



中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

Guke Yingdui Jiqiao ⑩



顾客应对技巧

餐饮服务培训手册



- ◆ 一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念、新方法和新技能。

- ◆ 激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

曾郁娟◎主编

唯高餐饮
经典书库

中国物资出版社



中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

Guke Yingdui Jiqiao ⑩

2003.11



顾客应对技巧

餐饮服务培训手册



唯高餐饮
经典书库

曾郁娟◎主编

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

顾客应对技巧/曾郁娟主编. —北京:中国物资出版社, 2007. 5
ISBN 978-7-5047-2648-3

I. 顾… II. 曾… III. 饮食业—商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 052804 号

责任编辑 王云龙

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 720×980mm 1/16 印张: 16 字数: 246 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2648-3/F·1083

印数: 0001—9000 册

定价: 29.80 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

中国餐饮协会 烹调和食品人员职业资格培训教材
Guke Yingdui Jiqiao 10

顾客应对技巧

餐饮服务培训手册



◆ 一书专为餐饮酒楼老板、各级主管和从业人员复制的职业性、实践性和专业性丛书，每一本都蕴藏着新理念、新方法和新经验。

◆ 激发餐饮业人士的创造和灵感，协助餐饮业人士成功与成名，创造创造最佳业绩，永创佳绩！

曾郁清 主编

中国物资出版社

唯高餐饮
经典书库

餐飲經典揚美名
唯真定能步之真
姜習
二〇〇二年一月

原中国烹饪协会会长、世界中国烹饪联合会名誉会长姜习先生为本书题词

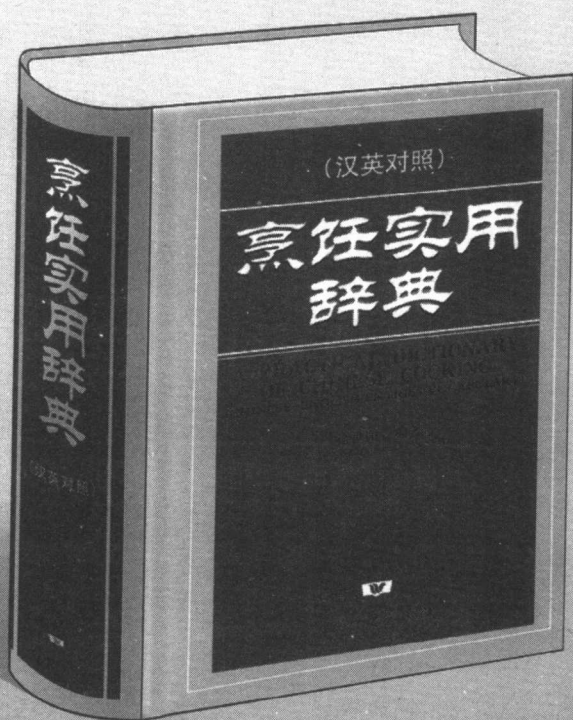
中国物资出版社 广州唯高策略发展有限公司

鼎力推荐 《烹饪实用辞典(汉英对照)》

★ 十年力作，一部权威的汉英对照烹饪实用辞典。以规范专业词汇为目的，以全面提升从业人员素质为宗旨。

★ 多位中外餐饮行业专家学者参与。全面反映中国烹饪全貌。知识面广、信息量大、实用性强。

★ 唯高餐饮经典书库最新奉献，现代餐饮从业人员必备工具书。



《烹饪实用辞典(汉英对照)》

是以中国烹饪常用词汇和专业术语为主的分类词辞典，具有一般中国烹饪辞典和汉英烹饪辞典两种功能。所有词条都有英译文和汉语解释，部分词条有英语解释。

本词典具体分为概论、营养卫生保健、原料、器具设备、烹调工艺、面点工艺、成品菜名七个部分。共收集词条8918个，所有词条均标注汉语拼音。

总 序



总

序

顾
客
应
对
技
巧

乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却乏人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是一贫如洗的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……

据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的答案，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！

我们在经过长期准备和酝酿之后，与中国物资出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮经典书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮经典书库》的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。这些书，是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书涵盖的范围广，涉及餐馆运作的方方面面，包括经营技巧、

经营理念、管理方法、服务技能、员工培训等许多细节，内容极其丰富，知识面极其广阔，因而具有全面性和实用性。

本丛书既有深入浅出的理论阐述，也有生动有趣的实例，可操作性强，可读性也强。

本丛书还力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性。因此，它又蕴涵着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮经典书库》一定会成为广大读者的良师益友，一定会为他们带来美好的“钱景”。

