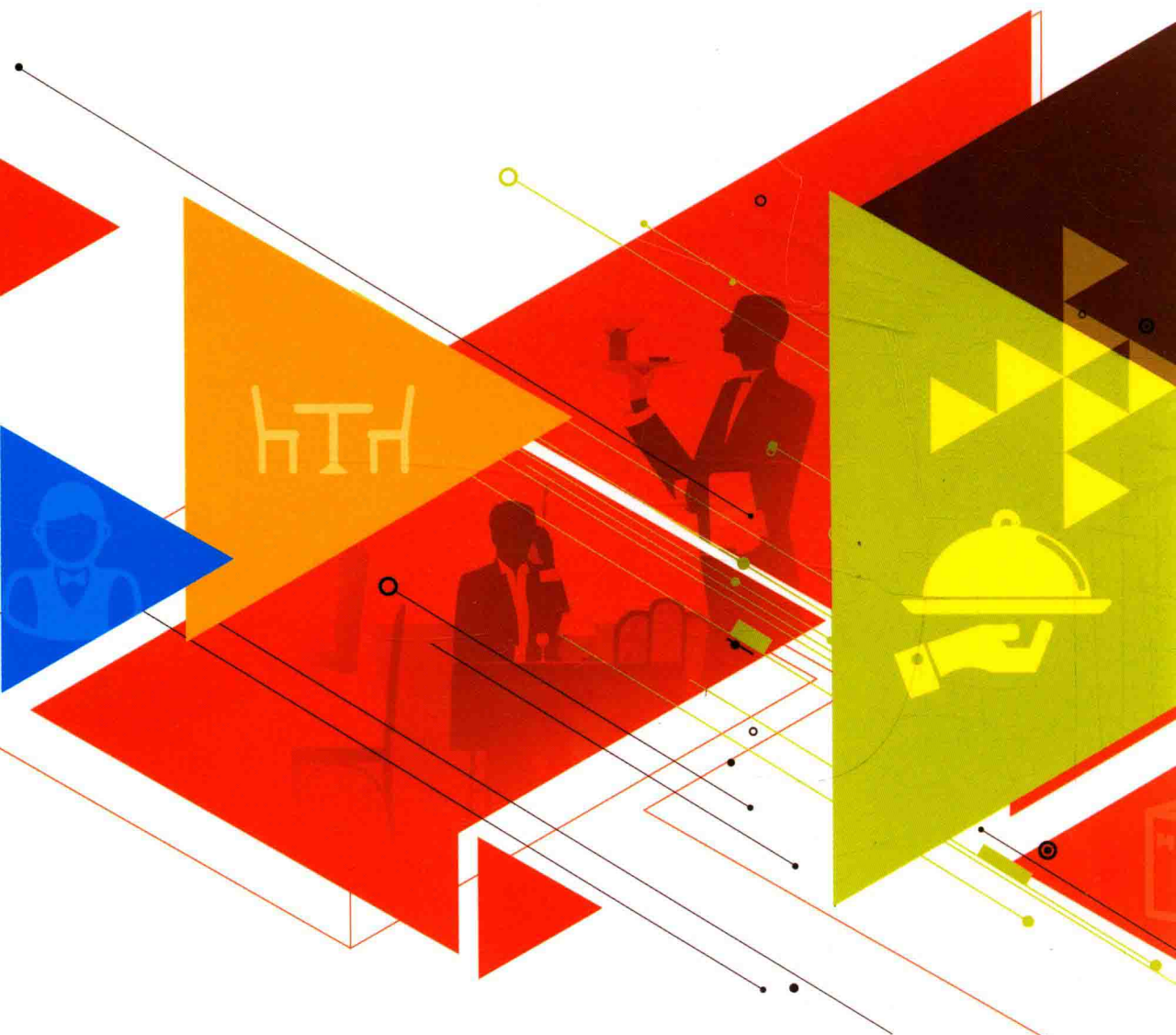


 国家高技能人才培养基地系列教材

餐厅服务员 (高级)

CANTING FUWUYUAN

主 编 ○ 陈衍怀



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

国家高技能人才培训基地系列教材

餐厅服务员

(高级)

