



旺鋪丛书

| 细 | 节 | 决 | 定 | 成 | 败



Canting **Loumian**
Guanli **Xijie**



餐厅楼面 管理细节

—— | 朱永松 孙正林 编著

中国宇航出版社



旺铺丛书

餐厅楼面 管理细节

朱永松 孙正林 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

餐厅楼面管理细节 / 朱永松等编著. —北京: 中国宇航出版社
2006. 7

(旺铺丛书. 开店系列)

ISBN 7-80218-129-1

I. 餐... II. 朱... III. 楼面-经济管理 IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第082835号

责任编辑 卢 珊 装帧设计 03工舍

出 版 中国宇航出版社
发 行

社 址 北京市阜成路8号 邮 编 100830
(010) 88768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010) 88371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 88768541 (010) 88767294 (传真)

零销店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 88371105 (010) 62579190

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2006年8月第1版
2006年8月第1次印刷

规 格 889 × 1194

开 本 1/24

印 张 7

字 数 150千字

书 号 ISBN 7-80218-129-1

定 价 20.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换

餐厅楼面管理细节

作者简介

朱永松

高级技师、讲师，酒店管理专业毕业。先后主编和策划了《中国现代餐饮成功50例》、《揭开火爆酒楼赚钱的秘密》、《开一家火爆酒楼》、《火爆酒楼精品菜》（系列教学VCD及菜谱）、《餐厅厨房管理细节》等近20本餐饮专业书籍；被业内人士誉为当代“儒厨”。

孙正林

中国餐饮文化名师，国家高级技师，《金厨鲍翅燕》、《金厨官府菜》讲师，《火爆酒楼新潮热菜》、《火爆酒楼招牌热菜》、《火爆酒楼精品凉菜》、《餐厅厨房管理细节》编著者之一。目前兼任北京、苏州、靖江、无锡、南京等地数十家高档酒店的餐饮策划及出品总监。

编委（排名不分先后）：

张桂茹	周 静	燕树红	邵 锐	王秀菊
海 然	肖 春	陈 倩	刘兰英	瞿德红
李 红	李 丽	朱晓红	叶林萍	王军霞
詹敬林	孙冰杰			

顾问编委（排名不分先后）：

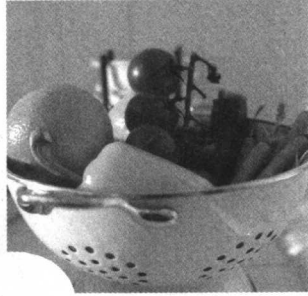
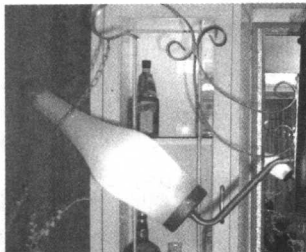
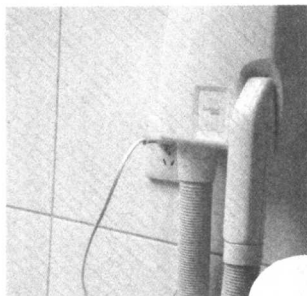
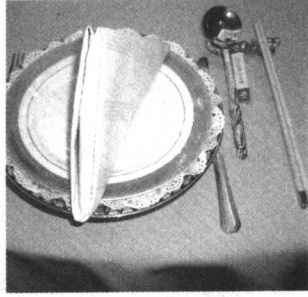
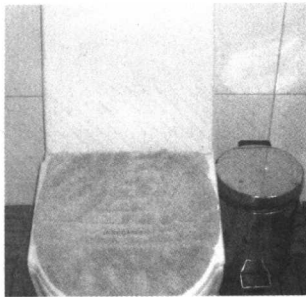
张必法	张 华	李月广	张 昱	圣 子
卢俊杰	高深秋	刘有学	刘 葳	