编 者

2007 年 5 月



技
巧

评
客
应
对
技
巧

前言



前言

顾客有千万个，品味就有千万种。他们的情绪情感随时都会反映在消费过程中。顾客消费心理平衡，则皆大欢喜；顾客消费心理难以平衡，则会演绎成难缠的顾客。他们或性急粗暴，随意骂人；或醉酒乱性，难以侍候；或斤斤计较，敏感过人；或指鹿为马，自作聪明；或玩世不恭，肆意弄人……

凡此种种，一般餐饮业从业人员若因经验不足或素质欠佳而处理不当，激化矛盾，就会为自己和餐馆的前景与“钱”景蒙上一层阴影。

有经验有素养的业内人士都极为看重这方面的应对，他们的心得，他们的处事方式，或许能为您提供借鉴。

以到位的优质服务满足顾客，防患于未然是首要的。餐饮工作人员要熟悉业务，掌握好各个环节的工作要素，如迎客、点菜、上菜、结账、送客等，方可提高服务质量，最大限度地避免产生纠纷，避免被顾客质疑，方可对纠纷的性质心中有数。这是解决矛盾的必不可少的职业素质。

以平常心去将心比心是最基本的。顾客在消费过程中，能否吃得好、吃得满意，全凭他们对色、香、味的感觉，全凭他们的情绪或感受。因此，必须用心去体会他们的感受，照顾他们的情绪，然后才能有效地抑制自己的情绪，为有效解决矛盾创造一个良好的心情环境，避免误会和冲突升级。

耐心倾听是规律性的第一步，顾客会因此认为你看重他的意见，尊重他的人格，从而缓和内心的激动。

以情动人是必需的。与顾客对话时，应动之以情，晓之以理，用柔和、真诚去平息顾客心中的怒火。人非草木，大多数人都能被真情所感化。

对待顾客要公平，不分彼此。采取不离不弃的态度，与他们拉近距离，让客人有宾至如归的感觉。如此便创造了有利于平息纠纷的良好氛围。

照顾客人的个性特点和心理特点，举一反三地对具体问题作具体

分析，在作出正确的判断后再作处理，这是化解矛盾的必经路径。这里的学问最多。

当然，这都只是一些基本原理，如何灵活运用这些原理见招拆招，还要讲究技巧。

这本书记录的，就是关于饮食界的工作人员如何对待各种难缠顾客的故事和心得。它向读者所展示的，是他们在面对众多的四海食客，在剪不断、理还乱的各种状况中，如何妥善地平息风波的生动的例子。其中，有他们的情感心路历程，也有他们的思想矛盾及心理冲突。

你想了解其中的奥妙吗？那就翻开这本书吧！

编 者

2007 年 5 月



技
巧



广州唯高餐饮咨询策划管理公司

公司经营理念 Corporate Philosophy

公司创立之宗旨是结合经验丰富、培养俱佳之专业人士,共同付出心力为休闲产业提升人力资源、增加管理效率以及创造竞争优势,给予企业的生命力添加多一份附加价值。

将这一群专业人士聚集在一起的核心价值观(Core Values)是:

■**资源综合(Integration)**:我们相信个人单打独斗的时代已过,行业间之资源整合及信息共享才是未来经营主流。

■**以人为本(People Focus)**:我们相信人不再仅是财务报表上的变动费用。人更是企业内值得投资的重要资产。

■**开发创意(Innovation)**:我们相信个人与企业要不断学习与成长。由此来打破旧有的思维、激发无限的创意。

我们的服务项目

我们提供整套专业服务可分为 4 个阶段

(一)为企业提供餐馆投资前期开发之可行性研究分析

1. 详尽的市场分析
2. 适当的项目的规划
3. 正确的市场定位
4. 稳健的投资策略
5. 准确的投资预算
6. 明细的周转预测
7. 初步回报的预计
8. 专业的行动计划

(二)为企业提供餐馆开业前的整体规划与技术支持和筹备管理

1. 项目的深化构思
2. 卖点的创新特色
3. 总体概念,基建及设备标准,作出咨询及专业意见
4. 初拟机电工程规划方案,作出咨询及专业意见

5. 室内设计师的设计概念,图纸与用料方案,作出咨询与专业意见
6. 前线与后勤地方规范要求,对顾客流程、员工流程、物料流程、交通流程与送餐流程作出咨询与专业意见
7. 于筹建施工中,监督质量与协助竣工验收
8. 编制与执行开业前筹备管理计划与开支预算,并建立管理机制
9. 编制规章制度,财务政策与程序,各部门操作手册
10. 编制组织架构与预算,执行招工与培训计划
11. 编制业务计划、经营策略与预算,执行企业开业前推广与促销行动

