



Restaurant

现代餐饮业经营管理实务丛书

第一流的 餐饮服务

Theory of the catering
trade management

华瑞创业管理咨询公司 主编

赚钱不再是一个梦想，本书将让你茅塞顿开。它集当今餐饮业内权威人士成功范例之大成，汇集当今国内外餐饮业经营大师思想之精华。是餐饮业管理者对自己的经营管理能力进行全面、系统提升的一部必不可少的专业宝典。

本书的作者对餐饮经营具有丰富的经验和精湛的专业知识，为您提供**生意兴隆的秘诀，赚取利润的高招**。



民主与建设出版社



Restaurant

现代餐饮业经营管理实务丛书

第一流的 餐饮服务

Theory of the catering
trade management

华瑞创业管理咨询公司 主编

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

第一流的餐饮服务/华瑞创业管理咨询公司主编. - 北京:
民主与建设出版社, 2003

(现代餐饮企业管理实务丛书)

ISBN 7-80112-581-9

I. 第… II. 华… III. 饮食业-商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 079889 号

责任编辑 赵振兰

封面设计 何优优

出版发行 民主与建设出版社

电 话 (010)65523123 65523819

社 址 北京市朝外大街吉祥里 208 号

邮 编 100020

印 刷 中国文联印刷厂印刷

开 本 880×1230 1/32

印 张 10

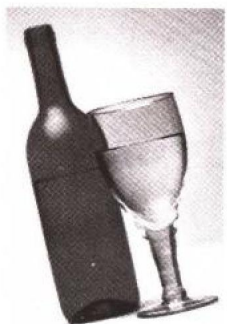
字 数 180 千字

版 次 2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80112-581-9/F·270

定 价 25.00 元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。



引言

作为一个餐饮业的巨子，陈小博的过人之处是他善于抓住时机，抓住机遇。随着进入 21 世纪，以及中国加入 WTO，增加了与更多的外国友人的往来，因此，餐饮服务质量尤为重要。于是陈小博率先推出对所有服务员进行“完全服务质量”教育，并开设了一个专门的培训班。作为一名陈经理手下的服务员，能够听到他的系统指导，真是受益匪浅。

目 录

Contents

引 言

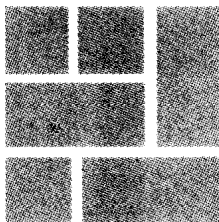
第 1 章	餐饮服务人员的素质要求	/1
§1.1	服务人员的素质	/3
§1.2	优质服务意识	/9
第 2 章	餐前准备	/17
§2.1	餐巾折花	/19
§2.2	摆台	/24
§2.3	迎宾与领位	/39
§2.4	菜单展示	/42
§2.5	斟茶服务	/46
第 3 章	餐中服务	/49
§3.1	托盘	/51
§3.2	斟酒	/53
§3.3	上菜与分菜	/59
§3.4	换盘与撤盘	/61

第 4 章	餐后服务	/65
§4.1	结账服务	/67
§4.2	送客与翻台	/69
§4.3	其他服务技能	/73
第 5 章	餐饮专业知识	/85
§5.1	茶	/87
§5.2	酒的知识	/92
§5.3	菜系与烹饪的知识	/117
第 6 章	中餐厅服务	/163
§6.1	中餐散客服务	/165
§6.2	中餐团体宴会服务	/168
第 7 章	西餐厅服务	/179
§7.1	西餐的服务方式	/181
§7.2	西餐散客服务	/189
§7.3	西餐团体宴会服务	/192
§7.4	咖啡厅服务	/196
第 8 章	自助餐与客房送餐服务	/203
§8.1	自助餐服务	/205
§8.2	客房送餐服务	/212

第 9 章	酒吧服务	/219
§9.1	酒吧的类型	/221
§9.2	酒吧的布局与设备	/228
§9.3	酒吧的服务程序	/233
§9.4	酒吧服务注意事项	/249

第 10 章	餐饮产品和推销	/251
§10.1	产品推销的基本要求	/253
§10.2	餐饮推销形式	/257
§10.3	产品推销的程序	/274

附录：餐饮服务英语	/289
礼仪英语	/291
服务英语	/291



第 1 章

餐饮服务人员的素质要求

§1.1 服务人员的素质

§1.2 优质服务的意识



今日学习目标

本章是全文的一块基石，它主要介绍了服务人员的素质要求，对于那些想从事或正从事着服务工作的人来说，都是相当重要的，这对于你形象的改变也是至关重要的。好，那就让我们来看具有怎样素质的人才是优质的服务人员。