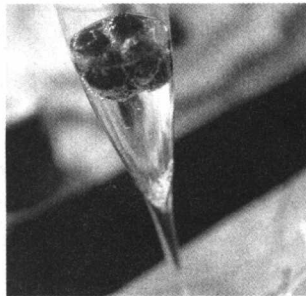
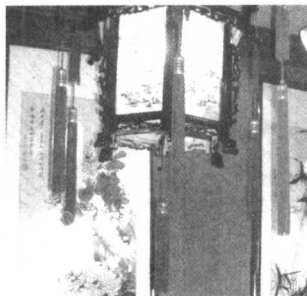
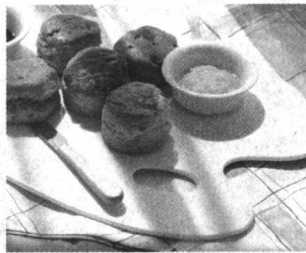
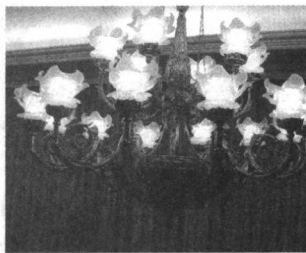
旺销丛书



装帧设计: 旺销丛书 68373635
书装工作组



细 节 决 定 成 败





前言

细节决定成败。

纵观现代大型企业，无不鼓足了劲儿在细节上下功夫，“事无巨细”的餐饮业更是如此。

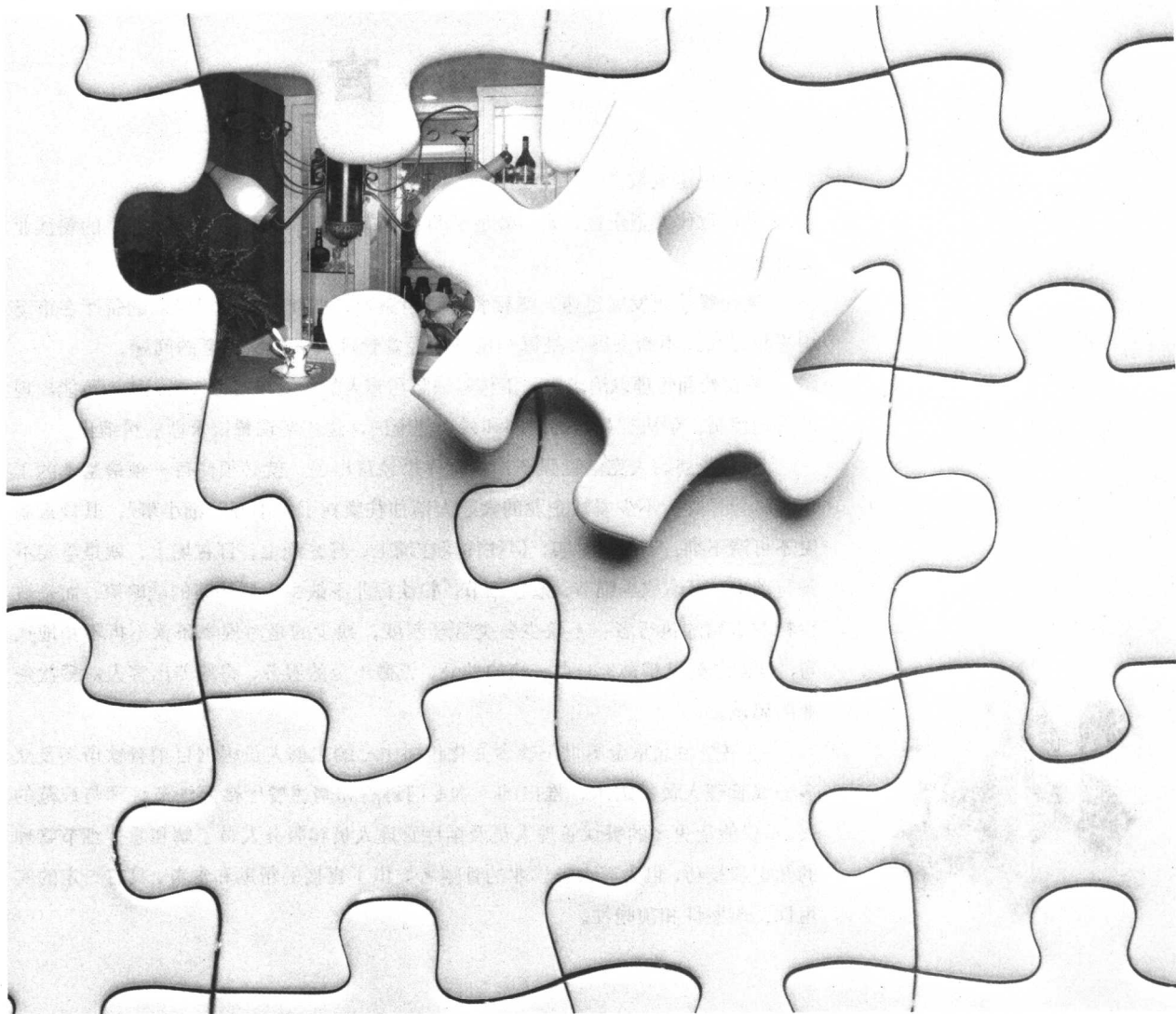
现代餐饮业发展迅速，酒楼餐厅竞争激烈，如何保证自己经营的餐厅在市场中平稳经营、不断发展，是每一位餐厅经营管理人员都在思考的问题。

