻,涉及经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和党的建设等各个方面,包括繁荣、富裕、民主、文明、和谐等内容。它们之间相互促进、相得益彰,缺一不可。实现这一要求,一是产业发展要形成新格局,这

是建设社会主义新农村的首要任务。二是农民生活要实现新提高,这是建设社会主义新农村的根本目的。三是乡风民俗要倡导新风尚,这是建设社会主义新农村的重要内容。四是乡村面貌要呈现新变化,这是建设社会主义新农村的关键环节。五是乡村治理要健全新机制,这是建设社会主义新农村的有力保障。

建设社会主义新农村,农民是主体。“三农”问题的核心是农民,农民问题的要害是素质。培育“有文化、懂技术、会管理”的新型农民,既是社会主义新农村建设的主要任务,也是建设社会主义新农村的主要目标。发展现代农业,即坚持用现代发展理念指导农业,坚持用现代物质条件装备农业,坚持用现代科学技术改造农业,坚持用现代经营形式发展农业,都离不开教育和引导农民,提高农民的科学文化素质。

适应于社会主义新农村建设的新要求,适应于我省农业农村经济发展的新形势,针对真正面向农民的图书太少的实际,贵州出版集团在国家新闻出版总署的肯定和支持下,在有关专家学者的通力合作下策划编辑《建设社会主义新农村·新农民书架》大型“三农”丛书,这是贵州出版界服务“三农”的新举措。这套丛书包括经济、财税、管理等经济知识,党和国家的方针政策、法律法规等政治知识,农林牧副渔等农业科技知识,农村道德、生活方式等文化教育知识,体育保健、卫生常识等体育卫生知识,农业适用技术、农村劳动力转移等综合技能培训知

识,针对性、实用性和可操作性较强,旨在为广大农民提供通俗易懂、易于应用、便于操作的农业科技知识、政策法规及生活常识,以满足广大农民朋友学习生产技能、学习新知识、适应新的生活方式、融入城市文明的需要,是对农民进行培训的好教材。

我们深信,这套丛书的出版对于提高农民科技文化素质,激发农村内部活力,激发农民群众建设新农村的热情和干劲,让农民群众真正认识到新农村建设是自己的事业,使新农村建设的过程成为广大农民群众提高素质、改善生活、实现价值的过程,都必将发挥重要作用,产生积极深远影响。希望贵州出版界在今后的“三农”图书编辑出版中,继续贯彻“让农民买得起,读得懂,用得上;一看就懂,一学就会,一用就灵”的宗旨,力求在图书的内容与形式上创新,力求在服务“三农”的方式上创新,为广大农民群众致富奔小康肩负起应尽的职责,为推进我省社会主义新农村建设做出更大的贡献。希望广大基层干部和农民群众以这套图书为教材,结合本地实际认真研读,不断提高思想道德水平、政策理论水平和科学文化素质,把建设社会主义新农村的各项工作落到实处,推进农业农村经济发展。

本书受贵州省出版  
发展专项资金资助  
为贵州省农家书屋指定用书

# 目 录

- 一、餐厅服务员职业道德 ..... (1)
  - (一)微笑要发自内心 ..... (1)
  - (二)把微笑写在脸上 ..... (2)
  - (三)良言一句三冬暖 ..... (3)
  - (四)注意说话的分寸 ..... (3)
  - (五)正确运用语法 ..... (4)
  - (六)气质谦和又大方 ..... (5)
  - (七)神态自然得体 ..... (6)
  - (八)情深意切赢宾客 ..... (6)
  - (九)服务学习无止境 ..... (7)
- 二、餐厅服务员技能 ..... (8)
  - (一)餐厅服务员的职责与应具备的素质 ..... (8)
  - (二)餐厅服务要领 ..... (9)
  - (三)餐厅摆台的各项技能 ..... (15)
- 三、餐厅卫生操作规程及标准 ..... (24)
  - (一)餐厅卫生操作规程 ..... (24)
  - (二)餐厅清洁卫生标准 ..... (25)



四、餐厅服务员服务细节 .....	(28)
(一)服务规范 .....	(28)
(二)礼节、礼貌 .....	(29)
五、餐厅各岗位职责 .....	(35)
(一)餐厅经理的岗位职责 .....	(35)
(二)餐厅副经理的岗位职责 .....	(36)
(三)餐厅服务领班的岗位职责 .....	(37)
(四)餐厅迎宾员的岗位职责 .....	(40)
(五)餐厅传菜员的岗位职责 .....	(42)
(六)营业部人员的岗位职责 .....	(43)

