



HANDBOOK 店员手册

餐厅 服务员 手册

Handbook
of Restaurant
Waiter

王耿 编著

中国宇航出版社





HANDBOOK 店员手册



餐厅 服务员 手册

Handbook
of Restaurant
waiter

王耿 编著

中国宇航出版社
· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务员手册/王耿编著. —北京: 中国宇航出版社

2005. 7

(开店系列. 店员手册系列)

ISBN 7-80144-964-9

I. 餐... II. 王... III. 饮食业—服务人员—手册 IV. F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065563 号

责任编辑 卢珊 封面设计 谭卫华

出版
发行

中国宇航出版社

社址 北京市阜成路 8 号 邮编 100830
(010) 68768548

网址 www.caphbook.com / www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62529336

承印 北京智力达印刷有限公司

版次 2005 年 7 月第 1 版
2005 年 7 月第 1 次印刷

规格 889 × 1194

开本 1/24

印张 7

字数 170 千字

书号 ISBN 7-80144-964-9

定价 18.00 元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换

前言

饮食文化在中国有着悠久的历史，与此相关，餐饮服务业也有着极强的生命力，是与我们每个人的生活密切相关的重要产业。

当今的市场是买方市场，服务作为一种全新意义的商品越来越受到人们的关注，为了谋求发展，商家都越来越重视销售终端的建设。服务的行为直接影响着顾客对商家的评价，一个优秀的服务员往往能成就一家企业；相反，一个失职的服务员会使顾客对整个企业丧失信心。

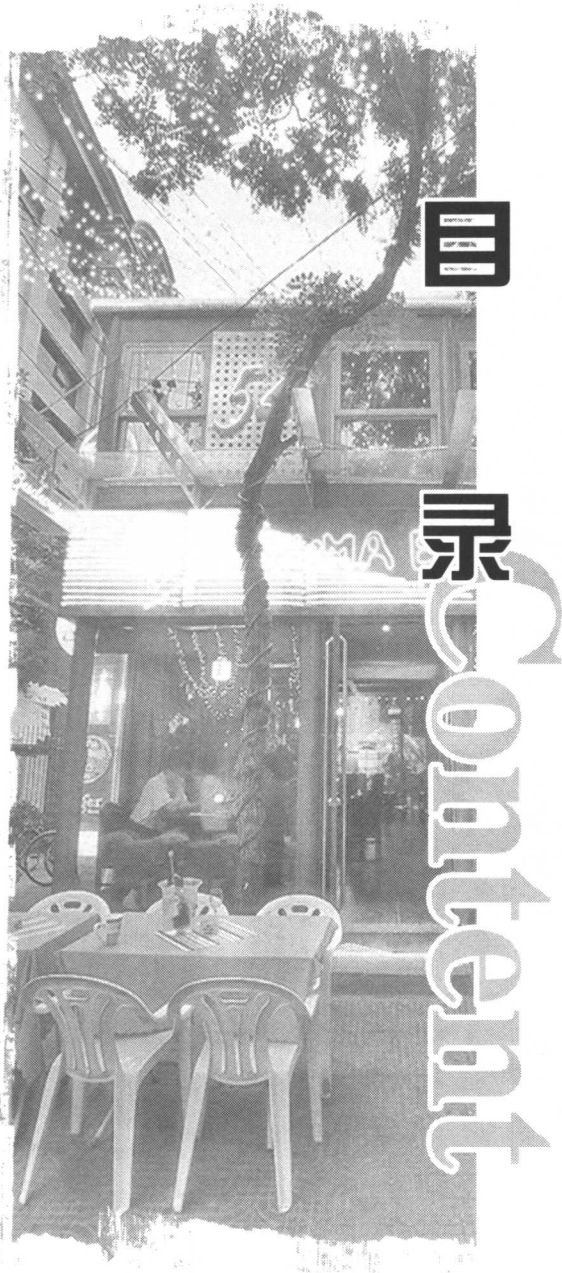
现代的服务员除了要具备日常服务知识外，还要懂得丰富的餐饮知识，以及与顾客沟通、应对突发事件的方法，可谓集多重角色于一身。

