



# 价值百万 的礼仪课

作者：陶志辽  
中国华侨出版社

## 前言

在现代社会，礼仪的修养程度，成为了一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的行为举止，得体的仪态和言语，真挚的情感和规范的动作等成为构建人与人之间亲切度的桥梁，其力量和价值都是无可比拟的。

在职场中，拥有良好的礼仪会在工作中如鱼得水，深受同事们的欢迎，深得老板的喜爱和器重；拥有良好礼仪的员工更是企业的形象，在与客户交流中，员工的一举一动都牵动着公司的命脉。

生活中，拥有良好的礼仪会成为朋友之中的“人气之星”，走到哪里都很受欢迎，幸福的生活会向你伸出橄榄枝。

你的礼仪价值百万，一次的失礼，带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是人生与职场的失败。所以，很多人把礼仪看作是一个人的社交金钥匙，是职场活动中的通行证。

本书从订餐、宴请、点菜、仪态、礼节、商宴、品饮、交流、涉外等方面为读者展示职场宴请的多面性，为读者构造一个成功者地礼仪形象，让读者从中读懂礼仪在生活与工作中的重要价值。

这是一本全新的形象礼仪书，以实用而规范的解说，向你展示了礼仪价值的秘密。在生活中，灵活掌握和运用，会让你的举止流露出自信和得体。在职场中，灵活掌握和运用，会让你的职场生涯变得更加流畅和顺心。

礼仪是潜移默化的东西，掌握以后多多应用，自然可以影响你的一生。

# 目录

前言.....	1
第一章 预订篇——职场礼仪之订餐.....	6
预订宴席的重要程序.....	6
确定宴请的时间.....	7
订餐地点的选择.....	9
安排客人都满意的菜单.....	10
西餐的主要菜式.....	12
预定宴会的常见方式.....	14
成功订餐的八大秘诀.....	15
第二章 邀请篇——职场礼仪之宴请.....	18
职场邀约的各种方式.....	18
掌握邀约的要领.....	19
确定宴请人士的范围.....	21
邀请赴宴客人的技巧.....	22
在应邀中显示自身修养.....	23
邀请上司进餐的礼仪.....	25
邀请同事进餐的礼仪.....	26
邀请客户进餐的礼仪.....	28
第三章 择宴篇——职场礼仪之点菜.....	30
商宴点菜遵循的原则.....	30
点菜的程序和方法.....	31
点酒水需注意的礼节.....	33
西餐点酒的方法.....	34
点主食的礼节要求.....	35
商宴点菜实用技巧.....	36
西餐宴请时需懂得的几点.....	37
招待外国人点菜忌讳.....	39

要充分考虑宴请对象的差别.....	40
第四章 形象篇——职场礼仪之仪态.....	42
餐饮礼仪的基本原则.....	42
赴宴前的准备礼仪.....	43
宴会中主人的行为礼仪.....	45
宴会中客人的行为礼仪.....	46
不能忽视餐桌上的礼节.....	48
掌握中途离席的技巧.....	49
宴席上吸烟的礼节.....	50
优雅就餐的 14 种礼仪.....	52
职场就餐宾客须知.....	53
如何避免 12 个最常见的用餐错误.....	56
第五章 礼节篇（上）——职场礼仪之中餐.....	58
中餐宴会的特点和基本程序.....	58
中餐宴会的准备工作.....	59
中餐席位排列的礼仪.....	61
中餐宴席的摆台.....	63
中餐宴席的上菜程序.....	64
中餐餐具的使用礼仪.....	66
几种典型的中餐菜肴的食用礼节.....	68
现代中餐宴席的 15 种术语.....	69
第六章 礼节篇（下）——职场礼仪之西餐.....	72
西餐的主要特色.....	72
西餐宴席的摆台方式.....	73
西餐的座次排列礼仪.....	76
餐桌上如何使用刀与叉.....	77
西餐刀叉使用注意事项.....	79
西餐中餐巾的使用礼仪.....	81
西餐餐具的使用礼仪.....	82
几种西餐菜肴的食用礼节.....	83
西餐宴请的接待程序.....	86
西餐中特殊情况的处理.....	88