CANTING FUWUYUAN

主 编 ○ 陈衍怀



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员: 高级/陈衍怀主编. —广州: 暨南大学出版社, 2016. 12
(国家高技能人才培训基地系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 1880 - 5

I. ①餐… II. ①陈… III. ①饮食业—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 142253 号

餐厅服务员: 高级

CANTING FUWUYUAN: GAOJI

主编: 陈衍怀

出版人: 徐义雄
责任编辑: 曾鑫华 高婷
责任校对: 郭海珊
责任印制: 汤慧君 周一丹

出版发行: 暨南大学出版社 (510630)
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>
排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心
印 刷: 深圳市新联美术印刷有限公司
开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 8.25
字 数: 187 千
版 次: 2016 年 12 月第 1 版
印 次: 2016 年 12 月第 1 次
定 价: 22.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

国家高技能人才培训基地系列教材

编 委 会

主 编：叶军峰

编 委：郑红辉 黄丹凤 苏国辉

唐保良 李娉婷 梁宇滔

汤伟文 吴丽锋 蒋 婷

总序

国家高技能人才培养基地项目，是适应国家、省、市产业升级和结构调整的社会经济转型需要，抓住现代制造业、现代服务业升级和繁荣文化艺术的历史机遇，积极开展社会职业培训和技术服务的一项国家级重点培养技能型人才项目。2014年，广州市轻工技师学院正式启动国家高技能人才培养基地建设项目，此项目以机电一体化、数控技术应用、旅游与酒店管理、美术设计与制作4个重点建设专业为载体，构建完善的高技能人才培养体系，形成规模化培训示范效应，提炼培训基地建设工作经验。

教材的编写是高技能人才培养体系建设及开展培训的重点建设内容，本系列教材共14本，分别如下：

机电类：《电工电子技术》《可程序控制系统设计师》《可程序控制器及应用》《传感器、触摸屏与变频器应用》。

制造类：《加工中心三轴及多轴加工》《数控车床及车铣复合车削中心加工》《Solid-Works 2014 基础实例教程》《注射模具设计与制造》《机床维护与保养》。

商贸类：《初级调酒师》《插花技艺》《客房服务员（中级）》《餐厅服务员（高级）》。

艺术类：《广彩瓷工艺技法》。

本系列教材由广州市轻工技师学院一批专业水平高、社会培训经验丰富、课程研发能力强的骨干教师负责编写，并邀请企业、行业资深培训专家，院校专家进行专业评审。本系列教材的编写秉承学院“独具匠心”的校训精神、“崇匠务实，立心求真”的办学理念，依托校企合作平台，引入企业先进培训理念，组织骨干教师深入企业实地考察、访谈和调研，多次召开研讨会，对行业高技能人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行清晰定位，根据工作任务和工作过程设计学习情境，进行教材内容的编写，实现了培训内容与企业工作任务的对接，满足高技能人才培养、培训的需求。

本系列教材编写过程中，得到了企业、行业、院校专家的支持和指导，在此，表示衷心的感谢！教材中如有错漏之处，恳请读者指正，以便有机会修订时能进一步完善。

广州市轻工技师学院

国家高技能人才培养基地系列教材编委会

2016年10月

前 言

本教材注重传授知识和培养技能相结合，根据提高学生全面素质和综合职业能力的实际需要，确定教材内容，力求做到教材概念准确、表达清楚、通俗易懂。编写参考依据是国家职业资格培训系列教程（第2版），编写过程紧贴职业技能考证考核要求，突出职业资格的培训特色，教材以餐饮工作核心能力为模块进行编写。