餐饮楼面管理以追求服务工作零缺陷和客人的满意为目标，把工作中可能出现的问题控制、解决在最短的时间和最小范围内，逐步实现餐饮管理的精细化。

麦当劳创始人克洛克强调：如果你想经营出色，就必须使每一项最基本的工作都尽善尽美。不少餐饮企业的大起大落往往就在于做不好“细小事”，其规章制度不可谓不细、不严、不实，但往往谈在嘴上，写在纸上，订在墙上，就是落实不到行动上，可谓成也细节，败也细节。餐饮行业不缺少雄韬伟略的战略家，而是缺少精益求精的执行者；不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣地执行。细微之处见精神，一点一滴的关爱，无微不至的服务，将培养出客人对餐饮企业的忠诚。

本书是由北京金厨世纪饮食文化传播中心的主创人员根据目前餐饮市场及众多一线管理人员的需求，推出的一本专门讲解和阐述餐厅楼面细节管理与规范的书，不仅能让更多的餐饮管理人员及前厅管理人员和服务人员了解和掌握细节管理的知识和技巧，也为广大餐饮业的管理者提供了直接的帮助和参考，具有一定的实用性、借鉴性和前瞻性。







目 录

第一章 楼面服务的专业知识·····001

第一节 营养卫生知识·····001

- 一、食品的营养知识
- 二、食品卫生管理的“五四制”
- 三、食物中毒及预防

第二节 菜品、茶叶、酒水知识·····006

- 一、菜品知识
- 二、茶的种类
- 三、酒水知识

第三节 饮食习俗知识·····018

- 一、我国各地的饮食习俗
- 二、国际宾客的饮食习惯及忌讳
- 三、特殊宾客的膳食特点
- 四、民间流传的饮食歌谣

第二章 楼面服务操作流程·····025

第一节 楼面岗位设置及职责·····025

- 一、前厅经理的岗位职责
- 二、楼面主管的岗位职责



- 三、楼面领班的岗位职责
- 四、餐厅服务员的岗位职责
- 五、餐厅迎宾员的岗位职责
- 六、餐厅传菜员的岗位职责

第二节 楼面服务的细节内容 ···· 031

- 一、餐厅服务的细节内容
- 二、宴会斟酒的服务内容
- 三、餐桌服务的细节内容
- 四、托盘的使用细节

第三节 让顾客满意的行为规范 ···· 038

- 一、楼面服务流程图
- 二、接听订座电话及安抚客人
- 三、斟倒酒水
- 四、台面工作的具体操作
- 五、服务标准程序及语言
- 六、写菜的基本要求
- 七、标准上菜程序及具体操作细则
- 八、葡萄酒的服务程序