西餐最讲究的 6 个“M” .....	89
吃西餐的 20 个细节 .....	90
第七章 商务篇——职场礼仪之商宴 .....	93
职场自助餐的种类 .....	93
安排职场自助餐的礼节 .....	95
享用自助餐的礼仪 .....	96
职场工作餐的特点 .....	98
安排工作餐的礼仪 .....	99
出席工作餐的礼仪 .....	101
职场冷餐会的礼仪 .....	103
职场鸡尾酒会的礼仪 .....	105
鸡尾酒会洋酒的品种 .....	107
职场茶会的准备礼仪 .....	109
职场茶话会进行过程中的礼仪 .....	112
第八章 品饮篇——职场礼仪之酒水 .....	114
中餐中的酒水礼仪 .....	114
中餐中的茶水礼仪 .....	116
西餐中的酒水礼仪 .....	117
品饮咖啡的礼仪 .....	118
欧式餐厅饮酒须知 .....	120
宴席上如何拒酒才合礼 .....	122
以茶待客的礼仪 .....	123
祝酒、敬酒的礼节 .....	126
解酒的 7 种绝招 .....	127
第九章 社交篇——职场礼仪之交流 .....	129
宴席间交谈的原则 .....	129
职场宴席间谈话的禁忌 .....	130
席间如何说话不失礼 .....	131
席间寻找话题的一般方法 .....	133
席间宾主致辞要领 .....	134
如何提前为席间话题作准备 .....	136
如何应对令人不快的言谈者 .....	137

餐桌上如何摆脱窘境.....	139
宴席谈话中的“三宜三忌” .....	141
提高餐桌谈话能力的6种方法.....	143
第十章 涉外篇——职场礼仪之外交.....	145
涉外宴请的基本原则.....	145
涉外宴请的基本要求.....	147
涉外宴请的几种形式.....	150
涉外宴请的基本程序.....	151
赴宴者需知的礼仪要求.....	155
涉外宴请的基本礼仪.....	158
各国餐具的基本用法.....	159
亚洲国家的饮食习惯.....	160
欧洲国家的饮食习惯.....	161
其他国家的饮食习惯.....	163
亚洲国家的职场宴请礼仪.....	164
欧洲国家的职场宴请礼仪.....	165
其他国家的职场宴请礼仪.....	168

## 第一章 预订篇——职场礼仪之订餐

古人云“夫礼之初，始诸饮食”，“设宴待嘉宾，无礼不成席”，可见中华饮食文化源远流长。“吃”在中国已经上升到了文化的高度，称“美食文化”。对于职场人士来说，宴请是绝佳的职场沟通和会谈的方式。然而，任何职场宴请，目的都必须是明确的，没有人是为吃而吃。更重要的，是要创造出一种有利于宾主双方进行进一步交流的气氛。要做到这一点，首先得在订餐上下功夫。

订餐可不像“订货”。人们要买家具可以到家具城慢慢逛，选好样儿再订。订餐可就不同了，时下没有哪家饭店，每天都把一桌“家宴”摆在橱窗里当做“样品”。订餐，又叫订位。得体的订餐，不仅可以避免趁兴而来、败兴而归情况的发生，还可以达到花同样的钱获得更高雅、更舒适的用餐空间的目的。

### 预订宴席的重要程序

订餐是职场宴请中一个重要的环节。在宴会上，特别是在重要宴会上，用餐的环境和整体档次定位是最关键、最重要的。因此，预定宴席环节是不能被忽视的。一般来说，可以按照以下程序进行：

#### 1. 了解有关宴请活动的各种信息

宴请活动的信息主要包括：了解赴宴的客人人数，了解宴会规格，了解宾客风俗习惯，了解宾客生活忌讳，了解宾客特殊需要。对于规格较高的宴会，还应掌握宴会的目的和性质，宴会的正式名称，宾客的年龄和性别，有无席次表、座位卡、席卡，有无音乐或文艺表演，有无司机费用，主办者的指示、要求、想法等。