本教材适用于高级餐厅服务员的职业资格培训，也是高级餐厅服务员职业技能鉴定广东省题库的参考依据。同时本教材也适用于餐饮企业对西餐服务员的知识 and 技能的培训。

编 者

2016年10月

目录

CONTENTS

总 序 1

前 言 1

第一部分 理论知识

模块 1 餐厅服务员从业基本素质 2

 精讲 1 道德与职业道德 2

 精讲 2 餐饮服务礼节礼貌 6

模块 2 食品营养知识 12

 精讲 1 食品卫生知识 12

 精讲 2 食品营养知识 16

模块 3 饮食文化知识 22

 精讲 1 中外饮食文化 22

 精讲 2 中国菜肴知识 25

模块 4 餐饮服务接待知识 29

 精讲 1 西餐餐饮服务流程 29

 精讲 2 宴会组织与服务知识 31

 精讲 3 对客服务方法 35

模块 5 酒水饮料和插花知识 41

 精讲 1 酒水饮料和用具管理知识 41

 精讲 2 插花基础知识 47

模块 6 餐厅经营管理知识 56

 精讲 1 餐厅装饰 56

| | |
|--------------------------|----|
| 精讲2 餐厅安全 | 58 |
| 精讲3 餐厅服务员培训知识 | 59 |
| 精讲4 公共关系与协调知识 | 61 |
| 高级餐厅服务员理论知识考核模拟试卷1 | 64 |
| 高级餐厅服务员理论知识考核模拟试卷2 | 72 |
| 各模块练习题和模拟试卷参考答案 | 80 |

第二部分 操作技能

| | |
|--------------------------|-----|
| 模块7 宴会摆台 | 84 |
| 精练1 中餐主题宴会摆台 | 84 |
| 精练2 西餐主题宴会摆台 | 88 |
| 模块8 餐饮接待中特殊问题的处理方法 | 93 |
| 精练1 关于客人特殊要求的处理 | 93 |
| 精练2 餐厅接待服务中的特殊问题 | 95 |
| 模块9 餐饮服务英语知识 | 99 |
| 精练1 常用的餐饮英语单词 | 99 |
| 精练2 常用的服务用语 | 99 |
| 模块10 插花技能 | 103 |
| 精练1 中餐餐台插花 | 103 |
| 精练2 西餐餐台插花 | 107 |
| 模块11 菜单设计技能 | 110 |
| 精练1 编制中餐宴会菜单 | 110 |
| 精练2 编制西餐宴会菜单 | 115 |
| 模块12 酒水服务技能 | 118 |
| 精练 葡萄酒侍酒技能 | 118 |
| 高级餐厅服务员实操技能考核模拟试卷 | 122 |

第一部分 理论知识



餐厅服务员从业基本素质

精讲

1

道德与职业道德

一、道德

1. 道德的含义

道德是指人们应遵守的原则和标准。道德的定义可以概括为一定社会、一定阶级向人们提出的处理个人与个人、个人与社会之间各种关系的一种特殊的行为规范。

2. 维持道德的依据

道德以善恶为标准，依据社会舆论、传统文化和生活习惯判断一个人的品质。道德主要依靠人们自觉的内心信念来维持。

3. 道德作用的适用范围

法律、规章制度的作用范围是有限的，而道德则能管到法律管不到的地方。道德的作用十分宽泛，它几乎无处不在，并长期起作用。

4. 道德的核心

道德的核心是利益，主要表现在获取个人利益的时候，是否考虑他人、整体、单位和社会的利益。

5. 餐饮人员最基本的道德要求

每一个公民包括餐饮人员，在协调人际关系时，要做到不侵犯他人、整体和社会的利益，这是最基本的道德要求。

6. 道德的定位

道德不是高不可攀的学问，而是发生在人们身边，并伴随人们日常生活中的一切事情。它贯穿于每一个人的言行中，包括一个人是否履行了应尽的道德责任和道德义务，以及对社会、他人、工作、集体、家庭、金钱和物质利益的态度。

7. 道德的组成部分

人类活动具有社会性，可分为三类，即社会生活、家庭婚姻生活和职业生活，因此也就相应产生了社会道德、家庭婚姻道德和职业道德。这三种道德不可分割，共同构成社会的全部道德内容。

8. 道德与法律的不同

处理人与人交往的关系时，除道德规范外，还有法律、规章制度等。前者靠人加强道德修养，靠自觉的内心信念来维持；后者则是由国家凭借强制力量来保证实施，且作用范围是有限的。

二、职业道德

1. 职业道德的概念

职业道德是指从事一定职业的人，在工作和劳动过程中，所应遵循的与其职业活动紧密联系的道德原则和规范的总和。

2. 职业道德与社会道德体系的关系

职业道德是整个社会道德体系中的重要组成部分，在社会主义时期，它是社会主义道德准则在职业生活中的具体体现。

3. 职业道德的调节作用

职业道德不仅调节本行业与其他行业的关系，也调节行业内部人员相互之间的利益关系。

4. 职业道德对道德素质形成的作用

职业道德的覆盖面最广、影响力最大，对人的道德素质形成有决定性作用。

5. 职业道德的特点

职业道德是人们在从事职业的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。它具有广泛性、实践性、具体性的特点。