第三章 楼面服务细化管理 ···· 053

第一节 楼面服务管理制度 ···· 053

- 一、常用的管理制度
- 二、餐前服务管理制度
- 三、餐中餐后的服务管理制度

第二节 楼面服务细化管理 ···· 059

- 一、餐厅楼面的协调管理
- 二、餐厅楼面量化管理细则
- 三、楼面与其他部门的协调
- 四、楼面公共区域和洗手间的管理

第三节 楼面服务的营销管理 ···· 070

- 一、餐饮楼面营销策略
- 二、餐饮楼面营销手段

第四章 楼面服务技能技巧 ···· 075

第一节 楼面的优秀服务 ···· 075

- 一、优质服务的内涵



二、楼面员工的形象标准

第二节 楼面服务的基本技能 ····· 079

- 一、服务心理学知识
- 二、顾客类型与待客之道
- 三、怎样与顾客建立感情

第三节 楼面服务技巧知识 ····· 084

- 一、宴席菜单设计知识
- 二、点菜的技巧和细节
- 三、推销的语言技巧
- 四、应变应对的技巧运用
- 五、处理投诉时需要注意的细节

第五章 楼面服务细节案例 ····· 093

第一节 用细节留住客人 ····· 093

- 一、学会在细节上下功夫
- 二、楼面经典服务高招

第二节 楼面人员的营销细节 ····· 099

一、做好菜品的介绍工作

- 二、按照顾客的职业推销菜品
- 三、针对顾客的消费心理介绍菜品
- 四、按顾客年龄推销菜品
- 五、配菜注意事项
- 六、配菜技巧
- 七、餐饮服务营销注意要点
- 八、餐饮服务中的酒水推销

第三节 楼面服务经典案例分析 ····· 102

- 一、一碗豆面引出的话题
- 二、语言的魅力
- 三、一瓶酒引起的争执
- 四、打包盒
- 五、楼面主管的智慧

第六章 楼面作业管理用表 ····· 107

第一节 楼面点菜类表格 ····· 107

- 一、点菜单



- 二、加菜单
- 三、酒水单
- 四、茶点单
- 五、宴会通知单
- 六、订餐单
- 七、宴会单
- 八、退菜换菜单
- 九、传菜部退单记录
- 十、餐单进度表
- 十一、特别服务进度表

第二节 楼面领料类表格····· 117

- 一、海鲜出货单
- 二、需用餐具物品清单
- 三、餐厅内部餐具借用单
- 四、前厅物资领料表
- 五、酒水领用表

第三节 楼面宾客类表格····· 122

- 一、前厅客户资料表
- 二、宾客意见表

第四节 楼面管理类表格····· 124

- 一、前厅工作周报表
- 二、区域工作情况登记表
- 三、服务员口试考核表
- 四、传菜员实际操作考核表
- 五、宴会预订情况登记表
- 六、宴会服务工作安排表
- 七、宴会服务人员清洁卫生安排表
- 八、餐具报损情况汇总表
- 九、每日营业情况统计表
- 十、宴会出品登记表
- 十一、前厅人员排班日程表
- 十二、团体餐预订情况表
- 十三、团体餐临时通知单
- 十四、前厅服务质量检查表
- 十五、前厅服务员技巧考评表

附录：餐饮节日营销实例····· 139

第一章 楼面服务的专业知识



第一节 营养卫生知识

一、食品的营养知识

人体所需要的营养素分为六大类，即蛋白质、脂肪、糖、维生素、矿物质和水，营养素供给人体肌肉所需要的热能，调节人体的各种生理机能，维持人体组织的正常生长。

（一）蛋白质

蛋白质在人体中的作用是构成机体、修补组织、供给热能，同时是人体体



液的主要成分。一般成年人每日需要 80 克左右的蛋白质。

（二）脂肪

脂肪在人体中的作用是供给热量，组成肌肉成分，溶解营养素和调节生理机能等。一般成年人每日需要 50 克左右的脂肪。

（三）糖类

糖类是由碳、氢、氧 3 种化学元素组成的有机化合物，也称碳水化合物，在人体中的作用是提供热量，维持体温，构成身体组织，保护肝脏和促进消化。一般成年人每天需要 400~500 克的碳水化合物。