#### 2. 询问与订餐相关的信息

向中意的餐饮经营单位询问与订餐相关的信息。一般有关询问的内容通常包括：宴会厅是否有空档；宴会厅的规模及各种设备情况；宴会主办单位提出的有关宴会的设想以及在宴会上安排活动的要求能否得到满足；中西餐宴会、酒会、茶话会等的起点标准费用；高级宴会人均消费起点标准；大型宴会消费金额起点标准；宴会的菜肴、饮料的费用；宴会菜肴的内容；各类宴会的菜单和可变换、递补的菜单；不同费用可供选用的酒单；宴会中主要菜点和名酒的介绍及实物彩色照片；不同费用标准的宴会，饭店可提供的服务规格及配套服务项目；饭店所能提供的所有配套服务项目及设备；中西餐宴会、酒会、茶会的场地布置、环境装饰和台型布置

的实例图；宴会预订金的收费规定；提前、推迟、取消预订宴会的有关规定等。

### 3. 订餐的正式确认

虽然在订餐时预订人员已经记下顾客所有的要求，但是客人日后可能变卦却仍是个潜在的问题。所以，对于大型宴会，酒店预订人员还会再将双方所同意的事项记录在合同书上并请订餐方签字，以保障订餐方与酒店自身的权利。

### 4. 订餐变更

由于种种原因，数个月前甚至几个小时前订的餐可能会有所变更。如有时候会对宴会细节稍作修改、参加人数的增减、桌形的改变等；饭店方面有时也会发生变动。为适应这种临时变更，订餐人员应该及时与酒店有关人员确认订餐的相关事项，将发生错误的可能性降至最低。

通常更改订餐的程序如下：

★无论用电话还是面谈形式，对已预订过的宴会或其他活动进行更改时，态度要和蔼、真诚。

★说明更改的项目、原因。

★尽快将处理的信息传递给所邀请的客人，并向客人表示歉意。

### 5. 取消订餐

由于某种原因，预订的宴会除发生变更外，也可能被取消。如取消订餐，应及早通知酒店方和所邀请的客人，并说明取消的原因。

为了保证宴会预订的确认，饭店通常会要求已确定日期的顾客预付一定数量的订金，一般大型宴会的订金为总费用的10%~15%。一般对订金的处理有以下几种方式：

★如果顾客超过酒店规定的限期取消预订，订金将不予返还，如果对方与酒店有良好的信用关系或经常在该酒店举办小型宴会，则不必付订金。

★对于确认后届时不到的客人，按全价收费。

★取消预订，一般要求在宴会前一个月通知酒店，这样不收任何费用。若是在宴会前一个星期通知，预订金将不予返还，还要收取整个宴会费用的5%作为罚金。

## 确定宴请的时间

在确定宴请时间之前，有必要先了解一下宴请的原则。职场宴请的礼仪有下列两条基本原则：

★适量原则

宴请的适量原则是指在职场宴请活动中，对于宴请的规模、参与的人数、用餐的档次以及宴请的具体数量，都要量力而行。务必要从实际需要和实际能力出发，进行力所能及的安排。而切忌虚荣好强、炫耀攀比，甚至铺张浪费、暴殄天物。

#### ★4M 原则

宴请的 4M 原则是在世界各国广泛受到重视的一条礼仪原则。其中的“4M”，指的是 4 个以 M 为字头的单词，分别是：

Menu，精美的菜单。

Mood，迷人的气氛。

Music，动人的音乐。

Manner，优雅的礼节。

它们都是人们在安排宴请活动时，应当注意的重点问题。4M 原则的主要含义，就是要求在安排或者参与宴请活动时，必须优先对菜单、气氛、音乐、礼节等四个方面的问题加以高度重视，并应力求使自己在这些方面的所作所为符合律己、敬人的行为规范。

在订餐前，首先要考虑宴请的时间。如何确定宴请的时间呢？正式宴请的时间主要遵从民俗惯例，也要从自己的客观的能力出发，讲究主随客便，并对用餐时间的具体长度进行必要的控制。

#### 1. 民俗惯例

中餐特别是中餐宴会具体时间的安排，根据人们的用餐习惯，依照用餐时间的不同，分为早餐、午餐、晚餐三种。至于在宴请他人时，究竟应当选择早餐、午餐或晚餐，不好一概而论。不过，在绝大多数情况下，确定正式宴请的具体时间，主要遵从民俗惯例。

