

Practical Skills For Different Customers

顾客应对技巧

餐饮经典 (二)



曾郁娟 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

10

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。



广州唯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
- 餐饮产品研究部
- 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

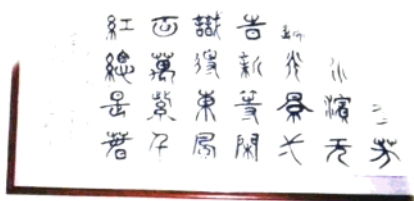


李

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，是他们对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

饮食界的朋友每天要接待多少顾客，要面对多少不同的面孔？

顾客有千千万，品味就有千千万。他们的情绪情感随时都会反映在消费过程中。顾客消费心理平衡，则皆大欢喜；顾客消费心理难以平衡，则会演绎成难缠的顾客。他们或性急粗暴，随意骂人；或醉酒乱性，难以侍候；或斤斤计较，敏感过人；或指鹿为马，自作聪明；或玩世不恭，肆意弄人……

凡此种种，一般餐饮业从业人员若因经验不足或素质欠佳而处理不当，激化矛盾，就会为自己和餐馆的前景与“钱”景蒙上一层阴影。

有经验有素养的业内人士都极为看重这方面的应对，他们的心得，他们的处事方式，或许能为您提供借鉴。

以到位的优质服务满足顾客，防患于未然是首要的。餐饮工作人员要熟悉业务，掌握好各个环节的工作要素，如迎客、点菜、上菜、结账、送客等，方可提高服务质量，最大限度地避免产生纠纷，避免被顾客质疑，方可对纠纷的性质心中有数。这是解决矛盾的必不可少的职业素质。



以平常心态去将心比心是最基本的。顾客在消费过程中，能否吃得好、吃得满意，全凭他们对色、香、味的感觉，全凭他们的情绪或感受。因此，必须用心去体会他们的感受，照顾他们的情绪，然后才能有效地抑制自己的情绪，为有效解决矛盾创造一个良好的心情环境，避免误会和冲突升级。

耐心倾听是规律性的第一步，顾客会因此认为你看重他的意见，尊重他的人格，从而缓和内心的激动。

以情动人是必需的。与顾客对话时，应动之以情，晓之以理，用柔和、真诚去平息顾客心中的怒火。人非草木，大多数人都能被真情所软化。

对待顾客要公平，不分彼此。采取不离不弃的态度，与他们拉近距离，让客人有宾至如归的感觉。如此便创造了有利于平息纠纷的友好氛围。

照顾客人的个性特点和心理特点，举一反三地对具体问题作具体分析，在作出正确的判断后再作处理，这是化解矛盾的必经路径。这里的学问最多。

当然，这都只是一些基本原理，如何灵活运用这些原理见招拆招，还要讲究技巧。

值得可喜可贺的是，饮食行业的不少朋友是经得起考验的，他们敢于克服实际困难，善于在红尘中打滚，他们藉着不断地关心他人，为他人服务，使自己的身心不断得到调整和完善，从而在提升自我价值的同时积累了许多宝贵的经验。

这本书记录的，就是关于饮食界的工作人员如何对待各

种难缠顾客的故事和心得。它向读者所展示的，是他们在面对众多的四海食客，在剪不断、理还乱的各种状况中，如何妥善地平息风波的生动的例子。其中，有他们的情感心路历程，也有他们的思想矛盾及心理冲突。



总之，有人吹皱一湖水，掀起一层浪花；有人却尽力抚平这“心湖”，确保我们生活的和平与宁静。你了解其中的奥妙吗？那就翻开这本书吧！

目 录



第一章

四海食客 各自精彩	3
黄先生的明言	3
“巴黎之夜”如是说	8
剥虾蟹服务	9
“补偿”的艺术	13
不同感受	16
迟吃的菜	18
蛋炒饭的故事	20
罚款的艺术	22
挂单的尼姑	25
怀特小姐	28
吉祥“物”	30
结账之嫌	32
拒绝扶助	34
快乐人生	37
气恼的男人	41
诱惑	45
劝说吐痰	51

目 录



绅士风度	53
他们在等什么?	55
微笑的魅力	56
握手和拥抱	58
小费之嫌	60
一分钟服务	62

第二章

误入醉乡 路在何方	69
陪我喝一杯	69
打斗风波	74
兑酒之误	77
客人拒付酒账	79
加菜风波	81
跑账风波	84
赔偿精神损失费	86
啤酒几度	88
让我吻你	90
客人闹酒吧	94
态度的价值	95
喜欢泡沫的客人	97
要求共舞	99
移位	103
醉汉耍无赖	105