当前，餐厅服务员从业人数众多，这一职业在我国方兴未艾，特别是高端服务员更是就业市场的一大缺口，有着巨大的发展前景，这就需要餐饮行业的服务人员迅速提高专业水平和自身素质，才能在强有力的竞争中立于不败之地。

“三人行，必有我师”，本书注重实际操作规范，对餐饮服务人员应知应会的服务礼仪进行了全方位、立体化的介绍，在内容上注重实用性，对服务过程中可能出现的问题以案例形式进行了详尽的分析，既可以作为一本培训用书，也可以作为服务员日常学习的读本，希望对餐饮服务业从业人员有所帮助。







目

录 Content

第一章 餐厅服务员的职业特点

第一节 餐厅服务员的职业素养……………1

一、提供优质的服务……………1

二、时刻保持工作热情……………2

三、调节不良情绪……………2

四、适应外部变化……………3

第二节 餐厅服务员的职业能力……………3

一、第一印象——服务员的仪容仪表……………3

1. 着装——规范的体现……………3

2. 仪容——庄重的体现……………4

3. 行为——气质的体现……………5

二、服务员的言谈规范……………6

1. 服务语言的要求……………6

2. 实用礼貌用语……………7

3. 注重讲话方式……………8

4. 把握语言形式……………10

5. 外语的功力……………12

6. 手势语言……………12

第一章附录……………16

- 附录一 服务员日常英语举例.....16
- 附录二 餐厅服务员国家职业标准.....29
- 附录三 餐饮业食品卫生制度.....36

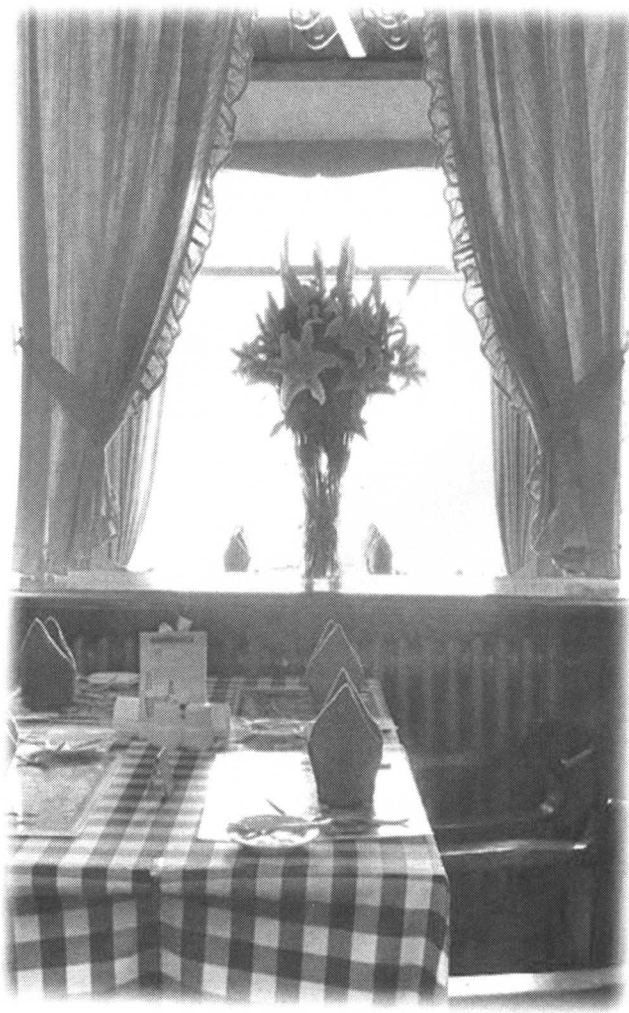
第二章 餐厅服务员专业知识储备

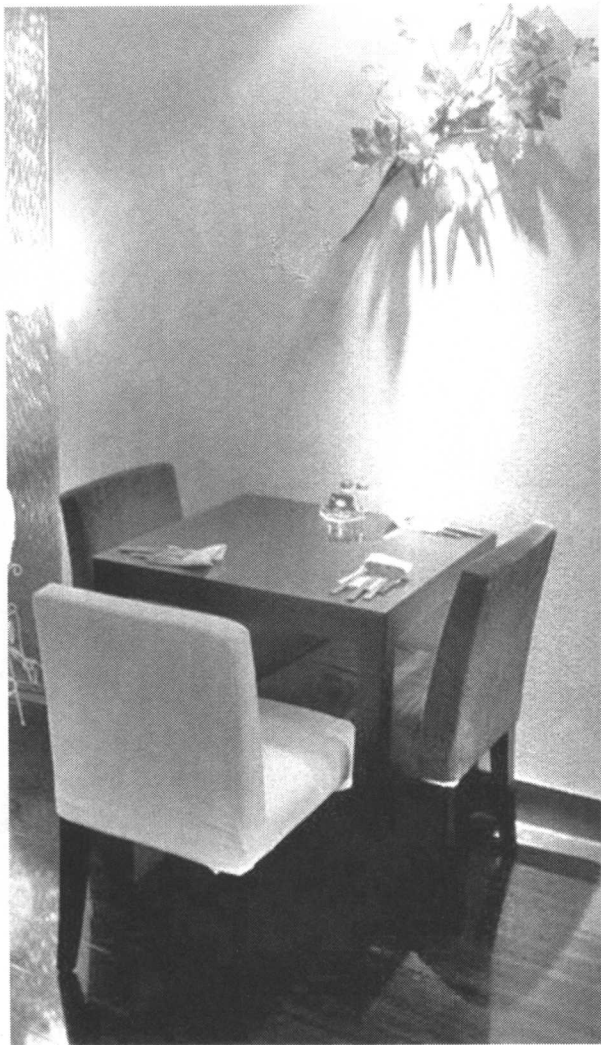
第一节 餐饮服务专业知识.....41