#### 2. 主随客便

在职场宴请中，最高级别的宴请通常是午餐或者晚餐甚至晚宴。午餐通常是工作餐，晚餐通常是用于放松心情联络感情的，晚宴则是用于庆祝工作目的的实现。

在决定具体时间时，主人不仅要从自己的客观能力出发，更要讲究主随客便，要优先考虑被邀请者，特别是主宾的实际情况，不要对这一点不闻不问。如果可能，应该先和主宾协商一下，力求双方的方便。至少，也要尽可能提供几种时间上的选择，以显示自己的诚意。

#### 3. 日期的选择

宴请日期的确定，一般有三种方法：一是按主人的需要安排，如企业开张、友人聚会等；二是随客人的因素而定，如接风送行等；三是考虑主客人的共同方便的时间，如职场聚会等。通常以适应多数宾客能来参加宴会为确定宴请时间的准则，特别要考虑主要宾客最合适的时间。

在确定宴请日期时，需要注意的是，要尽量避开宾主双方不方便的时间。例如，重要的活动日、纪念日、节假日，某一方面不方便的日子或忌日等。

#### 4. 时间的控制

对于用餐时间，有必要加以适当的控制，既不能匆匆忙忙走过场，也不能拖拖拉拉地耗时间。一般认为，正式宴会的用餐时间应为 1.5~2 个小时，非正式宴会与家宴的用餐时间应为 1 个小时左右，便餐的用餐时间一般为 30 分钟。

## 订餐地点的选择

职场宴请不同于一般的请客吃饭，这里的吃饭不只是吃饭，更是“沟通”“办事”，因此吃饭的地点很重要。在选择宴请地点时，要考虑到饭店的远近，可挑选的食物及其质量、卫生、价格、服务态度，饭店的设施和装修，交通情况，营业时间等。这些方面都会对宴请活动产生一定的影响，所以在确定宴请地点时，一定要考虑周全。

具体来说，主要从以下几方面来确定订餐的地点：

#### 1. 宴请的对象

一场宴会，少则十几人，多则上千人，要想使一种宴会环境满足所有参加者的心理要求是很难的。这就要求职场人士在确定宴请地点时，尽量满足大多数人的心理要求，同时侧重迎合少数特殊人物的心理要求。

比较重要的客人，为了表示对其的敬重，宴请的地点可选择在传统名店或星级饭店，甚至专选四星级、五星级饭店。比较熟悉的客人，为了显示对其的热情和主客间的情谊，宴请的地点可以安排在主人家里。

通常来讲，当主宾的身份、地位、影响高于主人时，以主宾为主。当主宾的身份、地位、影响低于主人时，则要以主人为主。会议宴请时，要以要以会务组人员和大会主席为主。普通的平民百姓宴请时，一般以买单者为主。

#### 2. 交通情况

在当今的各大城市里，交通情况如何是必须要考虑的。如与宴者来去交通是不是方便，有没有公共交通线路通过，有没有停车场，是不是要为与宴者预备交通工具等。一般来讲，采取就近原则，如果附近有令人满意的餐厅，那么就首先考虑这家。如果某餐厅名声很响，大家向往已久，但路途遥远，这时要考虑这番长途跋涉是否值得，以及所去之处停车位的情况怎么样。

#### 3. 环境优雅

职场宴请不仅仅是为了“吃东西”，吃什么本身变得已经不重要了，重要的是“品文化”，也就是讲究吃的环境、吃的方式、怎么吃这顿饭等。所以，订餐地点的选择显得尤为重要。

如果就餐地点档次过低，环境不好，即使菜肴再有特色，也会使宴请大打折扣。因此，在可能的情况下，一定要争取选择清静、优雅的地点用餐。

#### 4. 良好的卫生

在确定职场宴请的地点时，一定要看卫生状况是否良好。因为外出用餐时，人们最担心的往往是“病从口入”的问题。如果用餐地点过脏、过乱，不仅卫生问题让人担心，而且还会破坏用餐者的食欲。

