



卓 焯 文 化

ZHUOYE WENHUA

卓 焯 策 划

ZHUOYE CEHUA



餐旅
至尊

广东经理人协会餐饮联业会
广州卓焯文化传播有限公司

王穗萍 \ 著



中山大学出版社

中餐 服务指南





卓 焯 文 化

ZHUOYE WENHUA

卓 焯 策 划

ZHUOYE CEHUA

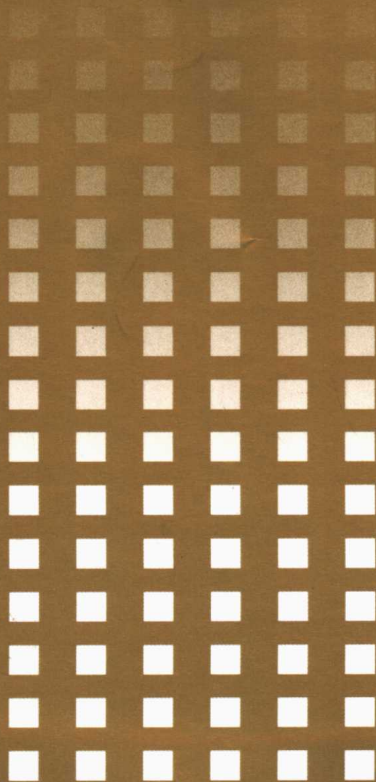


餐旅
至尊

广东经理人协会餐饮联业会
广州卓焯文化传播有限公司

王穗萍 \ 著

中餐 服务指南



中山大学出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

中餐服务指南/王穗萍著. —广州:中山大学出版社, 2005. 5

(《餐旅至尊》系列丛书)

ISBN 7-306-02514-7

I. 中… II. 王… III. 饮食业—商业服务—指南 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 018704 号

责任编辑:王 辉

封面设计:ATAI 工作室

责任校对:方志华

责任技编:潘 隆

出版发行:中山大学出版社

编辑部电话:(020)84111996, 84113349

发行部电话:(020)84111998, 84111160

地 址:广州市新港西路 135 号

邮 编:510275 传真:(020)84036565

印 刷 者:广州市番禺新华印刷有限公司

经 销 者:广东新华发行集团

规 格:787mm×1092mm 1/16 15.75 印张 383 千字

版次印次:2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

定 价:38.00 元 印数:1—5000 册

本书如有印装质量问题影响阅读,请寄回承印厂调换

卓烨文化 卓烨策划

广州市卓烨文化传播有限公司

(卓烨餐旅管理、咨询、策划)

我们的目标

用心血、知识和经验营造卓烨《餐旅至尊》书库，此专业书库将是最庞大、最系统、最完美的。我们呈现给读者的，将是中国、世界最先进、最实用的餐旅经营管理理念、知识和经验。

用高素质的服务和高水平的专业知识，帮助餐旅投资者筹建一流的酒店和餐馆。

我们的精神

我们的团队融汇了无数高素质的人才。我们的团队是蓬勃向上的。

能使广大的读者受益和满意便是我们的成绩！

能帮助广大餐旅投资者步向成功便是我们的成功！

我们的业绩

业绩是硬道理，业绩是我们在客户心中的信任标尺。

我们拥有从事餐旅业的各种人才资源网络。

我们的专家曾参与“中国旅游节暨广东欢乐节”的整体策划，曾参与以下酒店和餐厅的筹备、管理和经营：

广东省清新市清新温泉度假村

顺峰山庄渡假村

广州东方乐园食街

广州东方宾馆饮食美容中心

广东惠东港口海宾馆

深圳湾大酒店

长安酒店

深圳格兰云天大酒店

四川总府宝冠假日酒店

湖南长沙江南春晚酒店

沈阳凤凰酒店

沈阳富临饭店

温州望湖大酒店

广州将军苑大酒店

重庆宾馆

济南舜华园高级会所

北京顺峰集团

威海顺峰酒楼

兰州顺峰酒楼

西安顺峰酒楼

上海海港酒楼

太原海港酒楼
长春海港酒楼
中山王子海港酒楼
广州潮皇食府
广州海珠饮食旅游中心
广东晓港湾大酒楼会所
广州灶房功夫味道工场
广州华福酒楼
深圳海城大酒楼
深圳天善鱼翅海鲜酒家
深圳好味道营养茶餐厅
广州知味大碗粉茶餐厅
南京新世纪肥牛火锅美食城
上海市红子鸡美食总汇
深圳宝龙珍宴酒店
广西花园假日酒店
重庆市天天渔港

我们的服务

我们的餐旅管理、咨询、策划服务项目是全方位的，我们以资深的专业经验，全新的策划理念，为您量身定做完整的项目方案，满足您的需求是我们的职责，成就您的事业是我们的自豪！

