



餐厅 待客

之

道

中国宇航出版社



旺销丛书



肖龙 编著





旺銷丛书

餐厅

待客

之

道

肖龙
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

餐厅待客之道 / 肖龙编著.

—北京: 中国宇航出版社, 2006. 6


(旺铺丛书. 开店系列)

ISBN 7-80218-122-4

I. 餐... II. 肖... III. 餐厅—商业服务

IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 059315 号

责任编辑 卢 珊 封面设计  排版 威远兴辉

出版 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)

零销店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62579190

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2006 年 7 月第 1 版
2006 年 7 月第 1 次印刷

规 格 889 × 1194

开 本 1/24

印 张 5.5

字 数 120 千字

书 号 ISBN 7-80218-122-4

定 价 15.00 元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换



餐厅待客之道

餐饮业是店家数量最多、从业人员最多的服务行业，如何在激烈的市场竞争中求得生意兴隆？除了已经确定的店家所选位置和菜式风味之外，在经营中打拼的主要是服务的质量。

餐厅待客之道，为您提供的是一些最基本的待客知识和要求，以及建立差异性的建议等。



旺销丛书



前言

服务就是竞争力

去过广东的人都对当地餐厅优质的服务印象深刻，这绝不是夸张，即使是在一般的餐馆和街头大排档，服务员也都是笑容可鞠，柔声细语，再加上美食佳肴，让你不得不想“下次再去”。

的确，我们到餐厅吃饭，除了希望饭菜质优价廉之外，还希望看到服务员的笑脸。微笑服务可以温暖所有人的心。凡是菜肴可口，而且招待周到、服务热情的酒楼饭馆，必定顾客云集。

希尔顿餐厅的创始人康拉德·希尔顿曾经说过：“如果我的旅馆只有一流的设备，而没有一流服务员的微笑的话，那就像一家永不见阳光的旅馆，又有何情趣可言呢？”

服务就是竞争力，良好的服务完全可以让一家不景气的餐厅起死回生。1977年，巴黎的一家高级餐馆“马克西姆餐厅”濒临破产。这家餐厅建于1893年，历史悠久，当店主打算拍卖时，美国、沙特阿拉伯等国家的大财团都企图买下。皮尔·卡丹不想让法国历史上有名的餐厅落到外国人手上，于是，他用150万美元的高价买下了马克西姆餐厅。

在历史上，马克西姆餐厅的服务对象曾一度仅限于贵族。皮尔·卡丹认为，只做少数人生意的经营理念不改，能够生存下去的机会就很小，只有实行大众化的经营战略，才能生意兴隆。因此，他买下马克西姆餐厅后，一方面继续保持它的传统特色，

餐厅待客之道

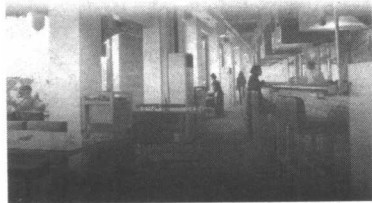
至今，马克西姆餐厅的服务员仍一律为身着燕尾服的男士；而另一方面，则在服务对象上向大众开放，使各个阶层的人都能光顾餐厅。

为了让马克西姆餐厅尽快起死回生，重现昔日风采，皮尔·卡丹还要求餐厅在服务质量上要精益求精，在任何情况下，都必须做到让顾客乘兴而来，满意而去。他反复强调：“要让客人感到在马克西姆餐厅用餐是一种享受。”在认真研究了顾客的心理后，皮尔·卡丹从顾客的角度出发，为马克西姆餐厅的服务员制定了30条在服务中必须遵守的规则。

通过这一系列改革，皮尔·卡丹不仅让客人品

尝到驰名世界的法式大菜，同时也让客人享受到了马克西姆高水平、有特色的服务。经过精心调治，3年后，马克西姆餐厅竟然奇迹般地复活了，不但恢复了昔日的光彩，而且影响波及全球，在纽约、东京、布鲁塞尔、新加坡、伦敦、北京等地开设了分店。

顾客就是上帝，让“上帝”满意，是餐厅兴盛的基石。毫不夸张地说，就学会了餐厅待客之道，也就是迈向了通往生意兴隆的“康庄大道”。服务就是竞争力，优质的服务可以吸引源源不断的客流，这样的餐厅自然也就财源广进。