#### 5. 其他注意事项

★确定用餐地点时，要考虑饭店的设施是否完备，如该有的设施是不是有，已有的设施能不能用等。

★要确保所选的饭店符合客户的口味，因此要注意询问宾客是否有任何饮食方面的偏好，比如是不是属于素食主义者，是不是爱好吃鱼或辣的食物，是不是不喜欢吃多加调料的食物。

★不同的餐厅口味不同，很多人喜欢尝试新鲜时髦的菜肴。当你不了解宾客的饮食嗜好时，不要自作主张地去冒险，应该选择一家传统的享有盛名的餐厅。

总之，宴请活动的地点，要根据宴请活动本身的目的、性质、规格、形式以及主人意愿和实际可能状态，进行恰当地选择，既不能“装穷”，也不可“摆阔”。一定要讲究“一切从实际出发”的原则。

## 安排客人都满意的菜单

根据我国的饮食习惯，与其说是“请吃饭”，还不如说成“请吃菜”。所以对菜单的制定马虎不得。

#### 1. 制定菜单的原则

最好每位客人都有一份，若实在不行，至少两套餐具之间摆上一份菜单。菜单可以摆在餐具的左边或是餐桌中央。

在私人家里，主人可以有自己的菜单架，使菜单直立，以便观看。菜单一般由印刷成册，应当尽量美观。颜色以淡雅为最好，公司的菜单还可印上公司的标志或广告语。

#### 2. 制定菜单的礼仪

在宴请前，主人需要事先对菜单进行再三斟酌。要着重考虑哪些菜可以选用，哪些菜不能选用。

#### ★优先考虑的菜肴

第一类是有中餐特色的菜肴。宴请外宾的时候，选有中餐特色的代表性菜肴尤为重要。比方说，中餐里的龙须面、炸春卷、煮元宵、狮子头、蒸饺子、烤白薯、土豆丝、炒豆芽、鱼香肉丝、宫爆鸡丁、糊辣汤、麻婆豆腐、榨菜肉丝汤等。这些虽是寻常百姓之食，并非佳肴美味，但因其具有鲜明的中餐特色，所以受到很多外国朋友的推崇。

第二类是本餐馆的看家菜。大凡名声在外的餐馆，自然都少不了自己的看家菜，高档餐馆尤其是如此。上一道本餐馆的看家菜，能说明主人的细心和对被请者的尊重。

第三类是有本地特色的菜肴。在饮食方面讲究的是“南甜，北咸，东辣，西酸”。各地的菜肴，风味不同。上海的“小绍兴三黄鸡”，天津的“狗不理包子”，西安的“老孙家羊肉泡馍”，成都的“龙抄手”、“赖汤圆”，湖南的“毛家红烧肉”，开封的“灌汤包子”，云南的“过桥米线”，西双版纳的“菠萝饭”，都在国内久负盛名。在那里宴请外地客人时，上这些特色菜，恐怕要比“千人一面”的生猛海鲜更要受到好评。

第四类是主人的拿手菜。举办家宴时，主人一定要当众露上一手，多做几个自己拿手菜。其实，所谓的拿手菜不一定十全十美。只要主人亲自动手为来客烧菜，单凭这一点，足以让对方感觉到你的尊重和友好。

#### ★不宜选择的菜肴

在安排菜单时，还必须考虑来宾的饮食禁忌，特别是要对主宾的饮食禁忌高度重视。这些饮食方面的禁忌都是不宜选择的菜肴，通常有以下四条：

第一是宗教的饮食禁忌。宗教的饮食禁忌，一点也不能疏忽大意。对此要是不求甚解，或是贸然犯禁，都会带来很大的麻烦。

第二是个人的饮食禁忌。有一些人，由于种种因素的制约，在饮食上往往也会有一些与众不同的饮食禁忌。比方说，出于健康的原因，有些人对于某些食品的禁忌。如：胃肠炎、胃溃疡等消化系统疾病的人不合适吃甲鱼；高血压、高胆固醇患者，不宜多喝鸡汤；心脏病、脑血管、动脉硬化、高血压和中风后遗症的人，不适合吃狗肉等。

第三是职业的饮食禁忌。有的职业，出于某种原因，在餐饮方面往往也有各自不同的特殊禁忌。例如，国家公务员在执行公务时不准吃请，在公务宴请时不准大吃大喝，不准超过国家规定的标准用餐。再如，驾驶员工作期间不得喝酒。要是忽略了这一点，极有可能使对方犯错误。

