



WEIGAO

★★★★★
唯高餐饮业经营管理书库

弘扬中华饮食文化

Dining Manner

餐厅礼仪

餐饮经典

(二)



焦辉东 著



广东烹饪协会
广州唯高策略发展有限公司
香港唯高餐饮经营管理策划公司

广州出版社

7

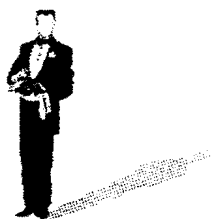
唯 高 餐 饮 业

经 营 管 理 书 库

餐饮经典(二)

餐厅礼仪

焦辉东 著



广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐饮经典. 2/唯高主编. —广州: 广州出版社, 2001. 5

ISBN 7-80655-240-5(餐饮业管理丛书)

I. 餐... II. 唯... III. 饮食业-经济管理 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 25556 号

餐饮经典(二) 餐厅礼仪

广州出版社出版发行

(地址: 广州人民中路同乐路 12 号 邮政编码: 510121)

新会市印刷有限公司 印刷

(地址: 新会市紫云路 33 号 邮政编码: 529100)

开本: 850 × 1168 1/32 字数: 24.9 万字 印张: 11.5

插页: 4 印数: 1—10000 册

2001 年 6 月第 1 版 2001 年 6 月第 1 次印刷

发行人: 黎小江

责任校对: 邓建民

责任编辑: 李宝聪 朱 颀

装帧设计: 钟云松

发行专线: 020-83781097 020-83793214

ISBN 7-80655-240-5/F·21

全五册定价: 100.00 元(本册定价: 20.00 元)

唯
高

餐饮



打造千百家世界一流水平的五星级
餐馆

—— 让中国人都能享受满意的餐馆服务 ——

广州唯高策略发展有限公司向各类
餐饮企业推广世界先进的餐饮企业经营
理念、管理经验、服务技能……希望您
从中得到借鉴和启发，使您的经营迈上
一个新的层次。

广州唯高是于1997年创办的中国首
家专业化的餐饮业经营管理咨询机构。
为国内外各类餐饮企业提供高水准、专
业化和可操作的经营管理知识。

多谢您在百忙之中阅读《唯高餐饮
业经营管理书库》，唯高公司竭诚欢迎
与餐饮业各方人士合作交流。



广州陆高策略发展有限公司



- 人力资源开发部
- 餐饮培训部
- 餐饮经营策划部
- 餐饮产品研发部
- 财务部

广州出版社
广东烹饪协会
广州唯高策略发展有限公司
香港唯高餐饮经营管理策划公司



联合策划

(广州百家餐馆加盟)

(唯高餐饮业经营管理书库)

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，每一本都能提供新思想。新方法和新技能，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！

《唯高餐饮业经营管理书库》是中国内地迄今为止面向餐饮业人士最早的、规模最大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内、一定领域内填补着中国餐饮业经营管理书的许多空白。

《唯高餐饮业经营管理书库》将世界最先进的餐饮业经营管理理念和经验引进到中国并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上同时具有极强的实用性。

《唯高餐饮业经营管理书库》现有读者近50万人，有近百家餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮业经营管理人才的成长已经作出并将继续作出功不可没的贡献。

广州出版社出版发行

打造千百家居世界一流水平的五星级餐馆



名人介绍

李睦明，85年入职广州海珠区饮食

公司属下--新丰茶楼当厨房学徒从事出品部基础工作，通过努力，经单位保送至广州市饮食公司厨师培训班学习，深得老前辈龚腾师傅授艺。毕业后返回单位继续深造，期间出品部各项工作都熟练操作，并

屡获单位领导表扬。随着改革开放，考取一级厨师后，李睦明先生停薪留职离开了原国营单位；于90年入职广州四星级酒店——

“中央酒店”任职见习中厨主管，次年应香港海霸饮食集团在穗第一家分店行政总厨的邀请，任职中厨主管。通过新公司新体制的熏陶，个人技艺及管理能力得到进一步提高；93年应聘于由香港“文华酒店集团管理公司”管理的兰州档次最高之“飞天大酒店”任中方行政总厨。负