6. 职业道德和社会生活的关系

职业道德和社会生活关系最密切，关系到社会的安宁和人际关系的和谐。对社会精神文明有很大的促进作用。

7. 提高服务质量，改善服务态度的核心

提高服务质量，改善服务态度的核心是加强职业道德建设。

8. 职业道德的功能

在市场经济条件下，职业道德具有促进人们行为规范化、提高企业竞争力的作用。

9. 行业职业道德规范产生的原因

随着人类社会的进步与发展，社会分工越来越细，职业种类日益繁多，而各行各业的职业活动都有自己的客观规律，为维护不同行业的正常运转，维护行业的生存和发展，就必须有不同行业的职业道德规范。

10. 各行业共同的道德内容

在社会主义社会里，每个行业都是为人民服务的。因此，各行业共同的道德内容包括为人民服务的宗旨，社会主义道德“五爱”的基本要求，忠于职守和爱岗敬业的自我牺牲精神。

11. 服务态度、服务质量、职业道德三者的关系

提高服务质量，改善服务态度的核心是加强职业道德建设，服务态度、服务质量是职业道德的外在表现，只有具备良好的职业道德，才可能有持久、良好的服务质量。因此，搞好职业道德建设对促进社会主义精神文明具有无法替代的积极作用。

12. 职业实践对道德素质的影响

成功的职业实践对人的道德素质的塑造具有决定性的作用。

三、餐厅服务人员的职业道德

1. 餐饮服务出现的时代

餐饮服务是在人类摆脱了茹毛饮血的野蛮时代，进入用火烹饪的文明时代之后才出现的。

2. 忠于职守的要求

忠于职守就是要求把自己职责范围内的事情做好，合乎质量标准 and 规范要求，能够完成应承担的任务。

3. 爱岗敬业的含义

职业道德的养成要从忠于职守、爱岗敬业开始，爱岗敬业就是要把自己的心血投入到自己的职业岗位上去，把自己的职业当成生命的一部分尽职尽责地做好。

4. 服务的特点

服务作为一种活动，具有无形性、不可触摸性和转瞬即逝的不可储存性的特点。服务不是具体商品，它随着服务开始而开始，随着服务结束而消失，顾客看不见、摸不着，只能感知。

5. 开拓创新的含义

开拓创新在任何社会里都是宝贵的精神力量。开拓创新要求标新立异，即人们讲到竞争时常说的“你无我有，你有我优”。开拓创新需要人才和知识，餐饮业的品牌服务即是一种开拓创新。

6. 餐饮业的品牌服务对餐厅服务员的要求

餐饮业的品牌服务要求餐厅服务员不仅要有端庄的仪表、文雅的举止和良好的身体素质，而且更要有良好的文化修养和丰富的服务礼节知识，特别是要有高超的服务技能和对烹调知识的全面了解。

7. 餐厅服务员应了解的菜肴知识

餐厅服务员应了解餐厅提供的每道菜的烹调方法，以及主料、辅料、刀工、火候和口味的特点。此外，餐厅服务员对菜的文化典故也应有所了解，并能生动地为宾客介绍，还要懂得营养知识和菜肴的营养特点，以及适合哪类人群食用。

8. 新型人际关系的特点

职业道德的作用既包括调节个人与国家、集体、他人的利益关系，也包括调节行业和企业内部人与人之间的关系。职业道德要求以集体主义精神为指导，搞好企业内部的团结

协助、互帮互学，以此建立起人与人之间的新型关系。

9. 团结协作的表现

团结协作表现为互相支持、互相帮助，不能只图自己方便，而把困难留给他人。团结协作是一种团队精神，是集体主义观念的具体表现，是职业道德的主要内容。

10. 纪律的概念

任何社会组织都需要有规章制度，规定所属人员必须共同遵守和执行，这就是纪律。纪律和法律、政策、法规一样，是按照事物发展规律制定出来的一种约束人们行为的规范。

11. 餐厅服务员贯彻《食品卫生法》的操作规范要求

餐厅服务员贯彻《中华人民共和国食品卫生法》（以下简称《食品卫生法》），不仅要搞好环境设施等硬件卫生，而且要搞好个人卫生和执行操作规范要求。例如，用托盘上菜而不能直接用手端菜；上厕所不能穿工作服；便后必须洗手等。