第四是地区的饮食禁忌。在不同的地区，人们的饮食偏好往往不同。对于这一点，在安排菜单时要兼顾。比如，湖南省份的人普遍喜欢吃辛辣食物，少吃甜食。英美国家的人通常不吃宠物、稀有动物、动物内脏、动物的头部和脚爪。若是硬为其提供，那就强人所难了。

## 西餐的主要菜式

### 1. 法国菜

法国菜选料十分广泛和奇特，许多山珍、野味、果蔬、海鲜等均可制成名菜，蜗牛、块状菌类、动物胰脏、脑等不常见的原料在法国菜中出现得比较多。法国菜比中国菜更多地使用肉、禽、海产等。但是，由于国土、气候的限制，法国不可能拥有像中国菜那么多的原料。为了克服这一点，法国人创造了多种原料食品加工法，把有限的原料加工成更多的食物半成品。

#### ★新鲜、生冷

法国人多喜欢吃略带生口的菜肴，因而原料多选活的、新鲜的，如海鲜大拼盘，高脚架银盆上铺满碎冰块，上放轰花蟹、大鲜虾、生蚝（牡蛎）、法国淡菜（贻贝）、蚬、东风螺等，另配汁酱等，保持了海鲜冷吃的特色，此菜极为名贵。法国菜对原料的要求非常精细严格，不合要求的原料绝不使用或降级使用。

#### ★烹调方法多

法国菜的烹调方法较多，几乎包括了西餐所有的烹调方法，如烤、焗、铁扒、焖、烩等，每道菜的烹调都很讲究，有时有道菜要经过数道工序才能完成；很多菜都要煮 8 小时以上。菜肴半熟鲜嫩是其特点之一，如烤牛排、羊腿以七成熟即可，烤野鸭四成熟就可进食，牡蛎加柠檬汁则完全生食。

#### ★讲究调味

法国菜十分讲究调味，使用的调料种类很多。一是香料（包括香草），二是酒，不同的菜肴使用不同的酒，有时一个菜中甚至要用几种酒或多次用酒，三是调味汁，法国菜对调味汁的做法非常重视，各式调味汁多达百种以上。

#### ★代表名菜

法国的名菜很多，如鹅肝酱、焗蜗牛、牡蛎杯、洋葱汤等，著名的地方菜有南特的奶油鳕鱼、鲁昂的带血鸭子、马赛的普罗旺斯鱼汤等。

### 2. 意大利菜

意大利菜注重原料本质而保持原汁原味，一般汁浓味厚。调味料擅长使用番茄酱、酒类、柠檬、阿里根奴及帕米森奶酪等。

#### ★火候把握严格

意大利菜对火候的要求很考究，该熟透的一定熟透，该煮烂的一定煮烂。很多菜肴要求烹制成六七成熟，牛排要鲜嫩带血，做米饭和面条、通心粉也都要有硬心。烹调方法以炒、煎、炸、红烩、红焖等著称，烧烤的菜不多。

★以米、面做菜

以米、面做菜，是意大利菜肴最明显的特点。意大利人制作的面条至少有几十种，其烹调方法很多，可煮、烤、炒，佐食肉类菜肴。

★代表名菜

典型的意大利菜肴有意大利菜汤、罗马式炸鸡、披萨饼等。

3. 英国菜

英式菜选料比较简单，虽是岛国但渔场不太好，所以英国人不太讲究吃海鲜，比较偏爱牛肉、羊肉、禽类等。

★讲究原汁原味

简单而有效地使用优质原料，并尽可能保持其原料的质地和滋味是英国菜的重要特色。英国菜的烹调对原料的取舍不多，一般用单一的原料制作，要求厨师不加配料，保持原料的原有滋味。

