

中国餐饮业老板、主管和从业人员的思想库和工具库

餐馆服务员培训手册

把餐饮 做大做强的 经典礼仪读本



知礼、懂礼、讲礼，做最好的服务



张敏杰 蓝山◎著

-07-

唯高餐饮
经典书库

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。



广东旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
悦读·悦看·悦享人生

餐馆服务员培训手册

把餐饮 做大做强的 经典礼仪读本



张敏杰 蓝山◎著



廣東旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

把餐饮做大做强经典礼仪读本/张敏杰, 蓝山著.

—广州: 广东旅游出版社, 2014. 9

ISBN 978-7-80766-910-4

I. ①把… II. ①张… ②蓝… III. ①饮食—礼仪

IV. ①K891. 25

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 164624 号

责任编辑: 官 顺

封面设计: 小辉设计

广东旅游出版社出版发行

(广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼 3 楼 邮编: 510642)

邮购电话: 020-87348243

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

北京墨阁印刷厂有限公司印刷

(地址: 北京市丰台区黄土岗化家大坑 (白盘窑站 353 路东 500 米))

710 × 1000 毫米 16 开 15.25 印张 305 千字

2014 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 29.80 元

[版权所有 侵权必究]

《唯高餐饮经典书库》丛书编委会

本书总策划 广州唯高餐饮咨询管理公司

广东旅游出版社

编委会主任 刘志松 王盛华

编委会副主任 周向辰 江丽芝 张敏杰

编委 何阳 梅哲坤 官顺 郑作民 刘灏

温俊伟 徐梅山 龙海波 邓炎彬 伍福生

黄永成 张冬梅 王茜 计晓舟

总 序

乘改革开放的快车，经历了风风雨雨，现今的中国餐饮业已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时，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，今天却无人问津？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都没有淡季，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“两袖清风”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，缺乏实操性。现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个问题可以解决了。我们在经过长期准备和酝酿之后，与广州唯高餐饮管理公司联合策划出版《唯高餐饮经

典书库》系列丛书，以填补这方面的缺陷。希望能借此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，并认真研究了許多餐饮业的理论知识。这些书是他们为餐饮业创造的宝贵财富。

本系列丛书已列入计划的选题达数十种，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，既全面又实用。本丛书力求在创作理念上与时代同步，并有一定的超前性，对餐馆的投资者、经营管理人员、从业人员均有一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮经典书库》系列丛书一定会成为广大读者的良师益友，一定会为从业人员带来美好的“钱景”。

广东旅游出版社

2014年1月

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，以及给以服务和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。

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。

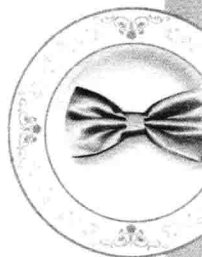
多数饭店的经营靠的是“回头客”。而除了食物的味道和价钱以外,客人更在乎他们在饭店中受到的对待。一句问候、一个微笑、一个体贴的举止,都会让客人感到如沐春风,细致到位的服务会让客人有“宾至如归”的感觉……正是这些礼仪拢住了客人的心,让他们成为常常光顾的“回头客”。

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。

著 者

2014 年 2 月



目录

CONTENTS

第一章 餐厅礼仪:提高服务质量的突破口

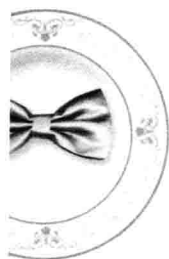
- 2 / 第一节 餐厅礼仪的八项原则
- 4 / 第二节 餐厅礼仪的“软”“硬”件
- 6 / 第三节 餐厅礼仪关系经营成败

第二章 餐厅礼仪的常用礼节

- 10 / 第一节 国际通用称呼礼
- 13 / 第二节 国内习惯称呼礼
- 14 / 第三节 外交活动称呼礼
- 16 / 第四节 圆满答客的礼节
- 21 / 第五节 使用名片的礼节
- 23 / 第六节 接听电话的礼节
- 29 / 第七节 餐厅卫生的礼节
- 31 / 第八节 客我关系的礼节
- 33 / 第九节 培养良好的餐厅服务员素质
- 36 / 第十节 餐厅服务的气质美训练
- 39 / 第十一节 餐厅服务常用礼貌用语
- 43 / 第十二节 餐厅服务礼节