12. 餐厅服务员廉洁奉公的具体要求

廉洁奉公是餐厅服务员必须具备的道德品质，其具体要求是：在接待客人时应做到对生人、熟人一个样；办事实事求是、大公无私；正确对待各种评论，绝不能把自己的工作岗位当成谋取私利的工具。

四、加强职业道德修养的方法

1. 学习的途径

学习的途径包括：一是读书，读书可以丰富人的知识，使人聪敏；二是向周围的人学习，尤其是向英雄模范人物学习，向有经验的老师傅学习。认真学习并刻苦实践，可以使人的品质升华到一个较高的境界。

2. 处理好人际关系的要求

在与人交往时，应善于发现和学习别人的优点，要尊重别人，与人和睦相处；绝不能只注意别人的缺点，不尊重别人，对别人百般苛刻，以致发生纠纷。

3. “慎独”的含义

“慎独”是指一个人在没有监督的情况下，不做不利于国家、社会和他人的坏事。“慎独”是一种自觉行为，是道德修养的主要方面，是高尚的道德品质。

4. 内心信念的概念

内心信念是指人们对某种观点、原则和理想形成的真挚信仰。

5. 道德高尚的人对人生价值观的认识

道德高尚的人认为，一个人生活和社会里，要自觉地有目的地通过社会实践，主要是职业活动去创造物质和精神财富，随时为社会和他人的需要做出奉献，为国家富强创造财富，为国家建设作出贡献。贡献越大，越有人生价值；无私奉献，不求回报，是道德高尚的人的人生价值观。在社会主义社会里，为人民服务的人生观、做贡献的价值观是衡量一个人有无道德的重要标准。

6. 优质服务的实质

优质服务的实质就是使消费者（客人）得到实实在在的物质利益和满意的服务而获得满足。例如，在为客人服务中使用敬语、面带微笑、主动服务等都是优质服务的体现。

7. 自我牺牲精神的作用

餐厅服务员自我牺牲精神越强，处处表现出无私奉献的精神，消费者获得的精神满足就越大，给企业带来的效益也就越好。

8. 衡量一个人有无道德的标准

在社会主义社会里，为人们服务的人生观，为国家、为社会、为他人奉献的价值观，以及处理利益关系时是否先公后私，是衡量一个人有无道德的重要标准。

精讲

2

餐饮服务礼节礼貌

一、礼节礼貌的基础知识

1. 礼节的概念

礼节是人们在交往时表示相互尊敬的惯用形式，如在交际场合相互表示尊敬、问候、祝福、慰问及给予必要的协助与照料等。

2. 礼节的具体表现形式

不同国籍、不同场合，适用的礼节不同。例如，中国古代的跪拜、作揖，现代的握手、敬礼，一些国家的人们在见面时拥抱、双手合十、接吻，都是不同礼节的具体表现形式。服务中常见的礼节形式有：握手礼节、鞠躬礼节、致意礼节等。

3. 握手礼节

(1) 握手的正确姿势。握手时双眼要注视对方，右臂自然向前伸出，与身体呈五六十度角，手掌向左，掌心微向上，拇指与手掌分开，其余四指自然并拢并微向内曲。

(2) 握手的正确顺序。男士与女士握手时，男士要等女士先伸手之后再握；下级与上级握手时，上级先伸手；年轻者与年长者握手时，年长者先伸手。

(3) 握手的注意事项。行握手礼时，除年老体弱者和残疾人外，一定要站立；不能戴手套握手（女士在社交场合戴薄纱手套除外）；握手时要把握力度，握手时间以3秒左右为宜；与女士握手时，一般只握女方手指部分，不宜太紧、太久；多人在场时，应按顺序一一握手，不能交叉握手或两手同时与两人握手。