- 一、巧铺台.....41
- 二、优化摆台.....42
- 三、托盘.....44
- 四、百花生艳的餐巾.....46
- 五、名目繁多的宴会.....49
- 六、团体用餐的接待.....53

第二节 餐厅的美化.....54

- 一、秘密武器——餐厅插花.....54
1. 插花的基本造型.....55
2. 材料的处理.....55
3. 花的造型.....56
4. 叶的造型.....57
5. 花材固定.....57
6. 延长插花花期的措施与方法.....58
7. 切花插花技巧.....60





二、为客人营造良好就餐环境……………62

1. 用餐环境新感觉……………62
2. “感觉”化餐厅布置……………63
3. 特色餐厅布置举例……………65

第三节 熟悉中国传统菜系……………67

中国八大菜系……………67

第四节 了解各国饮食习惯……………68

- 一、美国……………68
- 二、德国……………68
- 三、英国……………69
- 四、法国……………69
- 五、意大利……………69
- 六、俄罗斯……………70
- 七、日本……………70
- 八、韩国……………71

第五节 遇险处理知识……………71

- 一、突发事件的防范……………71
- 二、基本安全知识……………71
 1. 安全信号……………72
 2. 突发紧急情况处理程序……………73
 3. 火灾的预防和处理……………75
 4. 食物中毒的症状和治疗……………75

第二章附录..... 77

- 附录一 西餐摆台举例..... 77
- 附录二 餐巾折叠实例..... 80
- 附录三 中外重大节日介绍..... 92
- 附录四 餐厅插花实例..... 94
- 附录五 灭火器的种类及使用方法..... 97