第三章 餐厅服务接待基本功

- 48 / 第一节 学会看人下菜碟
- 54 / 第二节 特殊顾客要耐心
- 56 / 第三节 应急处理要机智
- 59 / 第四节 解决纠纷要冷静
- 61 / 第五节 面对投诉要虚心
- 65 / 第六节 托盘服务见硬功



目录

CONTENTS

- 67 / 第七节 端盘礼仪要苦练
- 70 / 第八节 餐巾礼仪作用大
- 72 / 第九节 餐巾折花讲技巧

第四章

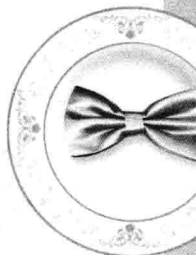
中餐的餐厅礼仪

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

第五章

西餐的餐厅礼仪

- 108 / 第一节 西餐上菜讲顺序
- 109 / 第二节 餐具摆放讲规则
- 110 / 第三节 西餐服务讲情调
- 113 / 第四节 扒房设施讲豪华
- 115 / 第五节 扒房服务讲程序
- 118 / 第六节 扒房点菜讲步骤
- 120 / 第七节 自助服务讲随意
- 123 / 第八节 咖啡厅服务讲气氛
- 125 / 第九节 早餐服务讲快捷



目录

CONTENTS

129 / 第十节 午晚餐服务讲排场

第六章

酒吧的服务礼仪

134 / 第一节 服务素质要求高

135 / 第二节 酒吧服务分职责

138 / 第三节 酒吧管理需耐心

140 / 第四节 酒吧礼仪很特殊

143 / 第五节 斟酒服务讲程序

145 / 第六节 酒吧待客有分寸

147 / 第七节 酒类服务有区别

150 / 第八节 西式酒吧讲高雅

152 / 第九节 中国的饮酒文化

154 / 第十节 中国的饮酒礼仪

第七章

餐厅服务员的仪表

160 / 第一节 骏马定要配靓鞍

162 / 第二节 神态表情要自然

163 / 第三节 不良习惯须克服

166 / 第四节 微笑里面有学问

171 / 第五节 个人卫生要讲究

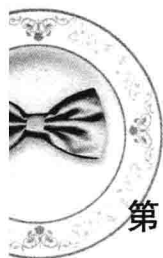
172 / 第六节 一团和气会生财

175 / 第七节 主动耐心加周到

178 / 第八节 迎来送往讲姿态

184 / 第九节 手势千万莫乱用

187 / 第十节 服务举止要得体



第八章

餐厅环境:独特的“餐饮产品”和“礼仪商品”

目录

CONTENTS

- 190 / 第一节 千万起个好店名
- 191 / 第二节 招牌制作要醒目
- 193 / 第三节 橱窗设计要美观
- 193 / 第四节 清洁是重要商品
- 195 / 第五节 店面广告需推销
- 196 / 第六节 服务推销讲技巧
- 199 / 第七节 潜在顾客要研究
- 200 / 第八节 科学决策不可少
- 203 / 第九节 餐厅选址细考量
- 205 / 第十节 餐厅气氛讲温馨
- 209 / 第十一节 色彩音乐要和谐
- 212 / 第十二节 餐厅布局有学问
- 214 / 第十三节 餐座确定要科学

后 记 / 216



第一章

餐厅礼仪：

提高服务质量的突破口

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 餐厅礼仪的八项原则

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,也是在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。礼仪上历讲的真诚的原则,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。

第二节 餐厅礼仪的“软”“硬”件

在很早以前,英国战舰上有 21 门炮,海军司令登舰时就鸣放 21 响,以后各国沿用此法,作为迎送国家元首和首脑的礼节。礼仪是表示敬意、友好和善意的各种礼节、礼貌和仪式。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;而对个人而言,礼节、礼貌也是衡量其道德水准高低、有无教养的尺度。例如:人们在见面时要彼此问一声“您好”;在别人帮助你时,你要真诚地说一声“谢谢”;在公共汽车上你不小心踩到别人的脚,应立即说一声“对不起”;到了深夜,你要把收音机、电视机的音量调小一些。这些都是做人的基本礼仪,礼仪的基本内容就是尊敬他人、关心他人。