§1.1 服务人员的素质

我们看到许多服务人员能够受到顾客的喜爱，并且很喜欢得到她(他)的服务，那你呢？你想过成为优秀的服务人员吗？那就看优质的服务人员的素质吧！

成功的服务人员的素质可以概括为两种——身体的及行为的。对于有抱负的领班人员，以下的说明可当做参考资料。

作为一个好的服务人员，你要注意，你给人最初的印象是来自于你的外表。要给别人好的印象，修饰对于服务人员是很重要的。工作时穿的制服，即便是女服务员的制服、小晚礼服或很具特色的服装都是专业化的标志，穿着时必须引以为傲。另外，一个修饰良好的人，总是让别人看起来很舒服的。衣服要合身，鞋子必须擦



亮及维持良好的状况，并应保持你的日常修饰习惯。

一个真正专业的服务人员所必须具备的另一项重要特点，或许就是与人应对的能力。这项能使客人满意的能力不是任何装饰或知识所能取代的。要想做到这些不是很容易的。

下面列出了餐饮服务业的服务人员应该具备的特征。

☐ 专注

服务人员必须随时清楚每一个餐桌的现状。谨慎观察用餐者的用餐进度是必要的，预先估计何时应再倒酒，何时餐具需要清理，或如何协调一些点餐，这些都需要服务人员把注意力集中在手边的工作上。

☐ 可信任

可信任是成年的标志也是任何行业都需要的个人素质。可信任的人，可以相信他会完成他所承诺的事，可信任也是老板考虑是否雇佣你的一个重要方面。

☐ 殷勤有礼

“请”、“谢谢”及“对不起”这些神奇的字眼，应该是餐饮服务人员的口头禅了。好的字句和得体的动作显示出对别人的尊敬，对同事及客人皆相同。



☐ 节俭

服务人员要避免浪费，要做到：

- (1)轻拿轻放瓷器和玻璃器皿。
- (2)不要将餐具当做垃圾一同抛弃。
- (3)供应标准规格的分量。
- (4)避免台布有污点。
- (5)如果可以的话将没使有的东西重新使用。
- (6)在加奶油、小圆面包及咖啡前先征询客人的意见。
- (7)使用清洁品要适量(误用会伤害被清洗的东西)。

☐ 诚实

对任何人来说，诚实都是相当重要的，特别是一个与公众交际的人。在固定营业时间的作品中，用餐室所有的员工有无数的机会去欺瞒餐厅及客人。所以，好的服务人员在他每日的例行公事中，必须严守职责，不能欺骗顾客。

☐ 效率

行动有效率是指事半功倍，很快地对菜单进行分类，并且能快速地进行上菜服务，可以节省时间，并把节省的时间，用来对顾客提供较好的服务。



□ 知识

熟知餐厅中的特别服务、营运时间及特殊的设备，对专业服务人员来说是很重要的，对业务是有益的，而且对新的客人可说是非常有帮助的。

通过阅读有关酒类及食物方面的书籍，服务人员在与客人讨论时，显得较为博学多闻，同时也由此了解烹饪领域各种知识。凭着丰富的知识以赢得客人的信心，可以促进商誉及增加收益。成功的专业服务人员经常利用时间使自己成为见闻广博的人。

□ 敬业

餐饮服务业不适合懒散的人。工作前的思考与准备是非常重要的。在服务开始前，应完成所有的准备工作。拖延一些本来可以预先做好的工作，例如排放服务用桌及折叠餐巾，到头来还是要做，但后果是对客人照顾不同。拥有适当的工具如拔瓶塞钻、火柴或打火机、一支额外的铅笔或圆珠笔，可以使服务人员在客人面前显得更加专业化。