4. 礼貌的概念

礼貌是人们在相互交往中，通过语言、表情、行为、态度表示相互尊重和友好的言行规范。它体现了时代的风尚与道德水准，反映着人们受教育的程度。

5. 礼貌在服务工作中的表现

餐厅服务员在服务工作中应做到举止端庄文雅，言语谦虚恭敬，态度诚恳热情。

6. 讲礼貌在服务工作中的作用

人们在交往中讲礼貌有助于建立相互尊重、友好合作的关系，有助于调节公共场所人际间的相互关系，也有助于缓解矛盾、避免冲突，让来店用餐的客人有宾至如归之感。

7. 礼貌的分类

礼貌可以分为礼貌行为和礼貌语言两大部分。礼貌行为是一种无声的行为，如微笑、点头、握手、鼓掌等。礼貌语言是一种有声的行为，如使用“您”“请”“欢迎光临”等敬语。

8. 礼仪的概念

礼仪是表示礼节的仪式，礼仪存在于人际交往的一切活动中。礼仪是有形的，其基本形态既受社会的基本原则制约，又受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等影响。

9. 礼仪的适用范围

礼仪存在于人际交往的一切活动中。例如，迎接外国国家元首或政府首脑时的检阅仪仗队和鸣放礼炮，展览会开幕或大桥通车时的剪彩，新落成的大型建筑的揭幕，大型工程的奠基仪式等。

10. 礼仪最基本的三大要素

礼仪最基本的三大要素是语言（书面或口头）、行为表情和服饰。任何重大典礼活动都需要同时具备这三大要素。

11. “礼”的本质

礼节、礼貌、礼仪都涵盖同一个字“礼”。“礼”表示人们在交往中相互表示敬重和友好，其本质就是尊敬人。

(1) 礼貌、礼节两者的不同点。礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的形式要求。

(2) 礼貌、礼节、礼仪三者的联系。礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范，礼仪通过礼貌、礼节来体现，三者之间相辅相成，密不可分。

二、礼节礼貌在服务工作中的重要性

1. 服务态度对餐厅声誉的影响

随着社会的发展和人类文明的进步，宾客到餐厅不仅是为了满足就餐的生理需求，而且还有受人尊重的心理需要。宾客不仅要求餐厅具有优雅的就餐环境，提供优质的饭菜，更主要的是要求餐厅提供一流的服务。一个餐厅社会声誉的高低很大程度上取决于餐厅服务员是否具有文明礼貌的服务态度。

2. 餐厅服务员礼貌待客的具体要求

餐厅服务员对客人应做到尊重与友好；在服务中注重仪表、仪容、仪态；使用文明用语，按规范程序提供服务；用发自内心的满腔热忱向客人提供主动、周到的服务，突出餐厅服务员良好的素质和文明的风度。

3. 餐厅服务员与客人交谈的要求

餐厅服务员在与客人交谈时，要谈吐文雅、表达得体，做到语音标准、音质甜润、音量适中、语调婉转、语气诚恳、语速适当；要讲究语言艺术，说好迎宾语、尊敬语、谦让语、致谢语等；服务中要使用普通话接待客人，把文明敬语贯穿于整个服务过程，表现出服务员良好的语言素养。

4. 餐厅服务员对客服务中不应出现的服务态度

对客服务中，餐厅服务员不应挑剔客人，更不能挖苦客人，不要因客人的某种缺陷讥笑、讽刺客人，也不要对客人冷漠。

三、服务中礼节礼貌的基本要求

1. 餐厅服务员站立的要求

站立服务是餐厅服务员的基本功之一。站立的具体要领是：上身正立，头正目平，面带微笑，微收下颌，肩平胸挺，直腰收腹，两臂自然下垂，两腿相靠直立，肌肉略有收缩感；切忌东倒西歪，耸肩勾背，挺腹屈腿，懒洋洋地倚靠等。

(1) 女服务员站立的要求。女服务员站立时，双脚呈V字形，双膝和脚后跟要紧靠，张开的距离为20—25cm。女服务员穿礼服或旗袍时，不要双脚并列，要让两脚之间相距5cm，以一只脚为重心。