目 录

第一章 服务的基本原则

- 检查你自己 / 4
- 面部修饰的原则 / 5
- 手臂的保洁与装饰 / 7
- 头发的修饰 / 7
- 化妆总基本原则 / 9
- 基本步姿 / 9
- 标准手姿 / 10
- 问候礼节 / 11
- 谈话的礼节 / 11
- 基本的待客用语 / 12
- 像麦当劳一样干净 / 14
- 基本的餐桌摆设 / 15
- 托盘上菜礼仪（轻托） / 18
- 托盘上菜礼仪（重托） / 19
- 加大厨房的透明度 / 20
- 菜肴摆放要求 / 23
- 斟酒的准备工作 / 24

- 不同酒类的开启方法 / 25
- 斟酒的姿势 / 28
- 斟酒的时机 / 29
- 斟酒的方式 / 29
- 等待不是休息 / 31
- 接受预订 / 32
- 取消或更改预订 / 33
- 电话礼仪 / 34
- 餐具撤换顺序 / 35
- 掌握好上菜的速度 / 36
- 餐巾折叠造型的选择 / 37
- 餐巾折花的基本技法 / 39
- 餐具的知识 / 40
- 你应该随身携带的 / 42
- 西餐的上菜顺序 / 42
- 西餐服务常见问题 / 43

第二章 服务的禁忌

- 忽视菜单细节 / 49



- 不推荐菜品/ 50
- 对不起, 卖完了/ 51
- 不注意征询客人意见/ 53
- 对客人不耐烦/ 53
- 样品做假/ 54
- 店内特有的项目未在点餐时说明/ 55
- 免费冷开水应付了事/ 57
- 接触顾客的触口部分/ 57
- 餐具和玻璃杯上的污垢和破损/ 58
- 上菜时间拖拉/ 58
- 先来后到顺序弄混/ 59
- 点餐错误/ 59
- 服务过分热情/ 60
- 有错不改/ 61
- 与顾客争吵/ 62
- 吵闹的用餐环境/ 64
- 厨房发出很大声音/ 64
- 热闹的碰撞声/ 65
- 桌子和椅子摇晃/ 65
- 食物有异味/ 65
- 不给顾客让路/ 66
- 严守营业时间/ 66
- 带位顺序颠倒/ 67
- 忽略小孩/ 67
- 谈论顾客/ 69
- 与顾客零距离/ 69
- 随意聊天/ 70
- 洗手间特别脏/ 71
- 盆栽落叶落魄像/ 72
- 中途清扫太随意/ 73
- 身体不适硬上岗/ 73
- 目光短浅的宰客/ 74
- 服务中的不宜动作/ 75

第三章 建立服务差异性

- “欢迎光临”的差别/ 79
- 迎宾工作大有学问/ 79
- 先递上菜单/ 80



- 递上擦手巾/ 82
- 不要小视传菜程序/ 82
- 顾客的眼神召唤/ 83
- 完美的分菜顺序/ 83
- 出纳人员(收银员)的基本素质/ 85
- 经理的名片要准备好/ 86
- 前台接电话要及时、热情、亲切/ 87
- 眼观六路, 耳听八方/ 87
- 恰如其分的语言沟通/ 89
- 双向负责的责任观/ 90
- 丰富的知识储备/ 90

第四章 特殊情况的应对

- 餐厅无空位/ 95
- 给客人上错了菜/ 95
- 弄脏顾客衣服/ 95
- 急于赶车等着用餐的客人/ 96
- 客人需要的菜品菜谱上没有/ 96

- 客人提出的问题, 自己不清楚, 难以回答/ 97
- 客人正在谈话, 服务员有急事找他/ 97
- 客人用餐过程中突然停电/ 99
- 客人把不该带走的物品带走了/ 99
- 客人结账时钱不够/ 100
- 客人不小心碰翻了酒杯等物品/ 100
- 同事与客人争吵/ 100
- 客人对餐厅提出批评意见/ 102
- 顾客抱怨实物与样品不符/ 102
- 菜式做法不对/ 103
- 抱怨上菜太慢/ 103
- 顾客受到别桌客人打扰/ 105
- 餐饮材料弄伤顾客/ 105
- 客人用餐后感觉不舒服/ 106