（四）维生素

维生素是维持人体健康所必须的有机化合物，一般按其溶解性的不同分成脂溶性维生素和水溶性维生素两类。脂溶性维生素包括维生素 A、D、E、K，水溶性维生素包括维生素 B 和维生素 C。维生素的供给以食蔬为主，各种维生素的来源不同，人体吸收的多少也不同，缺乏维生素会导致各种疾病。

（五）矿物质

矿物质是构成人体骨骼的主要物质，是人

体软组织的主要成分。人体需要的矿物质主要有钙、镁、钠、磷、硫和氯等。

（六）水

水是人体的重要组成部分，可以促进体内各种营养成分的消化、吸收和代谢，调节人体体温。人体体重的 65% 是水分，分布在各个组织器官中，人体如果损失了 20% 的水便无法维持生命。一般成年人每天需要 2000~2500 毫升的水。

二、食品卫生管理的“五四制”

■ 由原料到食品实行“四不制度”：采购员不买腐烂变质的原料；保管员验收时不收腐烂变质的原料；加工人员（厨师）不用腐烂变质的原料；服务员不卖腐烂变质的食品（零售窗口不收进腐烂变质的食品，不出售腐烂变质的食品，不用手直接拿食品，不用废纸、物品包装食品）。

■ 成品（食物）存放实行“四隔离”：生与熟隔离，成品与半成品隔离，食品与杂物、药物隔离，食品与天然冰隔离。

■ 用（餐）具实行“四过关”：一洗，二刷，三冲，四消毒（蒸汽或开水）。



■ 环境卫生采取“四定”办法：定人，定物，定时间，定质量，划片分工，包干负责。

■ 个人环境卫生做到“四勤”：勤洗手指甲，勤洗澡理发，勤洗衣服被褥，勤换工作服。

三、食物中毒及预防

食物中毒是由于食用了被细菌污染、腐败及各种有毒食物而引起的，以畸形病变过程为主要特征的疾病。食物中毒的特点是潜伏期短，发病突然，来势猛，并多以急性肠胃炎为主，伴随头晕、呕吐、肚痛、抽筋等症状。严重的还会导致人休克、死亡。要杜绝食物中毒，关键是做好预防工作，严格把好质量关。

（一）食物中毒的原因

引起食物中毒的原因有很多，归纳起来主要有以下几种：

(1)食品本身含有毒素的成分，如河豚鱼含有毒素、马铃薯芽产生的龙葵毒素等，若食用不当就会引起中毒。

(2)微生物细菌污染食物并迅速繁殖，导致食品中存在大量活菌或产生大量毒素。

(3)有毒化学物混入了食物并达到能引起急性中毒的剂量，食用后便会引起食物中毒。

(4)误食某些外形与食物相似，但本身含有毒素成分的东西。如把一些与食用菌相似的有毒菌当成食用菌误食，而引起食物中毒。

（二）常见食物中毒的类型

1. 葡萄球菌肠毒素中毒

葡萄球菌属于细菌毒素中毒，它是由于某些细菌在食物中生长繁殖而产生的外毒素引起的，与活菌感染的食物中毒不同。

葡萄球菌在37℃时，在含有蛋白质和淀粉丰富的食物中最易繁殖，一般经一小时即产生毒素，但此菌不耐寒。

中毒症状表现为急剧的反复呕吐、腹泻和上腹痛，体温一般不高。病情通常是一至两天，多见于儿童患者。

葡萄球菌引起的食物中毒在食物中毒中所占的比重较大。

2. 沙门氏菌引起的食物中毒

沙门氏菌食物中毒，主要是由动物性食品特别是肉类食品引起的，动物性食品营养丰富，水分多，酸碱度接近中性，加之适宜的温度，细菌