12. 编制物料计划、采购政策与预算,执行选货与定货

(三)为企业提Ⓐ餐馆开业后之运营管理和市场推广

1. 建立经营预算目标,替企业争取最大的经济效益
2. 国内外市场拓展、推广、促销及预定
3. 推动企业已定之运营机制
4. 制定及执行有效的运营策略与促销方法
5. 建立良好的形象及国内外市场上建立知名度
6. 为投资者维持物业处于常新状况及保护财产
7. 建立与控制服务规范和出品质量
8. 建立适当的管理队伍及发挥其团体力量
9. 建立正确的工作作风、环境气氛、维持高昂之员工士气
10. 编制与提供每月的经营管理报告及财务报告

(四)不良企业的经营管理诊断,改革与重组

1. 企业文化的分析与重整
2. 经营成本的分析与财务理顺
3. 企业组织架构的分析、精简与重组
4. 检讨作业流程与运营政策的调整
5. 整体服务质量的提升
6. 设备设施的调整

公司地址:广州市较场西路 13 号大院 11 栋 601 房朱孟钧

联系电话:020—31782229、020—83814407

邮 编:510055

联 系 人:甘杰文

《唯高餐饮经典书库》读者联谊会诚邀你加盟

经过两年多来的深入调查和精心策划,广州唯高策略发展有限公司与中国物资出版社、广东烹饪协会及香港唯高餐饮经营管理策划公司合作出版的唯高餐饮书库《餐饮经典(一)》、《餐饮经典(二)》、《餐饮经典(三)》、《餐饮经典(四)》、《餐饮经典(五)》、《餐饮经典(六)》已经隆重推出。应广大读者的要求,听取了餐饮业内一些朋友的意见,我们组织起唯高餐饮书库读者联谊会。此联谊会是有志于在餐饮业发展的各阶层人士交友、交流,并开展笔谈、网谈、电话谈的场所。它诞生的背景,是我国餐饮业繁荣的现状和诱人的前景。

你尽可在这联谊会一展你的特长,尽情描写你的创业梦、致富梦,讲述你在这领域中摸爬滚打的深切体会,叙述你的成功经历或失败教训,阐述你的真知灼见,提出你的宝贵建议。既欢迎专家学者、资深专业人士的滔滔宏论,也欢迎一般从业人员的点滴感受或不十分成熟的见解。

你可以十数万言之书稿洋洋洒洒地登录,也可以千字文在此占一席之地。一旦采用了你的观点、你的事例、你的书稿,即致稿酬。

凡购买《唯高餐饮经典书库》任何一本书,并填写回执单,寄回本公司者,均可成为本联谊会会员,其稿件可获优先采用,并将享受购书八折优惠(另加邮寄费每本3元)。同时,我们希望听到你对本书的意见:

1. 你认为本书的质量

- ①内容: 好 一般 差
②装帧: 好 一般 差
③印刷: 好 一般 差

2. 你认为书的内容有(有√、否×)

- ①实用性 ②权威性 ③前瞻性

回执单

- ①姓名_____ ②性别_____ ③年龄_____ ④学历_____
⑤职务_____ ⑥所在企业(餐馆)的名称:_____
⑦通信地址_____ E-mail:_____
⑧电话_____ ⑨传真_____ ⑩手机_____

