



中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

Canting Liyi ⑦

餐厅礼仪

餐饮服务培训手册

唯高餐饮
经典书库

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！

唯 高◎主编

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

Canting Liyi ⑦

餐厅礼仪

餐饮服务培训手册

唯高餐饮
经典书库

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！

唯高◎主编

中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅礼仪/唯高主编. —北京:中国物资出版社,2007.5

ISBN 978-7-5047-2649-0

I. 餐… II. 唯… III. 餐厅—商业服务—礼仪 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 052805 号

责任编辑 黄 华

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: 253 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2649-0/F·1084

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)

餐飲經典揚美名
唯高定能步之高

姜習

二〇〇七年一月

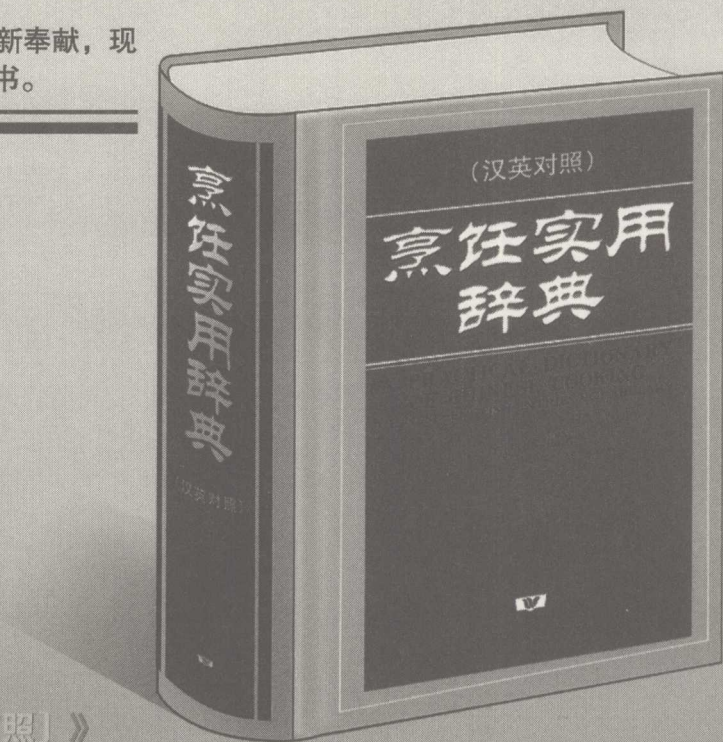
中国物资出版社 广州唯高策略发展有限公司

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)》

是以中国烹经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。

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

总 序

乘着改革开放的快车，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奥秘，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、家庭菜式的书籍不少，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、香港唯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，是他們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、



总

序

餐厅礼仪

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



餐厅
礼
仪

前言

中国是文明古国、礼仪之邦，中国人最讲礼数，上到皇宫内苑严格的“规矩”，下到百姓见面的作揖、叩头，礼是我们日常生活中很重要的一部分。那么究竟什么是礼，什么又是礼节、礼貌和礼仪呢？

礼是表示敬意的通称，是人们在长期的生活实践中约定俗成的一种行为规范。

礼节是指人们在日常生活中相互表示问候、敬意、祝愿、慰问，以及给以服务 and 必要的协助的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为和仪态等方面的体现。

礼节往往是本国或本组织、本人对自己所交往、接待和服务的对象由衷地表示尊敬、善意和友好的行为。如过春节时，带着礼物走亲访友去拜年就是一种礼节。

礼貌就是人们在相互交往中表示敬重和友好的行为，它的本意是体贴别人。说一个人有礼貌，除了指他（她）适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止、气度、气质外，还反映在具体的甚至是细枝末节的行为举止上。

礼仪即礼宾，本意是以宾客之礼相待，简单地说，礼节和仪式就叫做礼仪。

在社会生活中，讲究礼节、礼貌是一个国家文明程度的重要标志。对个人而言，礼节、礼貌也是衡量道德水准高低、有无教养的尺度。对服务业，尤其是餐饮业而言，礼仪更是代表了饭店的档次、服务水准，是一家饭店能否赢利的重要因素。

礼仪在餐饮行业中的范围广泛、内涵丰富，不仅仅是服务员对顾客的态度，装潢高雅、漂亮的餐厅环境，大方得体的服务人员，娴熟的服务技能等，都属礼仪的范畴。简单地说，好的服务本身就是礼仪的表现。

俗话说，“民以食为天”。吃在中国人的生活中占据着最为重要的地位，人们到饭店去吃饭，不仅仅为满足口欲，饭店也是一个人们进行社会交往的场所：红白喜事在饭店办，谈恋爱、做生意在饭店，朋友聚会也在饭店，同事沟通在饭店，甚至国家、城市间的合作也少不了餐桌上的交往。



