

Zhongcan
Fuwu Shixun Jiaocheng

中餐 服务实训教程

主 编 ◎ 刘 燕

副主编 ◎ 刘 佳 李 晴



四川大学出版社

Zhongcan
Fuwu Shixun Jiaocheng

中餐 服务实训教程

主 编 ◎ 刘 燕
副主编 ◎ 刘 佳 李 晴



四川大学出版社

责任编辑:梁 平
责任校对:雷若寒
封面设计:米迦设计工作室
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务实训教程 / 刘燕主编. —成都: 四川大学出版社, 2015. 3

ISBN 978-7-5614-8417-3

I. ①中… II. ①刘… III. ①中式菜肴—餐厅—商业服务—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 053551 号

书名 中餐服务实训教程

主 编 刘 燕
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8417-3
印 刷 四川永先数码印刷有限公司
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 6.5
字 数 155 千字
版 次 2015 年 4 月第 1 版
印 次 2015 年 4 月第 1 次印刷
定 价 20.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。
◆网址: <http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

前 言

餐饮服务与管理是中等职业学校旅游服务与管理专业学生的一门专业主干课程,《中餐服务实训教程》是该课程相配套的实训教材,内容涵盖了餐饮部基层服务岗位及基层管理的知识要求、技能要求及综合素质要求。本教材是在对岗位职业能力进行充分调研与分析的基础上,以酒店餐饮基层岗位为逻辑线索展开,以岗位职业能力为依据,集中、高级餐饮服务员职业资格证书的考核要求组织编写的,教材注重培养学生的服务技能与职业意识。

本书有以下特点:一是紧密结合酒店工作实际。本教材结合了酒店餐饮服务与管理的新理念、新思想,注重技能操作规范化、工作流程清晰化、服务技巧灵活化,便于学生掌握与实践。二是顺应职业教育教学改革。本教材以“实用够用”为原则,以“实践、实际”为特色,强调理论知识为技能训练服务,不仅能满足在教学中后续课程的基本需要,也充分考虑学生可持续发展的需要。三是注重职业意识与职业能力的培养。本教材在编写的过程中运用了大量的案例,便于学生解决实际问题。

本书适合作为中等职业学校旅游服务与管理专业教学和饭店培训专用教材。

本书由刘燕任主编,刘佳、李晴任副主编。刘燕编写第一部分,李晴编写第二部分,刘佳编写第三部分。

在编写过程中,本书得到成都电子信息学校领导及有关老师的大力支持和热情帮助,在此表示衷心的感谢。

由于时间比较仓促,再加上经验不足,业务水平还有待进一步提高,所以对于书中的错误或是有待斟酌的部分,还望有关学校的教师 and 广大读者批评指正。

编 者

2015 年 1 月

目 录

第一部分	中餐宴会服务技能	(1)
模块一	餐饮服务人员礼仪	(1)
模块二	托盘	(14)
模块三	折花	(18)
模块四	摆台	(36)
第二部分	中餐宴会服务流程	(42)
模块一	中餐宴会预订	(43)
模块二	餐前准备	(46)
模块三	中餐主题宴会设计	(51)
模块四	迎宾服务	(61)
模块五	中餐宴会席间服务	(67)
模块六	送客服务	(77)
第三部分	餐饮服务中特殊问题的处理	(84)
模块一	处理订餐服务中的问题	(84)
模块二	处理就餐过程中的特殊问题	(87)
模块三	处理结账时出现的特殊问题	(91)
模块四	处理顾客投诉的特殊问题	(93)
参考文献		(97)

第一部分 中餐宴会服务技能

模块一 餐饮服务人员礼仪

【学习目标】

1. 明确服务员仪容仪表的要求。
2. 掌握服务员姿态的具体规范要求。
3. 掌握服务员语言规范和沟通技巧。

【案例导入】

餐厅服务员的素质

某宾馆餐厅，迎宾小姐引导客人从门口过来，几个客人簇拥着一位爱挑剔的老年妇女。席间服务员为她斟上红茶，她却生硬地说：“还没关照你，你怎么知道我要红茶，告诉你，我喜欢喝绿茶。”

服务员先是一愣，继而微笑而又礼貌地说：“这是餐厅特意为您准备的，餐前喝红茶消食开胃，尤其合适老年人，如果您喜欢绿茶，我马上单独为您送来。”老年妇女脸色缓解下来，矜持地点点头，顺手接过菜单，开始点菜。“喂，水晶虾仁怎么这么贵？”她斜着眼看着服务员，“有些什么特点吗？”