第三章 直线升级

——“全才”服务员速成训练

第一节 餐厅服务员的职责与纪律..... 99

- 一、餐厅服务员的职责..... 99
- 二、餐厅服务员的纪律..... 99

第二节 迎接顾客——迎宾员..... 100

- 一、夺目的制服..... 100
- 二、迎宾员的职责..... 100

第三节 各得其所——领位员..... 100

- 一、迎宾与领位的程序分析..... 101
- 二、具体策略..... 102

第四节 就餐向导——席间服务员..... 102

- 一、中餐礼仪..... 102
 - 1. 餐前礼仪..... 102





2. 客人进餐时的服务礼仪……………106

3. 送客礼仪……………106

二、西餐礼仪……………107

1. 餐前礼仪……………107

2. 进餐礼仪……………108

第五节 “冷冷清清”——酒吧员……………109

一、优雅的开瓶礼仪……………109

二、斟酒的礼仪……………110

三、对客礼仪……………113

第六节 多快好省——送餐员……………119

第七节 清晰明确——收银员……………120

第八节 统筹规划话领班……………121

第三章附录……………123

附录一 酒具的选用……………123

附录二 各种果汁的功效……………123

附录三 会议（或旅游团体）接待服务程序……………124

附录四 自助餐服务程序……………125

第四章 顾客的心事你要猜

第一节 想客人之所想 急客人之所急……………127

一、想客人之所想……………127

二、急客人之所急……………128

三、因人而异对顾客……………129

第二节 顾客的抱怨是我们的财富……………135

一、客人对服务员投诉原因……………135

二、投诉快速处理程序……………136

三、处理顾客抱怨的基本规范……………136

第三节 如何把握顾客……………137

一、亲近顾客的三项原则……………137

二、培养顾客的忠诚度……………138

三、建立顾客档案……………138

第四章附录……………139

附录一 餐具的选择与使用……………139

附录二 电器的使用与保养……………140

第五章 经典服务案例

在麦当劳的成长体验……………149

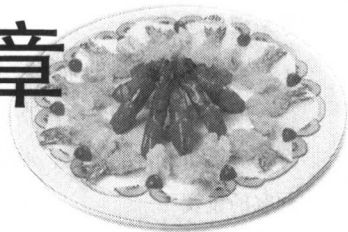
用心良苦——大学生吴巧的服务经验……………151

受到领事的首肯——南宁迎宾饭店服务员王英……………153

小旅馆出演“状元秀”——欧康诺的小华盛顿旅馆……………155



第一章



餐厅服务员的职业特点

第一节 餐厅服务员的职业素养

想将大千世界尽收眼底吗？

你需要一个经验丰富的导游。

想尽享世界各地的美食吗？

你需要一名受过职业训练的餐厅服务员。

一名合格的餐厅服务员将是带领顾客领略天下美食的优秀向导。

本节将介绍餐厅服务员应具备的职业素养。

一、提供优质的服务

1. 优质服务的定义

优质服务是指以宾客为核心，以质量和效率为保障，为每位客人提供及时、准确、周到、完善的服务。优质服务是餐厅服务员职业道德中最重要的原则，礼貌待客，敬

人敬业，尽心尽责，技术娴熟，想客人之所想，急客人之所急。服务人员在服务时，要有敏锐的洞察力，用最短的时间减少与客人的陌生感，以热情友好的目光关注宾客，了解宾客心理，预测宾客需求，及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己，让客人真正体会到舒适、方便和温暖。

2. 优质服务的特点

优质服务涉及两个基本特性：程序性和个人性。

程序性是指提供产品和服务方法的程序。客人进店仅仅是消费活动的开始，进店后选择哪些饮食和利用哪些综合服务设施，往往在很大程度上受服务人员的影响，受到良好训练的员工懂得如何在为客人提供服务的同时向客人销售或推荐店内的其他产品。

个人性是指在与顾客打交道时采用有针对性的态度、行为和语言技巧。

每个环节对于优质服务来说都是至关重要的，“优质

型”服务旨在告诉顾客，“我们关心您，并提供优质的服务来满足您。”

3. 服务员必备的服务意识

顾客是企业的生存之本。服务员对每位前来就餐的顾客都应给予充分的尊重，通过动作、语言、表情等体现对顾客的重视。

- ◆ 替顾客着想；
- ◆ 尊重顾客的个性；
- ◆ 礼貌待客；
- ◆ 一视同仁；
- ◆ 换位思考；
- ◆ 主人意识；
- ◆ 主动揽错。

二、时刻保持工作的热情

服务员每天要接待许多客人，平均到每一位客人身上的时间也就是一两个小时，快餐店服务员为客人服务的时间更短。怎样才能让顾客充分体会到你的热情服务呢？这就要求服务员每时每刻都保持饱满的工作热情，服务于每一位顾客。