菜评留影

责中餐开业前期总策划，统筹开业后，由于出品及管理到位，生意在当地一时无两，取得可喜成绩。合约期满回广州西贡海鲜食街，成功策划了“红城海鲜酒楼”，当时“西贡食街”驰名省港澳，每天生意非常火爆，因而在



26家食肆中，“红城海鲜酒楼”脱颖而出，95年8月应香港无线翡翠台“为食到广东”剧组专题采访报导，同年10月播出的采访节目反响热烈，同台黄金节目版“城市追击”再度采访，由李睦明先生烹制之“满清大内壮阳宴”，一经播出食客更风涌而至；随着李睦明先生的不断进取，97年应聘于广州“东江海鲜饮食集团”，任职拥有12间分店的集团饮食总监，主管各分店餐饮行政事务，以及公司新店开业统筹工作，期间由于公司经营非常成功，香港亚洲电视台，由获“亚洲小姐”之称的陈炜主持采访，因此赢得了食海鲜到“东江”的羊城美誉。踏入饮食行业的第13个年头，应“茶山庄酒家”之邀出任总经理，通过不断努力，同年在“广州国际美食节”参赛的三个菜式分别获得不同奖项。至次年更上一层楼，由李睦明先生担纲主持的“广州国际美食节”菜式全部获奖，并获得展台二等奖，同年11月接受广州电视台授予“美食之星”的称号并作专题报导。12月有幸联同著名美籍华人，享有美食博士之称的电视主持人甄文达先生主持制作“食在中国”电视特辑之“蛇之美味”。2000年1月16日，第47届国际饭店金钥匙组织年会在广州举行，李睦明先生应广州市旅游局邀请有幸成为中国19名嘉宾之一。经过在餐饮业的摸、爬、滚、打，风风雨雨20年，



深得业界投资者认可。李睦明先生
现任广州唯高策略发展有限公司副
总经理，餐饮策划总监，总顾问，
广州竹庄饮食娱乐有限公司“竹庄
酒家”总经理。

李睦明先生

接

受广州电视台授予美食之星专题采访

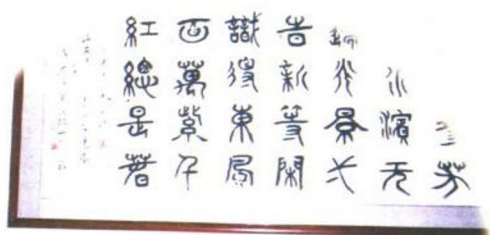


李

睦明先生参加第四十七界

国际饭店金钥匙组织年会





李睦明先生

与美国著名电视主持人甄文达先生主持
“食在中国”之“蛇之美味”节目

李睦明先生

接
受香港亚洲电视台专访

主持采访

亚洲小姐陈炜



李睦明先生

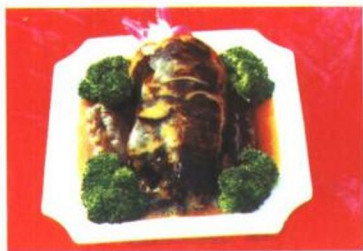
接受
香港无线电视翡翠台
“城市追击”采访



秘制龟跳墙

荣获九九年度广州
国际美食节金

奖



鲍汁辽参扣龟掌

荣获九九年度广州
国际美食节金

奖





总 序

乘改革开放的快车，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，今天却少人问津？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，与广州出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮业经营管理书库》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。

《唯高餐饮经营管理书库》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，涉及到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，因而具有全面性和实用性。

本丛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。

本丛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，它又蕴含着一定的指导意义。

我们深信，《唯高餐饮业经营管理书库》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”。



广州唯高策略发展有限公司



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，是一间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，装潢舒适、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好益友。