附录一 餐饮业完美服务 50 式

附录二 自助餐厅服务员的服务程序

第一章 服务的基本原则



餐厅待客之道

一天中午，某餐厅里来了一位老先生，这位老先生自己找了一个不显眼的角落坐下，对面带笑容前来上茶、点菜的服务员小秦说：“不用点菜了，给我一份面条就可以，就三鲜面吧。”服务员微笑着对老先生说：“我们饭店的面条口味不错，您请稍等，喝点茶，面条很快就会好。”说完，小秦又为客人添了茶才离开。

10分钟后，热气腾腾的面条端上了老先生的餐桌，老先生吃完后，付了款，离开了餐厅。晚上6点多，餐厅里已经很热闹了，小秦发现中午的那位老先生又来了，还是走到老位置坐下，小秦连忙走上前去，笑语盈盈地向老先生打招呼：“先生，您来了，我中午没来得及向您征求意见呢？面条合您的口味吗？”老先生看着面带甜美笑容的小秦说：“挺好的，晚上我再换个口味，吃炒面，就肉丝炒面吧。”小秦给客人填好单子，顺手拿过茶壶，给客人添好茶，说：“请您稍候。”老先生看着微笑着离开的小秦，忍不住点了点头。

用餐完毕，小秦亲切地询问老先生：“先生，炒面合您的口味吗？”老先生说：“好，好，挺好的。我要给我侄子订18桌标准高一些的婚宴，所以到几家餐厅看看，我看你们这儿服务真好，决定就在这儿啦。”小秦一听只吃一碗面的客人要订18桌婚宴，愣了一下，马上恢复了笑容，对老先生说：“没问题，我这就领您到宴会预订处办理预订手续。”

只吃一碗面的客人原来是为了给其侄子选择举办婚宴的餐厅，而服务员小秦自始至终面带微笑地为他提供规范的服务，并没有因为其消费低而对客人冷嘲热讽、另眼相看，结果客人当场预订了18桌消费标准较高的婚宴，可见，真诚的服务可以为餐厅带来良好的经济效益。

对餐厅服务员而言，如何接待好顾客，为顾客提供优质服务，其中有一些基本的原则规范可以遵循。



Deli - Restaurant

Hoopers

检查你自己

顾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的，这就需要餐厅服务员提高修养，适时调整自己的情绪以达到最佳状态。

不妨用下面的问题检查一下自己，培养一种良好的自检习惯，可以帮助餐厅服务员时刻保持良好的仪态。

- 你每天到岗前照镜子吗？
- 你每天到岗前化淡妆吗？
- 你注意修剪指甲吗？
- 你的头发梳理整齐吗？
- 你的制服有破损、开绽的地方吗？
- 你的制服清洁挺括吗？
- 你的衬衫领子和袖口干净吗？
- 你的扣子齐全吗？
- 你按规定系领带、领结、领花吗？

- 你按规定佩带名牌了吗？
- 你穿的鞋子、袜子干净吗？
- 你遇到客人时微笑吗？
- 你主动问候客人吗？
- 你经常说“请”、“您好”、“谢谢”吗？
- 你经常说“请问我能为你做些什么吗”？
- 你主动与同事打招呼吗？
- 当客人提问你，不懂时是说“不知道”吗？
- 你经常说“对不起”吗？
- 当班期间你的走姿正确且轻快吗？
- 你能记住经常来店客人的名字并直接称呼“某某先生(小姐)”吗？
- 繁忙的时候，你会对客人不耐烦吗？
- 遇到暴躁的客人你会争执或不理吗？
- 当班期间你的站姿(坐姿)端正吗？
- 当班时你会和伙伴一起闲谈吗？
- 你在客人面前打呵欠、伸懒腰吗？
- 当你走来走去时，你留心客人在注视着你吗？
- 当班期间你注意你所服务的客人吗？
- 你会漫不经心地对待客人吗？

■ 在情绪不佳的时候，你会友好地对待客人吗？

■ 你会长时间和熟客闲谈吗？

■ 你时常注意工作环境的安全吗？

■ 无论在营业场所何地，见到地面上有纸片、烟头等，你会把他们拾起来扔进垃圾桶吗？

■ 遇到客人时，你是否停下手头的工作让道、问好？

面部修饰的原则

1. 洁净

即要求优先考虑个人面容清洁。面部的干净，其标准是无灰尘、无污垢、无汗渍、无分泌物、无其他一切不洁之物。要做到这一点，必须养成平时勤于洗脸的良好习惯，外出归来、午休完毕、流汗流泪、接触灰尘之后，服务人员均应自觉地