每天工作前，大多数饭店、餐厅都会将员工集结到一起，总结前一天的工作，振奋士气，鼓励员工再接再厉，全身心投入新一天的工作。这时，服务员应调整好自己的心情，带着美丽的微笑，去迎接新一天的工作。

微笑是自信的象征，是有修养的表现，一个懂礼貌、有修养的服务员，必须懂得尊重顾客，视顾客的需要为责任，将顾客作为朋友。对初次来就餐的顾客，微笑是亲切的问候语；顾客光临，微笑是永恒的欢迎曲；顾客离去，微笑是温馨的告别词；工作中出现失误，微笑是诚恳的道歉语。

三、调节不良情绪

服务员每天做的都是迎来送往、端茶送菜的“小事”，时间长了，往往会滋生一些不良情绪，在这个时候，服务员要学会在短时间内调整自己的心态，以积极的心态重新投入到工作中去。

1. 强调责任心

在出现不良情绪时，要重复强调自己工作的重要性，服务员每天为那么多的顾客服务，如果没有自己的辛勤劳动，客人哪能得到如此优质的服务？让客人吃得开心、满意就是我们的责任。

2. 回忆客人的赞扬

当你泄气时，多想想客人给予你的好评，既然能够得到顾客的赞扬，说明你的服务工作得到了肯定，应该再接再厉。

3. 适当的休闲

适当的娱乐休闲是调节自己情绪的最好方法，平时工作节奏快，应该找时间好好轻松一下，缓解自己的疲劳，

舒展疲倦的身心，有利于轻松地投入到今后的工作中去。

四、适应外部变化

1. 服从调配

餐饮服务比较繁杂、琐碎，需要服务员与顾客、餐厅各方面的沟通，才能让顾客满意，这就要求服务员要听从领班的安排，无论被安排在哪一个工作岗位上，都要尽心尽力地为客人服务，让客人体会到餐厅管理上的规范。我们的职责就是为客人服务，让客人满意是我们最大的愿望。

良好的工作秩序不仅使服务员的工作更加顺畅，而且能让客人感受到良好的用餐氛围，享受到高质量的服务，也会为餐厅的整体形象增光添彩。

2. 多听取顾客意见，提高业务能力

多听顾客的意见，并经常问“我该怎么做”。要成为

好的听众，首先要培养易于接受批评的态度及听取意见的方法，始终将顾客作为注意的中心，让顾客阐明情况，完全明白他们的需求，不要表现出敌意或不耐心的态度，而是用真诚的、漫谈的方式来问问题，获取顾客的信息反馈，从而更好地评估顾客的期望值。