## 一、餐厅服务员职业道德

现代餐饮业离不开美味的菜品,更离不开餐厅的服务。餐厅服务的好坏与客人的就餐感受息息相关,因此,搞好服务对一个餐饮店的经营十分重要。在餐饮服务中,“态度”是一种服务因素,它本身具有价值,同时也为餐饮店带来了效益。“微笑”是服务态度的重要组成部分,作为一种无言服务,对客人会起到积极情绪的诱导作用,在服务过程中必不可少。

### (一)微笑要发自内心

只有发自内心的微笑才能发挥情绪沟通的“桥梁”作用,不能简单地理解为面带微笑就是微笑服务了。

微笑服务惟有发自内心,方能笑出魅力,发挥它应有的功效。因为,惟有这种发自内心的微笑,才能感染对方;惟有这种全心的微笑,方可使客人产生良好的心境,消除陌生感,“食则有味,宿则安宁”。

在微笑时应注意:

①口眼结合。在笑的艺术中,眼睛的表情是关键一环。口到,眼到,神色到,笑眼传神,微笑才能扣人心弦。

②笑与神情、气质相结合。

③笑与语言相结合。只有注意微笑与美的语言的有机结合,声情并茂,相得益彰,微笑服务方能发挥它应有的特殊功能。

④笑与仪表、举止相结合。端庄的仪表,得体、适度的举止,是服务人员不可缺少的。

## (二)把微笑写在脸上

微笑服务是改善服务态度、提高服务质量的最好方式。要使服务人员经常“把微笑写在脸上”,必须注意以下几点:

①设法保持一种有助于微笑的良好心态。对一个员工来讲;几乎每时每刻都可能影响微笑的因素出现,怎样保持心理平衡,保持一种有利于微笑的良好心态呢?要多想想生活中美好的人和事,这样就会制造轻松氛围,消除郁积于内心的紧张和压力,使自己充满自信。

②企业的管理者、领导层要关心员工,尊重员工,增强企业对员工的凝聚力。微笑服务是良好的工作情绪和心境的反映。所以,要使员工坚持微笑服务,始终保持发自内心的微笑,去迎接每一位客人,就要让他们心情愉快,快乐地工作。正像国外的企业家提出的“快乐的员工带来快乐的顾客”,国内不少企业家也深有体会地说:“我们给员工一分爱,员工会报以对企业、对顾客十分的爱。”

所以,餐厅经理应从物质和精神两个方面入手,去关

心员工、激励员工,为他们排忧解难,从而增强员工的向心力。只有这样,接待、服务人员方能笑口常开,永远保持微笑,笑得甜蜜、得体、感人。

③让微笑保持持久的魅力。微笑是心灵美的外在表现,笑脸增友谊,笑脸出效益。经常而得体的微笑服务,往往体现了服务人员较高的知识水平和道德修养。经常保持微笑,保持真诚的笑脸,就会让顾客心中充满温暖,从而创造无形的效益。

### (三)良言一句三冬暖

顾客是上帝。任何一个顾客,都希望能够受到尊重,得到满足,能显出他们的尊严。尤其是当顾客间涉及宾主关系时,主人更要显出自己的身份。这时,服务人员要使用得体的语言,使顾客在进餐过程中得到满意的服务。

服务员与宾客之间的交往能否顺利地进行,在很大程度上取决于服务员的说话技巧,即是否懂得说好话。人们常说:“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。”所以,服务员切忌恶语伤人。

服务员还应切记,无论如何都不要与顾客相争,没有了顾客,也就没有了服务对象,餐馆就要关门了。服务员说话之前,一定要多为顾客想想,把最好的服务用语送给顾客。

### (四)注意说话的分寸

餐厅服务的语言是十分重要的。话说得得体、有分

寸,是提供高质量服务的基本要求,也是服务员所应具备的基本素质。

在餐饮服务中,服务用语一定要简练、准确,多使用敬语。在有的场合,服务员不懂说话的分寸,该说的未说,使得原本欢欣的客人心头涌上不快。这样极大地削弱了整个餐馆的服务质量,从而影响到整个餐厅的声誉。

下面这个例子正说明了这一点:某餐桌上,一道又一道缤纷的菜肴送上桌面,客人从头至尾对今天的菜都感到心满意足。然后,又一道别具一格的点心送到了桌子的中央,客人们异口同声地喊“好”。不一会,盘子见底了,所有宾客仍兴趣盎然,在等待着下一道美味的光临。等了一会儿,不见上菜,有人过去一问,服务员说是菜全上齐了。一位顾客很不高兴,说:“菜上齐了,也不说一声。”的确,大家都还坐在那儿等着,现在只好都站起来,快快地离去。

本来这次进餐的气氛很欢乐,客人也吃得心满意足,但是,由于服务员少了一句“你们的菜都上齐了”,而弄得大家快快不悦。

作为餐厅的服务员,通常上菜时要报菜名,如果是最后一道,则应向客人说明:“你们的菜都上齐了。”这样就避免客人等菜的尴尬局面,同时又体现了服务员得体而周到的服务。

### (五) 正确运用语法

先来听一句这样的招呼语:“鸭子里边请!”