服务员面带微笑，平静而胸有成竹地解释道：“我们进的虾仁都有严格的规定，一斤120粒，水晶虾仁有四个特点：亮度高、透明度强、脆度大、弹性足。其实，我们这道菜的利润并不高，主要是用来为饭店创牌子的拳头产品。”

“有什么蔬菜啊？”老年妇女又说了，“现在有些蔬菜太老了，我不要。”

服务小姐马上顺水推舟：“对，现在有些蔬菜是咬不动，不过我们餐厅今天有炸得很软的油焖茄子，菜单上没有，是今天的时新菜，您运气真好，尝一尝吗？”服务员和颜悦色地说。

“你会很讲话啊。”老年妇女动心了。

“请问喝什么饮料？”服务员问道，老年妇女犹豫不决地露出沉思状。“我们这里有椰汁、粒粒橙、芒果汁、可口可乐……”服务员立即推荐。

老年妇女打断服务员的话：“来几罐粒粒橙吧。”

思考：

1. “用眼看，用耳听，然后去做”这句话说起来很简单，做起来并不简单。在面对一位挑剔的客人时，服务员应如何获得认可？
2. 服务员应如何向客人销售餐饮产品？

良好的综合素质是做好服务工作的基础。对餐厅服务人员的素质要求可以概括为：正确的服务观念、高尚的职业道德、良好的组织纪律、广博的文化素养、良好的交际能力、强壮的身体素质、健康的心理素质和全面的业务能力。

任务一 服务员仪容、仪表的要求

一、理解仪容、仪表的重要性

注重仪容、仪表是讲究礼貌礼节的一种具体表现，也是饭店服务人员自身获得肯定的途径。良好的仪容、仪表能满足客人视觉美方面的需要和追求尊重的心理，同时也能使饭店服务人员赢得客人的赞许和亲近。

饭店服务人员的仪容、仪表在一定程度上体现了饭店的管理水平和服务水平。良好的仪容、仪表不仅会产生积极的宣传效应，而且还可能弥补某些服务设施方面的不足。国内外评定旅游饭店星级的标准中，都有考核员工仪容、仪表的内容。

饭店服务人员的仪容、仪表要求要做到：讲究个人卫生，衣着整洁；自然大方，强调和谐美；注重培养个人修养。

二、餐厅服务员仪容、仪表要求

1. 头发修饰

头发是仪容修饰的重中之重。一位资深的形象设计师专家曾经指出：“在一个人身上，正常情况下最引人注意的地方，往往首先是他对自己头发所进行的修饰。”

技能小贴士

头发修饰的要求

- ◆清洗头发——每周至少清洗头发两三次。
- ◆修剪头发——至少每月修剪一次。
- ◆梳理头发——上班前、换装上岗前、摘下帽子时、下班回家时都要自觉梳理。
- ◆选择风格——发型要体现庄重的风格，不宜使自己的发型过分时髦和前卫。

(1) 男性服务人员头发不能过长，必须做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。

(2) 女服务员头发的长短有不同的规定，但一般要求尽量露出五官，且不披发，这样既显得精神干练，又符合清洁卫生的要求。



图 1-1 正面



图 1-2 侧面



图 1-3 后面

2. 面部清洁

客人进入餐厅希望看到的服务员都是外表整洁、干净利落和赏心悦目的，所以服务员的妆容，不仅影响自己的形象，影响到客人的感受，更会影响酒店的形象。

(1) 男性服务员：由于皮肤油性较大，男性服务员需及时清洁脸部，保持清爽；不

能蓄须，必须每天剃净胡须，修整面容，给人整洁之感；同时，选用男性面霜做必要保养，以显得朝气蓬勃，精神饱满。

(2) 女性服务员：上班时应坚持淡妆，要求大方得体，并及时检查和补妆，但忌浓妆艳抹。

3. 口腔卫生

餐厅服务员应养成及时刷牙的良好习惯，班前忌喝酒，忌吃大葱、大蒜、韭菜、臭豆腐等气味浓烈的食物，随时保持口腔清洁，口气清新。

4. 个人卫生

(1) 平时应勤洗手，勤修剪指甲，不留长指甲，以免藏污垢。也不能涂指甲油，因为这样既不卫生，也不符合饭店仪容规范。

(2) 勤洗澡，勤换衣服。

(3) 工作期间最好不使用香水，尤其不要使用气味浓烈的香水。

5. 服饰要求

制服，又称岗位识别服，是标志一个人从事何种职业的服装。餐厅服务员上班时应按要求穿着统一的制服，这不仅是对宾客的尊重，而且便于宾客辨别身份，同时也能使穿着者有一种职业的自豪感、责任感，按职业要求约束自己的言行。