★追求家常味

英国菜有“家庭美肴”之称。英国烹饪法根植于家常菜肴。只有原料是家生、家养、家制时，菜肴才能达到满意的效果。

★烹调方法简单

英国菜烹调相对来说比较简单，配菜也较简单，香草与酒的使用较少，常用的烹调方法有煮、烩、烤、煎、蒸等。

★代表名菜

常见的英式菜有土豆烩羊肉、牛尾汤、烧鹅等。

4. 美国菜

派生于英国菜的美式菜发展至今，传统的咸鲜甜口味已趋向清淡、生鲜。

★口味清淡

在用料上，黄油改用植物黄油或生菜油，奶油改用假奶油（即完全脱脂奶油），奶酪改用液态奶酪；做生菜沙拉不用马乃司少司，做水果菜不用罐头水果，浓汤改清汤；肉类则多用低脂肪、低胆固醇的水牛肉与鸵鸟肉。素食和生食比较盛行。烹调方法以煮、蒸、烤、铁扒为主。

★多用水果为原料

美国盛产水果，用水果作原料相当普遍。美式菜的沙拉中用水果很多，如用香蕉、苹果、梨、橘子等。另外，在热菜中也常使用水果，如菠萝焗火腿、苹果烤火鸡、炸香蕉等。

★代表名菜

典型的美式菜有苹果黄瓜沙拉、华道夫沙拉、美式螃蟹杯、美式煮鱼、姜汁橘酱鱼片、美式花旗大虾等。

## 5. 俄罗斯菜

俄罗斯气候寒冷，人们需要较多的热能，所以传统的俄式菜一般油性较大，口味也较浓重，而且酸、甜、咸、辣各味俱全，烹调方法以烤、焖、煎、炸、烩、熏见长。

### ★讲究小吃

俄式小吃是指各种冷菜，其特点是生鲜，味酸咸，如鱼子酱、酸黄瓜、冷酸鱼等。俄式小吃品种之多，花样之全，风味之独特，是其他国家不可比拟的。

### ★擅做菜汤

俄罗斯人喜欢做菜汤，他们每日膳食中必有用肉、鲜白菜、酸白菜及其他多种蔬菜和调料制作的菜汤，常见菜汤有 60 多种，鱼汤的款式也很多。莫斯科的红菜汤颇具盛名。

### ★代表名菜

典型的俄罗斯菜有鱼子酱、莫斯科红菜汤、莫斯科式烤鱼、黄油鸡卷、红烩牛肉等。

## 预定宴会的常见方式

订餐方式是宴会主办方与酒店预订员之间联络、沟通所采取的方式。宴请对象和主题不同，预订方式也不同。

### 1. 电话订餐

电话订餐是一种很普遍、很实用的订餐方式。电话订餐主要用于小型宴会预订。订餐应说明单位名称、人数、标准、时间，留下联系人姓名和电话。如有其他的特殊要求和问题，也可一并提出。

需要提醒的是，拨通饭店订餐电话时，要用敬语问候，说话要礼貌。

### 2. 面谈订餐

面谈是最常见的宴会预订方式，面谈可以增进彼此信任 and 了解，有利于达成一致意见。订餐者通过与宴会预订员或销售员面对面交谈，可以充分了解酒店举办宴会的各种基本条件和优势，可以咨询和协商一些举办宴会的细节问题，也可以解决宾客提出的一些特殊要求。

在进行面谈时，需要注意以下几方面：

★对于预订员或宴会销售员，你要礼貌问候，向店方表示感谢。

★把自己的要求叙述清楚，如要说明自己的姓名、单位名称、电话号码、预定内容、特殊要求等，以免到时候出现麻烦，影响宴请活动的顺利进行。

★对于饭店提供的标准菜单，要认真地挑选并确认，菜单中的个别菜肴可视情况适当予以

调整。如果有特殊要求的，比如某一份菜肴不放辣椒，要让店方确认。

★必要时，应根据与饭店达成的协议，草拟合同，以避免出现不必要的麻烦。比如遇到重大活动和宴会，一般需要草拟合同。在草拟合同时，对于没有确定的事宜或需要改动的事宜，应注明最后确认时间。

### 3. 信函订餐

信函订餐以书面的方式询问和回答有关问题，它适宜远距离、长时间订餐的客人和企事业单位。信函订餐后还要与酒店保持联络，并结合电话预订或面谈，最终达成协议。

### 4. 电传订餐

电传订餐是介于电话订餐与信函订餐之间的方式，它比信函订餐速度要快，比电话订餐更具体、更准确。一般用于比较正式的场合，如公司请客，用餐人数较多的情况下。除了一般的宴请时间、人数、预订内容外，其他的要求，如有无吸烟区、偏爱的包间等，也可以在信上写明。