公司地址:广州市较场西路13号大院11栋601房朱孟钧

联系电话:020-31782229、020-83814407

邮 编:510055

联 系 人:甘杰文 王盛华

序号：7 《餐厅礼仪》

内容简介：

服务员应如何接人待物、如何笑迎宾客，《餐厅礼仪》一书全面教你如何成为一位出色的服务员。本书由中国物资出版社出版。

开本：16 开 定价：29.80 元



序号：8 《第一次当厨师》

内容简介：

新厨师从烹饪学校毕业到社会，差异万千，怎样提高厨师的经营理念，如何提升厨师的烹饪技艺，本书较全面的从实战的角度展开论述。本书由中国物资出版社出版。

开本：16 开 定价：29.80 元

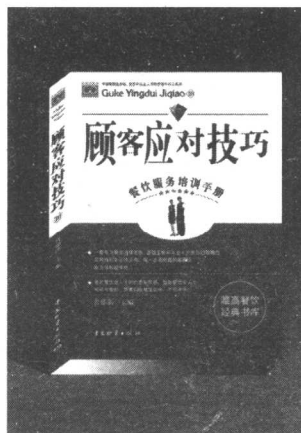


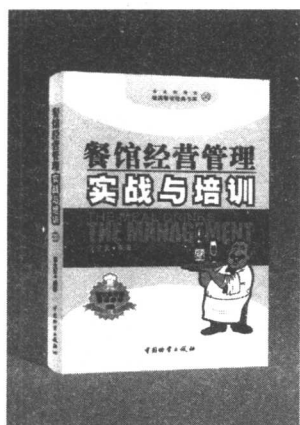
序号：10 《顾客应对技巧》

内容简介：

各级主管、服务员在日常工作中应如何接待顾客、处理好与顾客的关系，本书详尽教你如何做一位好主管、一位好服务员。本书由中国物资出版社出版。

开本：16 开 定价：29.80 元





序号：30 《餐馆经营管理实战与培训》

内容简介：

开餐馆应如何经营和管理？本书由拥有 20 年餐馆经营实践经验的专业人士编写，不但经验丰富，且对实践与培训有独到的见解和过人之处。本书由中国物资出版社出版。

开本：32 开 定价：23.00 元

序号：31 《餐馆持续发展百问百答》

内容简介：

餐馆是许多人认为赚钱的行业，也是许多人跃跃欲上的门槛。但是，有人做得红红火火，餐馆持续发展，有人却惨淡经营，最后关门停业。为什么？《餐馆持续发展百问百答》将逐一为您解答这些问题，想开餐馆的朋友真的不可不读。本书由中国物资出版社出版。

开本：32 开 定价：22.80 元



序号：32 《高中低餐馆赚钱 250 则》

内容简介：

本书将教您如何开各种类型的餐馆。同时，也是一本适合高、中、低不同档次餐馆的经营和从业人员阅读的好书。本书由中国物资出版社出版。

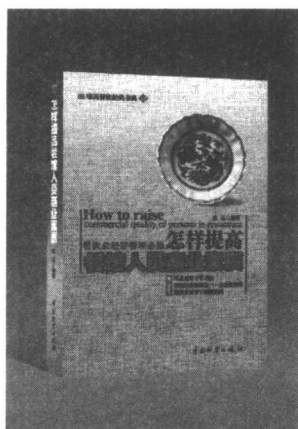
开本：32 开 定价：28.00 元

序号：33 《怎样提高餐馆人员的商业素质》

内容简介：

提高餐馆从业人员的综合素质，是餐馆持续发展的重要保证，本书将教您如何和怎么做。想开餐馆的朋友不妨一读。本书由中国物资出版社出版。

开本：32 开 定价：26.00 元

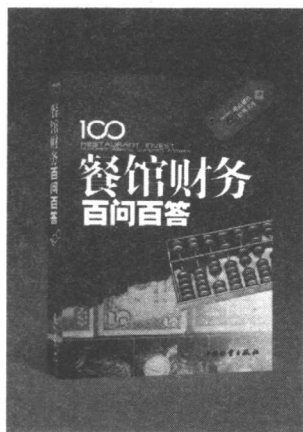


序号：34 《餐馆财务百问百答》

内容简介：

财务是任何企业的命脉。开餐馆将面临如何进行财务预测与分析，如何制作餐馆财务报表，如何做好财务资金管理，如何创收，如何压缩投资成本提高利润等问题，本书将为您一一解答。本书由中国物资出版社出版。

开本：32 开 定价：28.00 元

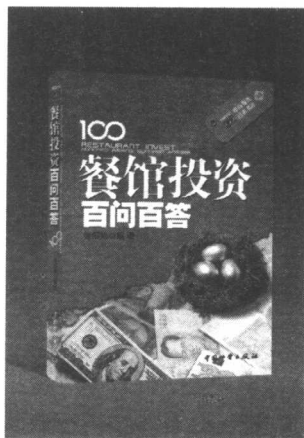


序号：35 《餐馆投资百问百答》

内容简介：

这是一本教您投资餐馆“入门之道”的书。开餐馆必须具备足够的条件；必须科学投资与策划；必须科学预测与分析；而投资成败往往只在一念之差。本书是希望投资餐馆和希望创业成功的朋友不得不读的好书。本书由中国物资出版社出版。

开本：32 开 定价：28.00 元





序号：36 《餐馆厨师实用手册》

内容简介：

开餐馆需要怎样的厨师？如何做一名出色的厨师？《餐馆厨师实用手册》一定能帮您！本书由中国物资出版社出版。

开本：32开 定价：28.00元

序号：37 《餐馆服务实用手册》

内容简介：

开餐馆需要怎样的服务人员，服务人员应如何做好餐馆经营中的“客我”交往，怎样做一名“双赢”的服务人员？《餐馆服务实用手册》一定给予您启迪！本书由中国物资出版社出版。

开本：32开 定价：28.00元



序号：38 《如何开一家赚钱的餐馆》

内容简介：

开餐馆当然想赚钱，但如何赚？怎么赚？《如何开一家赚钱的餐馆》一定是您理想的创业宝典！本书由中国物资出版社出版。

开本：32开 定价：28.00元