那么,到底什么才是餐厅礼仪呢?其实,餐厅礼仪是一种文化,属于职业礼仪的一种,它是指在餐厅服务工作中形成的,并得到共同认可的一种礼节和仪式。它的主要目的是使客人有宾至如归的感觉,从而更好地树立餐厅的外部形象。餐厅礼仪的内涵很广泛,并不只限于礼貌周到的服务,几乎所有关乎客人的感受、关乎餐厅的形象的方面都和礼仪有关系。下面我们就从餐厅的“硬件”和“软件”两个方面来讲讲餐厅礼仪的内容。

什么是餐厅的“硬件”呢?除了对客人的服务之外,其他的方面都可算是餐厅的“硬件”,餐厅的装潢、餐厅的格调和氛围、餐厅的卫生情况、餐厅的家具及器具,甚至餐厅的菜式,都属于餐厅的“硬件”。人对于美的追求是一种固执的天性,客人到餐厅来就餐,不仅仅要满足口腹之欲,还要在赏心悦目的环境下通过视觉、听觉、味觉享受或轻松、或温馨、或优雅的感受,好的就餐环境带给客人从物质到精神的满足。所以,餐厅的硬件在餐厅的礼仪中也有着不可或缺的重要地位。

餐厅的装修、装饰是给客人的第一印象，它就像是人的脸，客人从餐厅的装修风格中获得对餐厅的第一信息，它决定了客人与餐厅是否能进行进一步的接触。比如，明快、宽敞的装修让人觉得适合与朋友相聚，昏暗、狭小的空间让人觉得是个与朋友约会的好场合；温馨、实用的装修引起客人们与亲人团聚的愿望，豪华的装修可能更为谈生意的客人所喜爱。不管是何种风格的装修，精致、符合餐厅定位的装修无疑会带给客人好感及对餐厅的信心，与女性化妆代表者对他人的尊敬一样，好的餐厅装潢一样表达着对客人的尊敬。

如果说餐厅的装修像是人的脸，那它的氛围和格调就像一个人的气质。俗话说“物以类聚、人以群分”，人们总是在寻求与自己相近、相配的人与事物，在符合自己要求、感觉与自己相衬的环境中，人们会觉得更自在；人们还喜欢追求较高的欣赏层次，好的就餐环境会使客人觉得自己的欣赏水平得到肯定。烛光和小提琴营造出浪漫的气氛；墙上悬挂抽象派画可营造出现代艺术的氛围……餐厅里的每一处细节几乎都可反映出经营者“以人为本”的经营思想，让客人感到被重视。

餐厅的家具和器具是环境中更为细节的构成部分，直接体现着一家餐厅的档次和主营特色。经营中国菜的餐厅常常会采用中国明清风格的八仙桌、国画屏风等，经营地方风味的餐厅常常会使用当地传统的家具摆设；高档的餐厅使用精致的名瓷会大大提升餐厅的档次，让客人感到自己身份的尊贵。精明的客人常常会从餐厅的细枝末节中体察餐厅的品味和档次。

餐厅的卫生更是客人考察的重中之重，茶杯上未洗净的茶渍会直接让人倒胃口，一只苍蝇就足以败坏众多食客的食欲。除桌面的卫生之外，洗手间的卫生同样会让客人对餐厅留有深刻的印象。有些精明的经营者采用了开放式的厨房，让客人对厨房内的卫生情况一目了然，大大打消了客人在卫生方面的戒心，使客人络绎不绝，生意越来越红火。

当然，餐厅的“硬件”还有许多，在这里就不一一赘述，总之，大家应该有一个概念，餐厅不仅是卖食物和服务，也卖环境、氛围和文化，餐厅经营的功夫不仅在“菜”内，更在“菜”外，让客人舒心，“礼”也就到了，这就是餐厅经营的最高境界。

什么是餐厅的软件呢？概括地说就是服务。服务的内涵也很广泛，从客人进门那一刻起，餐厅人员与客人发生的关系都是服务。从跟客人打第一声招呼起到送客人离去，餐厅人员的所有言行都关乎礼仪。餐厅人员，上至餐厅经理，下到清洁工，各有各的岗位职责，也各有各的礼仪规范。

迎宾员是客人接触的餐厅第一人，她的态度直接影响客人对餐厅的印象，如果一位客人在第二次来到餐厅时，迎宾员就能叫出他的姓名，相信他对餐厅的亲切感会油然而生。服务员的礼仪更是名目繁多，着装要整洁端庄，言行举止要礼貌适度，对客人的态度既要亲切体贴，又要讲究个性化的服务，针对每位客人的特点给予不同的照顾。