前

言

餐
厅
礼
仪



人们不仅可以在饭店里放松紧张的身心，舒解疲惫，更为重要的是，人们在饭店里享受到了服务，也就是说，享受到了被人尊敬的感觉。而这种被尊敬的感觉正是礼仪所起的作用。

多数饭店的经营靠的是“回头客”。而除了食物的味道和价钱以外，客人更在乎他们在饭店中受到的对待。一句问候、一个微笑、一个体贴的举止，都会让客人感到如沐春风，细致到位的服务会让客人有“宾至如归”的感觉……正是这些礼仪拢住了客人的心，让他们成为常常光顾的“回头客”。

随着市场经济的成熟，餐饮业的竞争也越来越激烈，想在竞争中立于不败之地，单靠饭店的规模、优秀的厨师等硬件是不行的，只有服务水准等软件上去了，饭店的利润才能高涨。本书正是从礼仪这一角度入手，向您介绍一条提高服务水准的必由之路。

愿本书成为您经营的良师益友。

编者

2007年5月

目 录



目

录

餐厅礼仪

1

第一章 基础篇	(1)
第一节 礼仪的文化内涵	(2)
第二节 餐厅礼仪告诉您	(5)
第三节 礼仪的重要意义	(8)
第二章 礼节篇	(11)
第一节 国际通用称呼礼	(12)
第二节 国内习惯称呼礼	(15)
第三节 外交活动称呼礼	(17)
第四节 圆满答客的礼节	(19)
第五节 使用名片的礼节	(24)
第六节 接听电话的礼节	(27)
第七节 餐厅卫生的礼节	(31)
第八节 客我关系的礼节	(34)
第九节 礼节培养抓素质	(36)
第十节 礼节训练重气质	(40)
第十一节 文明礼貌最重要	(42)
第十二节 礼节学习要重视	(47)
第三章 功夫篇	(52)
第一节 学会看人下菜碟	(53)
第二节 特殊顾客要耐心	(57)
第三节 应急处理要机智	(60)
第四节 解决纠纷要冷静	(63)
第五节 面对投诉要虚心	(65)



第六节	托盘服务见硬功	(70)
第七节	端盘礼仪要苦练	(73)
第八节	餐巾礼仪作用大	(75)
第九节	餐巾折花讲技巧	(78)

第四章 中餐篇

(83)

第一节	中餐风味甲天下	(84)
第二节	烹饪技艺惊世界	(85)
第三节	餐厅布置要浪漫	(89)
第四节	中餐礼仪讲您知	(92)
第五节	开市收市要精心	(93)
第六节	茶市服务有新意	(95)
第七节	散餐准备要周到	(98)
第八节	迎宾接待要热情	(99)
第九节	宴会服务讲条理	(103)
第十节	中餐自助要活跃	(107)
第十一节	团体订餐讲营养	(109)
第十二节	送餐服务讲快捷	(112)

第五章 西餐篇

(114)

第一节	西餐上菜讲顺序	(115)
第二节	餐具摆放讲规则	(116)
第三节	西餐服务讲情调	(117)
第四节	扒房设施讲豪华	(121)
第五节	扒房服务讲程序	(123)
第六节	扒房点菜讲步骤	(126)
第七节	自助服务讲随意	(129)
第八节	咖啡厅服务讲推销	(132)
第九节	早餐服务讲快捷	(135)
第十节	午晚餐服务讲排场	(137)

第六章 酒吧篇	(142)
第一节 服务素质要求高	(143)
第二节 酒吧服务分职责	(145)
第三节 酒吧管理需耐心	(148)
第四节 酒吧礼仪很特殊	(150)
第五节 斟酒服务讲程序	(153)
第六节 酒吧待客有分寸	(156)
第七节 酒类服务有区别	(159)
第八节 西式酒吧讲高雅	(161)
第九节 中国的饮酒文化	(164)
第十节 中国的饮酒礼仪	(166)
第七章 仪表篇	(170)
第一节 骏马定要配靓鞍	(171)
第二节 神态表情要自然	(173)
第三节 不良习惯须克服	(175)
第四节 微笑里面有学问	(178)
第五节 个人卫生要讲究	(184)
第六节 一团和气会生财	(185)
第七节 主动耐心加周到	(188)
第八节 迎来送往讲姿态	(191)
第九节 手势千万莫乱用	(196)
第十节 服务举止要得体	(200)
第八章 环境篇	(202)
第一节 千万起个好店名	(203)
第二节 招牌制作要醒目	(205)
第三节 橱窗设计要美观	(206)
第四节 清洁是重要商品	(207)
第五节 店面广告需推销	(209)
第六节 员工着装要讲究	(210)



目

录

餐厅
礼仪



第七节	员工仪表要体面	(212)
第八节	服务推销讲技巧	(212)
第九节	潜在顾客要研究	(215)
第十节	科学决策不可少	(217)
第十一节	餐厅选址细考量	(220)
第十二节	餐厅气氛讲温馨	(223)
第十三节	色彩音乐要和谐	(225)
第十四节	餐厅布局有学问	(227)
第十五节	餐座确定要科学	(230)