(2) 男服务员站立的要求。男服务员站立时，双脚与肩同宽，上体保持正直，不可把脚叉开太大。

2. 行走的基本要求

行走的基本要求是：挺胸抬头，两眼平视，步幅要合乎标准；男士走路时，两脚跟交替前进，两脚尖稍外展；女士走路时，两脚要踏在一条直线上，称“一字步”，以示优美。

3. 上岗着装的要求

餐厅服务员上岗必须按规定着装，佩戴餐厅标志，服装平整，纽扣系齐；不得卷裤脚，不准穿背心、短裤、拖鞋上岗。

4. 工作中不应出现的举止

餐厅服务员在工作时不准饮酒，不能吃葱、蒜等异味食品。餐厅服务员在宾客面前不准吸烟、吃东西，不可手叉腰，不可修指甲、剔牙、挖鼻、挖耳、搓泥、搔痒、抓头、打嗝、伸懒腰、打喷嚏、打哈欠；忍不住时，应用手帕掩住口鼻，面向一旁。餐厅服务员在工作中不得串岗、喧哗，不要高声应答，如距离过远可招手示意。

5. 为客人引位时的正确姿势

餐厅服务员在为客人引位时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，前臂自然上抬伸直。指示方向时，应面带笑容，上体前倾，眼睛看着目标方向，同时兼顾客人，以示诚恳、恭敬。

6. 引领客人时的服务要求

餐厅服务员在为客人提供引领服务时，迎客时应走在前，送客时应走在后，遇拐弯或

台阶处示意客人。

7. 微笑服务

(1) 微笑服务的意义。微笑服务在餐饮服务中是一种特殊、无声的礼貌语言。在服务中,餐厅服务员的真诚微笑可以使宾客心理上产生安全感、亲近感,缩小宾客与企业的距离。微笑是善意的桥梁,能以柔克刚、以静制动、融洽气氛,是企业发展的营销艺术。全球著名的希尔顿饭店成功的法宝就是微笑。微笑服务是爱岗敬业的表现。微笑服务可以促进企业的效益。在为宾客提供全方位的服务中,坚持微笑服务,就会得到宾客的尊敬和理解,让宾客有宾至如归之感。

(2) 服务中微笑的要求。真诚甜美是对餐厅服务员微笑服务的要求。微笑要自然坦诚、发自内心,不可故作笑颜、假意奉承。在正式场合不能放声大笑,不能笑得前仰后合、捧腹捶胸。真诚甜美的微笑的关键是口角的两端均向上翘起。工作中轻蔑的笑、忧郁的笑、傻笑、呆笑、假笑等,都是对客人不尊重的表现。

8. 餐厅服务员提高语言艺术的途径

餐厅服务员可通过看、听、想、说四个方面提高语言艺术,即看客人的情况、听客人的语意、想客人之所想、说出客人的需求。

9. 与客人交谈的注意事项

餐厅服务员与客人说话时,要保持1m的距离,面带笑容,语调亲切,讲话音量应低于客人。

(1) 客人进入餐厅时的招呼用语。客人进入餐厅时,餐厅服务员的第一句问候应是“您好,欢迎光临”。当餐厅已满员时,迎宾员应对客人说:“请稍等,我马上为您安排。”

(2) 席间进行食品服务时的礼貌用语。餐厅服务员向客人推荐菜肴时可以说:“您不介意的话,我向您推荐一道××菜。”“您是否品尝一下我们的特色菜?”“我们餐厅属××风味,您喜欢××这道菜吗?”

客人的菜上齐后,餐厅服务员应礼貌的告诉客人:“您的菜上齐了,请慢用。”

席间询问客人是否需要添加食品时应说:“给您再添点米饭好吗?”“您看,您是否再添点别的?”

对客人提出的有关菜肴的问题不清楚时应说:“对不起,我问清楚后马上告诉您。”

四、餐厅服务员的仪容仪表

1. 餐厅服务员上岗时佩戴饰物的规定

餐厅服务员上岗时除佩戴手表外,一般不佩戴项链、手镯、戒指、手链、耳环、胸针等饰物,否则是对宾客不尊重的表现。

2. 女服务员唇膏与肤色的搭配

唇膏的选用要与肤色相配,不能反差太大。肤色较白的人宜选用浅红色,皮肤较黄的人宜选用橘色或偏红色。涂好唇膏后,要对着镜子检查是否均匀,有无缺漏处,用双唇吮匀,并用纸巾去掉浮色。