3. 求同存异，注重整体形象

多向同事、前辈取经，这样不仅能体现你虚心好学的优秀品质，也能吸收到同事、前辈的经验教训，仔细揣摩，灵活运用今后的工作当中去。

在学习过程中要有选择性地吸取适合自己的工作经验，保留不同意见，新奇的思想很可能是创新的开始。

无论做任何事，保持良好的心态是工作顺利、事业成功的基本条件。作为服务员，每天要面对来自四面八方的顾客，这就要求服务员能保持一个健康的心态，从容应对各种问题。

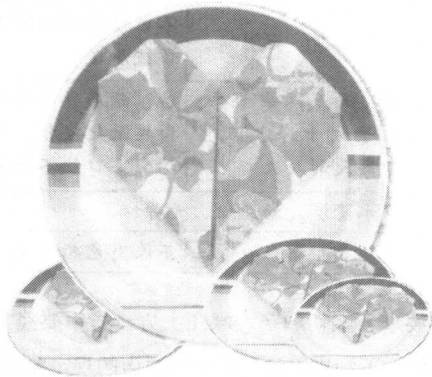
第二节 餐厅服务员的职业能力

一、第一印象

——服务员的仪容仪表

1. 着装——规范的体现

服饰是一种文化，是一种无声的语言，可以表现出一个人的修养、性格、气质。整洁端庄的服饰可以表达对他



人的尊敬，同时也是自身素质的体现。

员工着装代表着酒店的整体形象，是酒店 VI 设计中的一个重要方面，体现出企业的内在文化。

服务员等特色服装往往能体现餐厅的经营理念，是无声的广告，能给顾客带来宾至如归的感觉，服务员的服装搭配是否符合餐厅的整体风格，也是餐厅经营成败的关键。

餐厅服务员上班时应着统一制服，左胸前佩戴服务卡，保持干净整洁，扣子齐全，不能有开线的地方，更不能有破洞，不能粘有污渍，衣领和袖口处尤其应注意，内衣应常洗常换；衣袋内不装多余的物品，不可敞胸，不能将衣袖卷起；夏装衬衣下摆须扎进裙（或裤）内，佩戴的饰物不得露出制服外；穿着统一的布鞋，保持清洁，无破损，不得蹬着鞋走路；袜子无勾丝，无破损，只可穿无花、净色的丝袜；不准戴有色眼镜和饭店规定以外的物品和装饰品。

部位	男服务员	女服务员
整体	大方得体，干净整洁，符合工作需要	
饰物	领带、领结扎系得当	头巾要围好，佩戴物品晶莹整洁
	除手表外不能佩戴其他统一饰物以外的饰品，包括有色眼镜（结婚戒指除外）	
衣服	领口、袖口干净	
鞋袜	袜子选择黑色，拉挺，无破损，鞋跟完好，鞋袜无异味	袜子无破损，不能露出半截在裙子外，鞋袜无异味

服务员的主要工作是为客人服务，所以其着装要便于服务工作，同时还要考虑到客人的感受。

虽然是身着同样的制服，但是如果完全整齐划一，没有一点个人风采，就会显得呆板、僵硬。为了让顾客感受到人性化的服务，我们要在无造作中透出个人的风格、趣味。其实这很简单，无需下太大的功夫，只要你略用心思，就会让着装焕发生机，比如女服务员的小围巾，只要在围法上略加改动，展现出个性与风采，就能让制服在正规中透出一股精神气儿。

2. 仪容——庄重的体现

走进餐厅，顾客最先接触的就是服务员，其一言一行都是对餐厅整体形象的体现，会给顾客留下深刻的印象。

部位	男服务员	女服务员
头发状况	梳理整齐，无头屑	
发型	不留长发、大鬓角	不留怪异新潮发型，不留披肩发
面容	脸、颈及耳朵干净，胡子刮干净，浓重者每天刮两次	脸、颈及耳朵干净，上岗之前化淡妆，粉底要均匀，口红不能太红
身体	香水清淡，勤洗澡，无异味	
手	不留长指甲	不涂有色指甲油

仪容要求：亲切和蔼、端庄大方；指甲要经常修剪，不留长指甲，不涂指甲油；发式按酒店的规定要求，男士

不留长发，发型不留过耳朵和后衣领，每天上班前刮脸修面，保持整洁；女服务员不留披肩发和怪异发型，头发要整齐；每天早晚刷牙，鼻毛不出鼻孔；饭后漱口，勤洗澡防汗臭；上班前不吃异味东西，不饮含酒精的饮料；保持良好的精神状态，面貌自然。

3. 行为——气质的体现

宾客是以服务员的语言、动作、行为、态度来作为评价服务的标准，服务员的行为举止不但可以体现出个人形象和餐厅的企业形象，而且对提高服务质量起到重要的作用。

具体要求：

(1) 立姿：挺胸收腹，眼睛平视，嘴微闭，面带笑容，双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上，以保持随时向客人提供服务的状态；双手不叉腰、不抱胸、不插袋；女子站立时呈V字形，双膝和脚后跟要靠紧；男子站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪；站累时，脚可向前或向后伸半步或移动一下位置，但上身仍应保持正直，脚步不可伸开太大，不可倚壁而立。