一、为投资餐旅项目提供市场定位、策划、筹备、经营管理服务

- 1.餐旅项目投资评估及可行性分析；
- 2.餐旅项目选址及市场定位分析；

- 3.餐旅项目投资回报预测及经营定位分析;
- 4.餐旅项目全程策划、筹备、开业、经营管理;
- 5.餐旅企业经营托管;
- 6.餐旅企业营运状况分析、咨询;
- 7.餐旅企业深层诊断、分析、调整、提升;
- 8.中餐业、西餐业、连锁店、茶餐厅、快餐店等规范管理模式设计及实施。

二、餐旅业常年顾问服务

- 1.经营定位调整咨询;
- 2.菜式定位调整咨询;
- 3.经营管理模式调整;
- 4.营销策划方案设计;
- 5.员工素质规范培训;
- 6.提升企业效益方案;
- 7.经营管理现场指导;
- 8.合伙投资合同文本。

三、提供餐旅业高级管理人才

- 1.酒店业、餐饮业中、高级管理人才;
- 2.出品部中、高级技术人才。

四、餐旅业人才培养

- 1.餐旅业投资者创业培训;
- 2.中餐高级管理人员培训;
- 3.西餐高级管理人员培训;
- 4.中厨、西厨、点心、烧卤高级厨师培训。

五、餐旅人才资源平台

我们具有广泛从事餐旅业人才储源和推荐的资源网络, 欢迎餐旅业的中、高级人士加入。

服务热线: (020)34270148 传真: (020)34270197

网址: www.gztuwen.com

E-mail: www.gztuwen@126.com

我们的承诺

对于您的需求，我们一定能以资深的专业经验、全新的策划理念、高水平的服务素质，为阁下项目全方位量身定做，将您的事业添加一份意想不到的附加价值！

序

曾有不少人对我说，如果有1万元去投资创业，他会选择开一间小食店。如果有10万元，要开一间小型餐馆。如果有100万元，要开一间大餐馆。如果有1000万元，他还是执着地要开一间豪华高档的大酒楼或餐饮连锁店……

在当今的社会中，为什么有越来越多的人对从事餐饮业如此钟情呢？

中国素有“民以食为天”的传统，源于远古沿流至今的饮食大氛围，形成了一道亮丽而又多彩的风景区，对想占有餐饮业一席之地的从业者折射出无限的光环和吸引力。特别近十年以来，我国餐饮业呈现出高速增长的发展势头，且一直被视为百业之中一枝独秀，是最具吸引力的行业之一。它利润高，资金回流快，每日经营回报的都是现金，而在营运成本和资金周转方面操作灵活，可以用赊账形式购入原材料，周期结账，较优胜于其他行业，确实使不少想瞄准嘴巴做生意的人产生跃跃欲试的念头。

常言道“餐饮业是一口挖不尽的金矿井”，回首以往餐饮业发展史，确实造就过许多的财富人物。有的人从街边的大排档开始，经过精心的筹划和呕心沥血的经营，逐步拓展成为大饭店老板或拥有众多间餐饮连锁企业的业主。也有原从事其他行业的业主，积累到一定的资金，也瞄准机遇，运筹帷幄，转营投资餐饮业，亦一下子挤身到千万富翁的行列。正因如此诱惑，驱动了餐饮业不断地蓬勃发展，不断地涌现出新的面孔。

但是，在当今“刀光剑影”的餐饮“搏击”场上，亦有不

少的投资者由于缺乏经验，盲目从感性角度出发，在开业前没做详尽的饮食市场调查分析，再加上资金“底气”不足，以至造成开业后经营定位不准，未经第一回合的碰撞，就“遍体鳞伤”，关门易主。

本序言引述餐饮业经营宏观概念，目的是阐明该行业可操作性特强，每个环节都必须依照餐饮市场变化的规律和人们饮食消费需求的走向，及时进行营销定位，才能做到知己知彼，百战不殆。

为了帮助刚步入或已从事餐饮业者对饮食业整体运作流程能有深层了解和认识，本丛书由中山大学出版社、广东省职业经理人协会餐饮联业会、广州市卓烨文化传播有限公司联手延请海内外餐饮界知名人士亲自执笔写作，取其资深专业经验和通过案例剖析，分门别类地阐述了入行须知，投资前可行性预测，开业前经营定位确立的依据，开业后营销策划推广的方式，日常营运管理规范标准等技术操作过程，从全方位多角度进行放大，让读者清晰地了解和掌握，希望本丛书能早日成为广大有志于餐饮业的创业人员和经营者的良师益友。

前言

中国的“食文化”与“茶文化”有着悠远的历史,“食在广州”这句名言不仅家喻户晓,而且享誉世界。既然我们守着一种具有浓厚底蕴的饮食文化,何不将其继续发扬光大呢?要发扬、要光大首先就得从“服务”做起。

“服务”是个很大的话题,餐饮服务是一门硬件与软件、科学与艺术相结合的看似简单、实质深奥的学问,它融会了建筑、装修、环境、公关、礼仪、卫生、茶道、厨艺、雕刻、沟通、管理等多项艺术与学问,是一本活动的、具有历史与发展的教科书。