及时洗脸。在洗脸时，要耐心细致、完全彻底、面面俱到。

2. 卫生

就是要求在进行个人面部修饰时，还要注意面容的个人卫生健康状况。面部的卫生，需要同时兼顾讲究卫生与保持卫生两个方面，服务人员一旦出现了明显的面部过敏性症状，或是长出了疖子、痤疮、疱疹，务必及时去医院求治，切勿任其自然发展或自行处理。治疗期间，一般不宜直接与顾客进行正面接触，最好暂时休息或者暂时调岗。

3. 自然

服务人员在进行个人面部修饰时要注意保持清新自然而不过分做作，关键是要做到“秀于外”与“慧于中”二者并举。若是片面地强调个人面部的美化，刻意去改变自己天生的容貌，甚至去绣眉、隆鼻、纹唇线、割双眼皮，不仅没有必要，而且也会因此而显得过于做作而失去自然。

耳鼻口的修饰

耳朵的清洁

耳孔里的分泌物及落入的灰尘会显得极不雅

餐厅待客之道

观，因此，服务人员务必每天进行耳部除垢，但一定要注意此举不宜在工作岗位上进行。

鼻部的修饰

1. 鼻涕的清除

宜在无人的场合以手帕或纸巾辅助轻声进行，切勿不要将此举搞得响声大作，令人反感。

2. 黑头的清理

鼻部的周围往往毛孔较为粗大，内分泌旺盛的人若清洁面部时对此不加注意，便会积存油脂或污垢，即“黑头”。对此，一是平时对此处要认真进行清洗，二是可用专门的“鼻贴”将其处理掉，切勿乱挤乱抠，造成局部感染。

口部的清洁

1. 刷牙

既要采用正确的刷牙方式，更要贵在坚持，正确有效的刷牙要做到“三个三”，即每天刷三次牙，每次刷牙宜在餐后三分钟进行，每次刷牙的时间不应少于三分钟。

2. 洗牙

维护牙齿，除了做到无异物、无异味之外，还要注意保持洁白，及时去除有碍于口腔卫生和

美观的牙斑。

3. 禁食

服务人员在工作岗位上，为防止因为饮食的原因而产生口腔异味，应避免食用一些气味过于刺鼻的食物，如葱、蒜、韭菜、腐乳、虾酱、烈酒等，也应避免吸烟。

4. 护唇

保护唇部，防止干裂、爆皮。另外，还应避免嘴角有残留的食物。

5. 剃须

男性服务人员应坚持每日上班之前剃须，个别女服务员如果唇部汗毛浓重，也应及时除去。



手臂的保洁与装饰

在工作岗位上,每一位服务人员都要谨记双手务必做到“五洗”:一是上岗之前要洗手,二是弄脏之后要洗手,三是接触入口之物前要洗手,四是去过卫生间之后要洗手,五是下班之前要洗手。

服务人员还须注意,在工作岗位上不要揉眼睛、掏耳孔、抠鼻子、剔牙齿、搔头发、抓痒痒、脱鞋,或是双手四处乱摸,抓捡地上的物品。在一些特殊的工作岗位上,为了卫生保洁,还应按规定戴专用的手套。

服务人员在工作岗位上的装饰,应以朴素、庄重为美,不应过于艳丽、怪诞。

1. 不蓄长指甲

服务人员的手指甲,通常不宜长过其指尖,要养成“三天一修剪,每天一检查”的良好习惯,此外,还应注意及时剪除指甲周围因手部接触肮

脏之物后而形成的死皮。

2. 不涂画艳妆

服务人员不允许在工作岗位上涂抹彩色指甲油,更不适宜在手臂上刺字、绘画。

3. 腋毛不外露

一般而言,服务人员大都不会以肩部暴露的服装为工作装。若因工作特殊需要,必须穿着肩部外露的服装上岗服务时,上班前最好剃去腋毛。另外,如果手臂上长有较为浓密的汗毛时,也应采取有效方法将其去除。

头发的修饰

1. 保持整洁

每周至少清洗两至三次。

2. 长短适当

男性服务人员不能留长发,必须做到:前发不覆额,侧发不掩耳,后发不触领。女性服务人员的长发不宜过肩。