(2) 行态：走姿应端庄，行走时身体重心稍向前，重心落在大脚趾，平视，面带微笑；理想的轨迹是正前方直线，脚跟落在这条直线上，挺胸抬头，不要晃肩，双手自然摆动，臀部放松，脚步轻缓，步履均匀；迎客时走在前面，送客时走在后面，客过要让路，不许在宾客中间穿

过；多人行时不要横直一排，不在酒店内奔跑追逐，可大步走，但要给被超过的人道歉。

(3) 坐姿：上身挺直，双臂放松，两脚自然并拢，手自然放在双膝上，手指并拢。

(4) 手势：具有表现力的手势语言，介绍菜和引路时要用到。在给宾客指方向时，伸手手指以肘关节为中心转动到指示方向，保持眼睛和手的方向一致。

[小贴士]

十大禁忌动作

在宾客面前吸烟：服务员在客人面前吸烟会使客人觉得餐厅的管理和卫生条件很差，对餐厅饭菜的卫生程度产生怀疑。

掏鼻孔：这是不文明、不卫生的举动，不要说是餐厅服务人员，就是一般人也不应在别人面前这样做。

剔牙齿：服务员这样做会引起客人的反感。

挖耳朵：这同样是不卫生的举动，服务员的一切行为都要符合卫生标准。

打饱嗝：这是不礼貌的行为，会使客人觉得服务员缺少起码的对客尊重。

打喷嚏：这会引起飞沫，传播各种疾病。

打哈欠：会使客人觉得服务员精神不饱满，对服务质量的满意度大打折扣。

抓头：这是不卫生的习惯。

搔痒:使客人不满,对卫生条件产生怀疑。

伸懒腰:服务员精神不饱满,服务质量会降低。

二、服务员的言谈规范

1. 服务语言的要求

(1) 服务语言的概念

语言是以语音为物质外壳,词汇为建筑材料,语法为结构规律的社会定俗的相对稳定的听觉符号体系。它起着传递人们之间的信息和支配人类行为的作用,是人类特有的最重要的全局性交际工具和社会形象。

服务语言是在服务过程中,服务人员借助一定的词汇语调表达思想、感情、意愿,与客人进行交往的一种比较规范的,并能反映一定文明程度的而又比较灵活的口头语言。

(2) 服务语言的使用

语言是人与人沟通的重要工具,因此,饭店的每一位工作人员都应会一口流利的普通话,语调清楚,声音柔和,不能大声喧哗,在客人面前不能用方言讲话,以免客人产生误会。

语言丰富多彩,以礼貌用语中用得比较多的一个“请”字来说,语调平稳,会显得客气,满载盛情;语调上升,并带拖腔,便意味着满不在乎,无可奈何;而语调下降,语速短促,就会被理解是命令式的口气,怀有敌意。事实上,人们在语言沟通时,同一句话、同一个字,

就因为使用不同的语音而造成人们不同的感受。

(3) 优质语言服务的要求

在服务中,一般以柔言谈吐为宜。我们知道,语言美是心灵美的语言表现,“有善心,才有善言”,因此,要掌握柔言谈吐,首先要加强个人的思想修养和性格锻炼,同时还要注意在遣词用句、语气运用上的一些特殊要求,比如,应注意使用谦词敬语,在用词上注意感情色彩,在交谈中,要眼神交汇,带着真诚的微笑。

在服务过程中,服务员的服务语言适当得体、清晰、纯正、悦耳,就会使顾客有柔和、愉快、亲切之感;反之,服务语言不中听、生硬、刺耳,客人就会难以接受,强烈的语言刺激还会严重影响餐厅的信誉和顾客对服务质量的评价。

[案例分析]

顾客就是上帝

某酒店发生这样一个案例:一位客人在中餐厅用餐,过了半小时才上一个菜,客人非常生气,叫服务员去催菜,小李接连催了两三次都没来,客人说,“你们上菜速度怎么这么慢,再去催”,而小李不耐烦地说:“你自己去催嘛!”客人说:“你这是什么态度?我拿钱消费是买享受的,不是来受气的,找你们经理来,我要投诉你。”

客人就是上帝,这是服务业对顾客的最高尊称。如果服务员说话委婉、热情,真诚地给客人解释,就不会引起