此外，虽然优雅的态度及令人炫目的技巧有助于成为一个成功的服务人员，但更应该投入其工作中，尤其是从事桌边烹调的人。永远记得住客人提供最好的服务，是最重要的目标。



☐ 忠诚

专业的服务人员对他们服务的餐厅是忠诚的，也就是要遵守规则，并且要认真工作。服务人员的好的品质、道德情操也是对公司忠诚的一个表现。

☐ 自律

餐馆不是让员工聊天的地方。服务人员只讨论与工作有关的话题，也应尽量避免与正在工作中的同事讲话。如客人打开话匣子，话题也仅及所服务的餐食。说话时应使用清楚的声音和愉快的音调，千万不可太大声。好的服务应是安静的。

☐ 完整统一

对很多客人来说，特别是在早餐或午餐，吃过饭后都要去做些事，而不是吃过饭后就什么事都不做。即使是美食者，偶尔也会在用餐之后要去赶火车或赶一场电影。

现已遍布全球的快餐王国——麦当劳，它从总公司到各加盟店都有一个统一遵循的《麦当劳手册》。

- ◆ 保持新鲜
- ◆ 质量和数量
- ◆ 有礼貌
- ◆ 整洁、整洁再整洁



- ◆ 卫生
- ◆ 随手清洁
- ◆ 亲切、友好
- ◆ 常客和新客
- ◆ 麦当劳永远是欢乐的地方
- ◆ 家庭式的餐馆
- ◆ 不要停止动作

正是有了对麦当劳员工的全面要求，才有了今天的麦当劳。麦当劳作为一个快餐服务行业的龙头老大，他成功的地方，正是在于对所有员工的素质进行了完整的统一。要想在餐饮业做出一点惊人之举的你，应该怎么办呢？跟龙头老大学习，将他对员工的要求应用到实践之中，你将走向了成功的第一步。



经营秘诀

麦当劳正是以他强有力的、科学的中心服务系统，有效地保持了各加盟店服务系统的一致性，为麦当劳品牌带来了巨大的整体效益。



§1.2 优质服务的意识

陈小博经理的关于素质的要求方面已介绍的很详尽了，但要达到这些基本要求，还需要我们从意识上去改变自我。我们都想做成功人士，不是吗？要看我们如何才能达到要求呢——优质的服务意识。

服务意识，就是饭店从总经理到服务员的全体员工对客人提供满意服务的愿望和行为。树立和提高服务意识是饭店业在竞争日益激烈的现代社会中所必须做的。

□ 服务意识的内涵

在《辞海》中“意识”这一词有这样的释义：“在心理学上，意识一般指自觉的心理活动，即人对客观现实的自觉的反映，也就是有意识的反映。”这里强调了“自觉”两字，也就是说，在进行服务时，员工既不是因为挣工资，不因为规章制度，也不是为了完成任务而去服务，而是出于本能反应，变成一种工作习惯。这样，服务员无论在饭店的什么地方和什么场合，一遇到客人，就把他看得比谁都重要。

要做好某项服务并不难，但要具备这种意识，并非



一朝一夕之功!然而,只有具备这种意识,才称得上真正的优质服务。

第一,预测并提前或及时到位地解决客人遇到的问题。

第二,遇到情况发生时按规范化的服务程序解决。

第三,遇到特殊情况,提供专门服务、超常服务,以满足客人的特殊需求。

第四,杜绝不应该发生的事情。

这四点看似简单,但要真正做好,达到“无缺点服务”的水平,却是相当难的,尤其是第一点和第四点。譬如客人从甲地飞往乙地某饭店下榻,但甲地飞机起飞延误,比预定时间晚许多,客人不能在下午准时到达,而是晚上九点才到饭店。遇到这种情况,饭店员工就要以营销观点——站在客人的立场上来提供有预见性的服务。客人因为晚到,心情特别烦躁,又饿着肚子,他会把对与饭店毫不相干的航空公司晚点的怨气迁怒于饭店,这时候,饭店员工要做到充分理解客人“无事生非”的心理。在客人到店时给予特别热情、耐心周到的服务,做好安抚工作或提供一些特殊的补偿以防患于未然,而绝对不能站在自己想当然的立场上,认为客人无端挑剔,这样会使得客人和服务员之间产生矛盾。广州白天鹅宾馆的客人不一定会感到特别殷勤的或过于“锦上添花”的服务,但该饭店的“奇妙”之处就在于“雪中送炭”。不同需求的宾客凡是脑子想到需要什么服务