后 记



第一章 基础篇

竞争日趋激烈，谁先领悟了服务的本质，谁就抓到了致富的钥匙，而“餐厅礼仪”就是一个提高服务质量的突破口。

第一节 礼仪的文化内涵



讲到餐厅礼仪,首先要搞明白,到底什么是礼仪。礼仪即礼宾,本意是以宾客之礼相待。简单地说礼仪就是礼节、礼貌外加仪式。

中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们民族世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化,是祖先留给我们的一笔丰厚遗产。礼仪在社会生活中的作用是不言而喻的,它是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在精神文化素养的体现,也是社会人际关系的约定俗成的行为规范。知礼懂礼、守礼行礼,是个人或组织树立自身形象、赢得他人和社会尊重的前提,同时也是事业获得成功的重要条件,现代人之所以对礼仪倍加关注和讲究,其因概出于此。

中国是一个历史悠久的文明古国,“礼仪”一词,很早就被人用作典章制度和道德教化来使用了,它不仅仅指表面的形式,更主要的是指道德的内涵。礼仪是道德的重要内容,又是道德的重要表现形式。如“君臣之礼”便是奴隶社会和封建社会等级制度的表现。

西方国家的“礼仪”一词始于法语,原意为“法庭上的通行证”。古代法国的法庭把法庭规则写在进入法庭的通行证上,发给进入法庭的每个人,让他们了解并在进入法庭后严格遵守。后来“礼仪”一词进入英语,演变成“人际交往的通行证”。它有三层含义:一是指谦恭有礼的言辞和举动,二是指教养、规矩和礼节,三是指仪式、典礼、习俗等。

综观古今中外对于“礼仪”含义的理解,我们可以看出“礼仪”一词包含了以下几个方面的基本意思:第一,礼仪是一种行为模式或行为规范。这种行为规范可能表现在人们的习俗之中,也可能表示在典章制度中,成为典章制度的重要内容。第二,礼仪是带有“共性”的行为规范,是人们共同的、至少是一部分人共同的行为准则。它是在社会实践中形成的,并得到了多数人的认可,个别人与众不同的行为方式不能成为礼仪。第三,礼仪的意义在于实现人际关系的和谐。无论是等级制度下的礼仪,还是平等基础上的礼仪,都是实现社会稳定、融洽人际关系的重要手段和途径。

站在不同的角度上,往往还可以对“礼仪”这一概念做出种种殊途同归的解释:从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质



的外在表现,也就是说,礼仪即教养;从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范、标准做法、行为准则;从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以是一种交际方式或交际方法;从民俗的角度来看,礼仪既是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法;从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧;从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,它是人的心灵美的必然的外化。总而言之,礼仪所表现的是待人的尊敬、友好。

了解了礼仪的上述特点之后,就必须在日常生活中学习、应用礼仪,尤其对于在服务行业工作的人员,更有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律,即是礼仪的原则。一般来讲,礼仪的原则有以下几条,它们同等重要,不可缺少。掌握这些原则,将有助于服务人员更好地学习礼仪、运用礼仪。

第一,遵守的原则。在交际应酬之中,每一位服务人员都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对于礼仪,不仅要学习了解,更重要的是学了就要用,要将其付诸个人社交实践中去。任何人,不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则,就会受到公众的指责,交际就难以成功,这就是遵守的原则,没有这一条,就谈不上礼仪的应用、推广。

第二,自律的原则。从总体上来看,礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓自律的原则。古语云“己所不欲,勿施于人”,若是没有对自己的自我要求,人前人后不一样,只求之于人,不求之于己,遵守礼仪就无从谈起。

第三,敬人的原则。敬人原则就是要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,友好相待,和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

第四,宽容的原则。宽容的原则的基本含义,是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体



谅解他人,多理解他人,而千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。在人际交往中,要容许他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为要耐心容忍,不必要要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

第五,平等的原则。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,在尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待。

第六,从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,以我划线,简单否定其他人不同于己的做法。必要之时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致;切勿目中无人,自以为是,指手画脚,随意批评,否定其他人的习惯做法。遵守从俗的原则的这些规定,会使对礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往。

第七,真诚的原则。礼仪上所讲的真诚的原则,就是要求在运用礼仪时,务必待人以诚,诚心诚意,诚实无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好,才会更好地被对方所理解和接受。与此相反,倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非,言行不一,弄虚作假,投机取巧,或是当时一个样,事后一个样,有求于人时一个样,被人所求时另外一个样,则是违背礼仪基本宗旨的。将礼仪等同于“厚黑学”是行不通的。

第八,适度的原则。适度的原则的含义,是要求应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,要想运用礼仪真正做到恰到好处、恰如其分,只有勤学多练,积极实践,此外别无他途。