技能小贴士

穿着制服的注意事项

- ◆款式简洁大方，大小合身，不过多暴露身体部分，不外露内衣。
- ◆穿着时注意不得有油污、缺损，若有，应及时浆洗和修补。制服上衣外面的口袋原则上不应装东西，以保持制服整体的挺括和清洁。
- ◆男服务员的领带或领结要打正。工号牌按要求准确佩戴在醒目位置。
- ◆鞋袜要与制服配套协调，穿着文明。女性服务员着裙装，应穿长筒肉色丝袜，注意确保无抽丝、破洞；男性服务员一般穿深色鞋子配深色袜子。

任务二 服务员服务姿态的要求

一、服务姿态的重要性

优雅稳重的服务姿态能够体现餐饮服务人员个人的综合素质，也能反映出餐饮服务人员的修养和精神面貌，更能给宾客留下良好的印象。所以，得体的服务姿态不仅能在餐厅与宾客之间搭建沟通的桥梁，确保良好的餐饮服务质量，更是提高餐厅整体形象不可或缺的重要组成部分。

二、站姿

站姿，又称立姿，即站立姿势，是服务人员全部仪态的根本立足点。保持正确的站立姿态，为客人提供服务是餐饮服务人员必备的基本功之一。

服务人员站姿的具体要领是头正、梗颈、展肩、挺胸、收腹、提臀、腿直、平肘和微笑。

(1) 分腿站姿：一般适用于男性服务员。

(2) 丁字步站姿：一般适用于女性服务员。



图 1-4 丁字步站姿

(3) 扇形站姿：既适用于女性服务员，也适用于男性服务员。

三、坐姿

坐姿，即坐的姿势，是指人在就座以后身体所保持的一种姿势。对于餐饮服务人员而言，无论是工作还是休息，坐姿都是其经常采用的姿势之一。正确的坐姿要求可概括为“入座轻稳莫含胸，腿脚姿势须庄重，双手摆放要自然，安详庄重坐如钟”。常见的坐姿包括垂直式坐姿、标准式坐姿、分膝式坐姿。

1. 垂直式坐姿

动作要领：上身与大腿、大腿与小腿、小腿与脚部都呈直角，小腿要垂直于地面；双膝、双脚都要完全并拢。

适用性别：男女均可。

适用场合：正式场合。



图 1—5 垂直式坐姿

2. 标准式坐姿

动作要领：在垂直式坐姿的基础上，女子两脚保持小丁字步，男子两脚自然分开45°。

适用性别：男女均可。

使用场合：各种场合。

3. 分膝式坐姿

动作要领：两膝左右分开，不超过肩宽，小腿与地面垂直，两脚尖朝向正前方，两手自然放于两大腿之上。

使用性别：男性。

使用场合：一般场合。

技能小贴士

坐姿的具体要求

1. 就座

- ◆要求宾客和尊者先行入座，不可抢先就座。
- ◆落座时要侧身走近，左侧就座，动作要轻而稳。
- ◆着裙装入座时要事先从后向前双手拢裙，切忌不可入座后整理衣裙。

2. 坐姿

- ◆身体端正，头平肩正，双目平视，面带微笑，下巴内收。
- ◆一般只坐椅子的 $1/2 \sim 2/3$ 左右，不能坐满椅子或只坐椅子的一边。
- ◆若是扶手椅，服务员双手搭放或一搭一搭放，没有扶手椅，则女服务员右手搭在左手上，相交放于腹部或轻放于双腿之上，男服务员双手掌心向下，可自然放于膝盖上。

3. 离座

- ◆服务员起立时，应先向周围的人示意，以免突然站起惊扰他人。
- ◆离座顺序一般是宾客先行离座。如果是地位不同，则尊者先行；地位相同，可以同时离座。
- ◆起身时一般从左侧离开，注意声音要轻，不弄响座椅，并要站立好以后方可离开，不能边离座边离开。

四、走姿

走姿，是指服务人员在行走之时所采取的具体姿势。

基本要点：身体协调，姿势优美，步伐从容，步态平稳，步幅适中（最佳的步幅应为本人的脚一之长），步速均匀（服务人员在每分钟之内走 60~100 步都是比较正常的），走成直线。