餐饮服务,关键是“服务”二字。本书所讲的“服务”,不仅仅是与顾客面对面的楼面服务,作为厨房、后勤部门,虽然不必面对顾客,但他们所提供的服务,除了通过有效的管理完成本职工作外,还要为楼面的作业人员提供服务,这样才能使餐厅做到后台为前台服务,前台为顾客服务。由此可见“服务”在餐饮中的地位。

最近有一本叫《细节决定成败》的书,将它运用在餐饮服务上,说明在今天这个竞争越来越激烈、顾客要求越来越高、餐厅工夫越做越细的社会环境中,除了热情、周到、菜点出色、价格合理等应有的服务外,很多地方都应该在细节上做文章,从小处着眼为顾客提供别家餐厅所没有或是别家餐厅没想到的服务,是吸引顾客、感动顾客、留住顾客,从而提高顾客回头率和创造口碑的最好方法。

在本书中,我们将通过事例来表现服务,并论证“服务”在餐饮业的重要性。也希望读者能通过阅读本书,达到提高服务意识

识、品德和技能的目的。能够通过阅读本书而使大家的服务提高到另一个高度,是本人最大的心愿和撰写此书的初衷。

记住:“服务”不只是你的工作,而是你的义务。所谓“人人为我,我为人人”就是说,谁都在为别人提供服务,又反过来被别人服务,只是大家所服务的对象不同罢了。

餐饮服务业,是极富挑战的行业,是值得大家尊敬的职业。

目 录

Contents

● 楼面服务编

第一章 服务规范 / 3

- 第一节 环境卫生 / 3
- 第二节 礼仪服务 / 5
- 第三节 技能服务 / 13
- 第四节 菜单设计 / 19
- 第五节 应急服务 / 27

第二章 散客服务 / 33

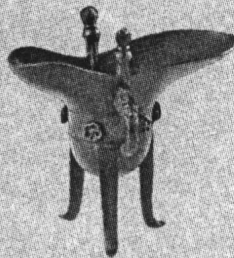
- 第一节 餐前准备 / 33
- 第二节 客户接待及餐中服务 / 37
- 第三节 送餐服务 / 79
- 第四节 结账服务 / 88

第三章 宴会服务 / 96

- 第一节 接受预订 / 96
- 第二节 宴会前的工作布置 / 99
- 第三节 宴会当天的服务接待 / 101
- 第四节 公关服务 / 105

第四章 处理投诉 / 114

- 第一节 顾客消费心理分析 / 114
- 第二节 有效处理投诉 / 124



● 厨部服务编

第一章 厨房各部门的服务要求 / 131

第一节 卫生规范 / 131

第二节 对厨部各岗位服务的要求 / 137

第三节 岗位培训 / 142

第二章 厨房与餐厅各部门的协调合作 / 147

第一节 厨房与楼面 / 147

第二节 厨房与采购 / 153

第三节 厨房与仓库 / 158

第三章 品质监控 / 163

第一节 出品控制 / 163

第二节 效率控制 / 167

● 后勤服务编

第一章 采购服务 / 173

第一节 采购的职责和要素 / 173

第二节 采购的方式、数量和品质 / 177

第二章 仓库管理 / 181

第一节 货物储存 / 181

第二节 货物领用 / 183

第三章 行政后勤服务 / 187

第一节 行政、人事和保安服务 / 187



第二节 财务服务 / 197

第四章 酒水知识 / 205

第一节 白酒、黄酒与啤酒的分类 / 205

第二节 葡萄酒的分类 / 207

第三节 洋酒的分类 / 210

第四节 茶叶的分类 / 212

第五节 其他饮品 / 214

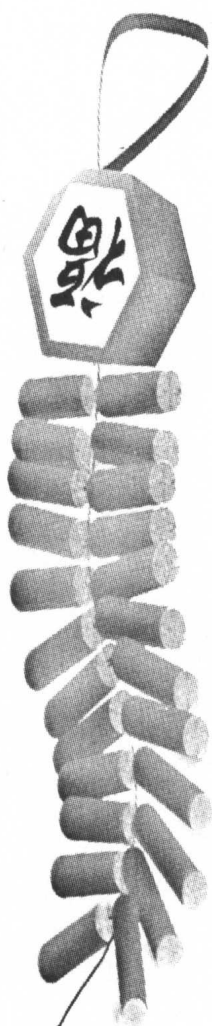
第六节 各地菜式 / 215

第五章 清洁部服务 / 218

第一节 餐具清洗与卫生 / 218

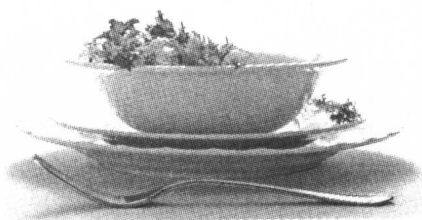
第二节 清洁部与楼面 / 219





楼面服务编

楼面服务，是与顾客面对面的直接服务。服务的好坏将直接关系到餐厅的生存和餐厅的持续发展。



Wish You Happy