### 5. 网上订餐

随着网络技术和普及，网上订餐业务也发展起来。网上订餐的特点是方便、实惠和个性化。如果公司要在周末举行一场宴会，订餐时，只要从电脑记录中调出参加宴会人员的个人档案，进入网络系统，输入参加宴会的人数、宴会地点、消费标准、个人口味、喜好及忌口，网络上就出现可选择餐厅，选中最佳餐厅，进入该餐厅目录，查寻餐厅菜品和介绍，最后通过网络订餐、点菜，注明就餐时间、上菜速度以及付款方式等。

### 6. 中介订餐

中介订餐是指通过专业的中介公司或饭店内部职工进行的预订。专业公司可与饭店宴会部签订常年合同代为预订，收取一定佣金。饭店内部职工代为预订，适用于对饭店比较熟悉的老客户。

## 成功订餐的八大秘诀

宴请活动不是简单的吃饭，它关系着生意机会、职业前途等。订餐属于宴请活动中的一个重要环节，这一环节处理不当可能失去客户或朋友的信任。那么，如何才能成功订餐呢？以下是成功订餐的八大秘诀：

### 1. 掌握订餐的六大要素

订餐的六大要素是指时间、价格、对象、事由、条件、规模，这六要素在订餐时都应该向

饭店提供。

## 2. 不要全信媒体广告

人们“订餐”一般都是根据媒体广告来决定到哪家饭店去吃。但由于商家的广告更多都是推出自家的主打菜肴，于是消费者通过这些广告并不能真正了解订餐之后到底能吃到什么。如果是凭传媒广告介绍，一定要看清饭店的方位，以及“硬件与软件”设施如何。尤其是要了解饭店的推荐菜单，即商家推出的招牌菜和主打菜，以便吃得“心中有数”。

## 3. 仔细询问

根据所掌握信息，尽量选择开店时间久，卫生、饭菜质量、信誉、服务口碑较好，比较知根底的酒家。如果不是看准了某家的特色菜非吃不可，最好就近选店。

一定要仔细询问酒家提供的家宴种类、收费标准和可供宴请的人数。具体到菜肴，要询问菜种、菜价、菜量、饮品等，这样对大致的开销心中有数，免得到时难堪或挨“宰”。此外，要问清该酒店是否可以自带酒水，或是否设包房最低消费，持酒店各类优惠卡可享受优惠，等等。

## 4. 大胆提出要求和建议

订餐时尽管大胆地提出你的要求和建议。订餐的目的是为了心中有数，最后双方满意。但现在很多以家庭为单位的消费者订餐时只是被动地询问，甚至简单到就是和饭店打个招呼。这样的结果往往是要么一听不合适扭头就走，要么委曲求全，花钱买遗憾。而事实上，大饭店的菜单再精美也并非一成不变。套餐中的菜品不合口味，可以变换，甚至删减添加。当然，这就要求消费者清楚，你的想法该跟谁说。

## 5. 注意价格问题

最容易让消费者吃亏的就是价格问题。由于一些消费者不了解情况，而一些缺少诚信的商家在某种程度上又刻意模糊价格，结果一些人在请客户吃饭时，不经意地吃掉了大把的血汗钱。所以在事先订餐时，一定要把价格确定好，无论是节日特价还是平常价都应该尽量写在相应的凭证上。即使不是订餐，也要事先问清楚菜价，因为在节假日一些饭店的菜价很有可能远远高于平时的价钱。

## 6. 找餐饮销售部

10人以上的订餐找餐饮销售部是最明智的选择。这个部门不仅对饭店中各餐厅的情况都非常了解，能为您提出好的建议，而且他们还在一定程度上掌握着变通的余地和权力。所以找对部门是您去饭店订餐的重要技巧。

## 7. 迟到和取消用餐

在你预订餐位时，餐厅一般向你要求一个联系电话，这也是餐厅工作上的需要，为避免损失所采取的的必要措施。由于某种原因，如果不能准时到达，不妨通知餐厅一下，否则他们不知你还来用餐，让出你的餐位也是常规做法。一般在你迟到将会超过一刻钟时最好用电话告知餐厅，