1. 不同服饰的走姿

（1）穿西装的走姿。直立挺拔，以直线为主，走路的步幅可以略大些，手势要简捷、大方、明了，男子不晃肩，女子不摆髻。

（2）穿旗袍的走姿。穿旗袍讲究亭亭玉立、曲线之美，因而不能塌腰撅臀，走路时两脚和两手的幅度不宜大，髋部可随着脚步和身体重心的转移稍向左右摆动。

（3）穿裙装的走姿。穿长裙走路时要平稳，步幅可稍大一些，头部不能快速左右转动；穿短裙时要敏捷干练，步幅不宜太大，速度可稍快些，面带微笑，轻盈灵巧。

（4）穿平底鞋的走姿。穿平底鞋自然随便，走路时要脚跟先着地，有一个由脚跟到脚掌过渡的过程，速度要均匀，中心平稳，给人以轻松大方的印象。

（5）穿有跟鞋的鞋的走姿。穿半高跟鞋走路时身体要直膝立腰，收腹收臀。挺胸稍抬头，步幅要小，脚跟先着地，两脚落地时脚跟要落在一条直线上。

2. 不同托盘种类的走姿

(1) 轻托行走。轻托行走时，应抬头、平视，左手托盘，右手下垂，并随着行走的步调自然摆动。行走过程中注意收腹挺胸，面带微笑，步履轻盈，保持步速适宜和托盘平稳。

(2) 重托行走。重托行走的总体要求类似于轻托行走，只是由于托盘内负荷较大，托盘的姿势是左手平托于肩上，右手下垂或扶住托盘的前内角，所以行走时尽量保持不摇摆，转让灵活不碰撞，动作表情轻松自如，给人稳重、踏实之感。

五、微笑

在服务岗位上，若服务员能以微笑面对每一位客人，有利于创造出一种和谐融洽的现场气氛，以便感染对方，使其倍感愉悦与温暖；有利于化解服务中的矛盾和误会，让问题迎刃而解；有利于赢得顾客的赏识，获得良好的服务效果；有利于员工自身的身心健康，展现服务员的自信与魅力。

微笑的时候，要放松面部肌肉，使嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。微笑必须注意整体配合，除要注意口形外，还要注意面部其他部位的配合。一个人在微笑的时候，目光要柔和发亮，双眼略为睁大，眉头自然放松，眉心微微向上扬起。这就是人们常说的“眉开眼笑”。

技能小贴士

微笑的练习方法

◆对镜子摆好姿势，像婴儿咿呀学语的那样，说“E——”“G——”“钱”或是“茄子”“胖子”等能让嘴角两端朝后缩，微张双唇的字、词，这时可以感觉到颧骨被拉向斜后上方。相同的动作反复练习几次，直到感觉自然为止。

◆将手按住嘴向外做“拉”的动作，一边想象笑的形象，一边使嘴角上扬。

◆将手指放在嘴角并向脸的上方轻轻上提，一边上提，一边使嘴角上扬，充满笑意。

◆当需要微笑时，可以回忆生活中高兴、快乐、兴奋的事情，脸上就会自然流露出笑容。

六、使用恰当的手势

手势属于身体语言的一部分，能配合语言帮助理解。饭店服务人员的常用手势主要有六种：请的手势、挥手道别、指引方向、递接物品、鼓掌、展示物品等。采用各种手势时，都要求服务人员目视对方，面带微笑，这样才能表示真诚、尊重和欢迎。

1. “请”的手势

动作要领：手放于体侧，将五指伸直并拢，掌心不可凹陷，肘部微曲，腕低于肘。开始时，手从腹前抬起，以肘部为轴，轻缓、优美地向一侧摆动，手掌慢慢翻转至掌心

向上到身体一侧稍前的地方停住，不可摆到体侧或身后。手掌与前臂在一条直线上，腕部不可弯曲，且手部与地面呈 45° ，头部和上身微向前倾。



图 1-6 “请”的手势

2. 挥手送别

动作要领：身体站直，目视对方。手臂伸直，呈一条直线，手放在体侧，向前向上抬至与肩同高或略高于肩。掌心朝向对方，指尖朝向上方，五指并拢。手腕晃动，手臂不要上下或左右摆动。



图 1-7 挥手送别

3. 指引方向

动作要领：身体站稳，直臂指引，手臂伸直在一条直线上。五指并拢，手掌翻转到掌心朝上，与肩平齐，直指准确方向。目光要随着手势走，否则易使对方产生迷惑。指引方向后，手臂不可马上放下，要保持手势顺势送出几步，体现对宾客的关怀和尊敬。



图 1—8 指引方向

4. 递送物品

动作要领：双手递送、接收物品。递送时，最好直接递至宾客手中并且要方便对方接取。接收物品时，要缓而平稳，不可急于抢取。双方相距过远时，要主动走近对方。递送带尖、带刃或其他易于伤人的物品时，应使其朝向自己或朝向他处，切不可朝向对方。