听了这句话,你一定会对这样的服务用语心存疑惑,不明白是什么意思,其实这是讲“吃鸭子请往里边请”。只因省了不该省的话,所以才成了“鸭子里边请”这句容易引起误会的话。

或许你在餐馆中也常能听到“你只有一个人吗”“你要饭吗”“谁的腰子”这些令人非常不舒服的话。这些话因未加应有的修饰,引起宾客的反感和不悦。对于有较高的文化修养、消费水准的宾客来说,简直有些不堪入耳。

我们常说“言为心声”,语言是衡量一个人知识、教养水平的一个重要标志。作为餐厅服务员,脸上堆满微笑显然还不够,还应有较高的语言文字修养。礼貌用语大都以口语形式表达,简练是最基本的要求,但简练不等于说话不准确、不完善、不合乎基本语法,否则,纵有服务的热情,也会因词不达意而闹出许多令人啼笑皆非的事来。

## (六) 气质谦和又大方

每位从事餐厅服务的人都应具备必要的气质。对于餐厅服务员的气质要求是:既要谦和文静,又要端庄大方;既要循规蹈矩,又要能随机应变。这就需要每一位餐厅服务员不断提高自身素养,如文化水准、思想情操、涵养功夫等,使外露的举止给人以得体的感觉。如走路懒懒散散或跑跑跳跳;与宾客交谈时,左顾右盼或问东答西;心胸狭小,得理不肯让人,遇事要争高低等,都是必须

加以克服、改正的,否则顾客是不会满意的。

所以,对餐厅服务员来说,只有不断学习文化知识、岗位知识,做一行,爱一行,钻一行,才能使自身显现出端庄的气质,才能受到南来北往宾客的敬重和欢迎。

### (七)神态自然得体

作为一名餐厅服务员,在服务过程中眼神相当重要,目光应和蔼可亲,不瞪眼,不斜视,不东张西望,要面带笑容。与顾客目光相对时,可看对方的一只眼或鼻尖,切忌看自己的脚尖和别人的脚跟,更不能从客人的头看到脚,这是对客人不尊重的表现。因而对于客人,我们可以根据其眼神的停留位置,观察到其需求,再重点介绍,当好参谋。

服务员切忌上岗之前饮酒或通宵达旦玩乐,导致目光迟钝、神情恍惚,那将使自身形象大打折扣,从而影响服务工作。

### (八)情深意切赢宾客

餐厅服务工作是一项与顾客联络感情的工作,服务员用自己情真意切的服务,让顾客感到满意,使新顾客变成老顾客,小生意变成大生意,扩大餐厅知名度,赢得无数客源。如果服务员面部冷冰冰,会使人产生反感,不愿进店就餐,那么他的钱包拉链也就永远不会对你拉开。

对于进店的每一位顾客,服务员都应热情服务,使顾

客通过服务员的接待,有宾至如归之感。

### (九)服务学习无止尽

作为一门十分讲究技巧的服务工作,服务质量的提高是无止境的,一个优秀餐厅服务员就必须潜心钻研、持之以恒。餐厅服务中有语言艺术、表情艺术、举止艺术、营销艺术、协调艺术、餐厅布置艺术、摆台艺术、斟酒艺术、托盘艺术、餐厅折花技艺等等,如果一位服务员不能掌握这些,那他在为宾客的服务过程中就不可能使顾客完全满意,服务也就不能称得上优质。因此,作为餐厅服务员一定要不断学习,掌握各方面技能,学好、用好餐厅服务技艺,从而达到为宾客服务的最佳效果。



## 二、餐厅服务员技能

### (一) 餐厅服务员的职责与应具备的素质

#### 1. 服务员的职责

①服从领导,每天要圆满完成个人的日定额,并争取超额完成任务。掌握本餐厅经营品种的制作方法、营养价值、销售价格,要熟悉宾客的习俗、嗜好与忌讳。

②坚守岗位,不擅离职守,不谋私利,要熟练掌握服务程序,使宾客高兴而来满意而归。

③出满勤,干满点,有事必须先向领班请假,如时间较长,逐级向经理请假。未得到批准不得擅自离岗。

④团结同事,相互协作,搞好经营,微笑服务,不与宾客争辩、口角。

⑤遵守餐厅各项规章制度,不违章,不犯法,要敢于同歪风邪气做斗争,争取做一名优秀的服务员。

#### 2. 服务员应具备的素质

①站姿飒爽、端正。要给人以矫健、大方、优美之感,具体为:全身挺直,下颌回缩,挺胸收腹,两眼平视,双臂下垂,指贴裤缝,脚跟并拢,脚张开60度。切忌:缩肩塌