图 1—9 递送物品

5. 鼓掌

动作要领：面带微笑，抬起两臂，抬起左手手掌至胸前，掌心向上，以右手除拇指外的其他四指轻拍左手中部。鼓掌时节奏要平稳，频率要一致。掌声大小，则应与气氛相协调为好。

任务三 掌握服务员的语言沟通技巧

一、服务语言的重要性

在餐饮服务工作中，服务人员在同宾客所接触的整个过程，始终都离不开双方的语言交流。对餐厅服务员而言，本人的语言运用、表达能力，既体现着自己的服务水准，又直接与自己所在餐厅的总体精神文明状态密切相关。所以，餐厅服务员在日常工作中，必须自觉地遵守服务语言规范。

二、服务语言种类与要求

1. 问候语言

问候语是指接待客人时所用的亲切、热情而又有分寸的关切、恭候、致意的语言。如“你好!”“早上好!”“晚上好!”“晚安!”“各位下午好!”“多日不见，您好吗?”“新年好!”等。

技能小贴士

恰当使用问候用语

◆注意时空感：问候语应该根据时令、节日灵活招呼，给客人以时空感。例如，中秋节时如果向客人说一声“先生中秋好”，就可强化节日气氛。

◆把握时机：一般再离客人 1.5 米的时候问候最为合适。对于距离较远的客人，可以微笑点头示意，不宜热情招呼问候。

◆配合点头或鞠躬：仅有问候，没有点头或鞠躬的配合，是不太礼貌的，应自然地配上适当的点头或鞠躬，既显示礼貌周到，又显得很有诚意。

◆掌握说话步骤：客人进门，首先应该表示欢迎，然后再根据情况深入询问客人的相关情况。

2. 恰当的称呼

在餐饮服务中，恰当的称呼，既反映了宾主之间的相互关系，又显示出服务人员良好的修养和风度，还会拉近宾主之间的距离和关系。

(1) 性别称呼。在不知对方姓氏、职务、职业等情况下，可使用泛指称呼。如称男士为“先生”，称女士为“小姐”“夫人”等。

(2) 姓氏称呼。如已经知道对方姓氏或姓名，尽可能用姓氏称呼客人，如“王先

生”“李小姐”等，以显示对客人的尊重，并使客人有一种亲切感。

(3) 职务称呼。在已知对方姓氏和职务的基础上，最好使用职务称呼，如“王总经理”“李处长”等。这样可以使客人产生一种地位感、成就感和自身价值得到认可的感觉。

(4) 职业称呼。在已知对方姓氏或姓名的基础上，又了解客人职业，最好使用职业称呼，如“王医生”“李老师”“陈工程师”等。

(5) 头衔称呼。对地位高的人士，如部长以上的高级官员可称其为“总理阁下”“部长阁下”“大使先生”；如是博士，可称其为“博士先生”；如是教授可称其为“张教授”。这样可以使客人尊贵的身份得以体现。

(6) 亲昵称呼。对关系密切的宾主，或是饭店的常客，可视情况使用亲昵称呼，如“大伯”“叔叔”“阿姨”等。

(7) 代词称呼。在对客服务中，有时可以直接称呼宾客“您”“你们”等，以示尊重。

3. 电话用语

电话是现代通信工具之一，具有简便、快速的功效。因此，饭店服务人员在接打电话时都应注意电话用语。

技能小贴士

电话用语规范

◆牢记接打电话的常用礼貌用语，如“您好，××饭店。请问有什么需要？”“对不起，您拨错电话号码了”“不要客气”等。

◆拨打电话要先自我介绍，不能劈头就问：“喂，你是谁？”

◆如遇要找的人不在或是有情况要查询，需主动告知客人，回答客人“对不起，请您稍等”或是“对不起，我查一下，一会儿再打给您，好吗？”

◆对于重要的信息和内容，应告知客人“您好，我跟你核对一下……”

◆如遇打错电话时，应客气地致歉，不得立刻挂断电话。如需挂断电话时，应先致谢，待客人先挂断，然后再轻轻放下电话机。

【知识扩展】

餐饮业发展趋势

自 20 世纪末期以来，中国的餐饮行业进入了史无前例的大发展时期，这就要求餐饮业者在经营中必须掌握最新的发展趋势，跟上甚至引领新的潮流。展望中国餐饮业发展趋势，具体表现在以下几个方面：

- (1) 经营方式多样，并向企业品牌化、经营连锁化方向发展；
- (2) 餐饮产品以及餐饮经营方法的创新；
- (3) 餐饮服务个性化与亲情化，虽然这样让客人没有上帝的感觉，但是亲近温馨的