

细节
100
决定成败
系列丛书

餐饮 服务员的 100个细节

李文霞 主编



海天出版社

餐饮 服务员的 100个细节

李文霆 主编



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务员的100个细节 / 李文霆编著. — 深圳 : 海天出版社,
2005

(细节决定成败100系列丛书)

ISBN 7-80697-680-9

I. 餐... II. 李... III. 饮食业—商业服务
IV. F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第151169号

海天出版社出版发行
(深圳市彩田南路海天大厦 518033)
<http://www.htph.com.cn>

责任编辑 : 杨月进

Tel: 0755-83460893 E-mail: yyj@htph.com.cn

封面设计 : 彩 侠 责任技编 : 何丽霞

深圳市海天龙广告有限公司制作输出 Tel: 83461000

深圳市金星印刷有限公司印刷 海天出版社经销

2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

开本 : 889mm × 1194mm 1/32 印张 : 7.65

字数 : 155千 印数 : 1—6000册

总定价 : 118.80元 (共6册 19.80元/册)

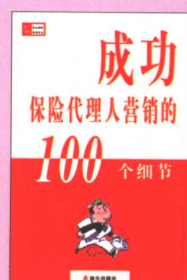
海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

内 容 提 要

- 入行须知：
了解餐饮服务特点
- 内外兼修：
餐饮服务必备素质
- 分清“礼”与“理”：
餐饮服务礼仪规范
- 当务之急：
掌握基本服务技能
- 驾轻就熟：
运用高超服务技巧
- 八面玲珑：
高超服务语言艺术
- 棋高一筹：
有效处理抱怨及突发事件

细节决定成败100系列丛书



餐饮服务员的100个细节



长相好不如服务好
多对顾客讲“礼”，少对顾客讲“理”
一个小小的技能，可为自己赢得巨大的成功
灵活应变才能使顾客感到满意
会说让人笑，不会说则让人跳

前 言

任何伟大事业都是从小事开始的，细节虽小，但它的力量是难以估量。细节作为容易为大多数人所忽略的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，让他们很快从竞争中脱颖而出。

对大多数人来说，在细节上的表现更多的是种习惯，全赖于性格和平时习惯的养成。有一句话叫“性格即命运”，而性格多少会表现在许多不经意的细节上。注意细节，其实应该把功夫用在平时，不断完善自我性格，养成良好的习惯，关键的时候才能水到渠成地“本色”流露，而不至于让人感觉到虚伪、做作。

有家公司招聘服务员，一批第一次面试成功的人前来复试，他们都非常自信、从容地回答了主考官刁钻而古怪的问题，可最后还是被淘汰了。原因很简单，就是他们在进房门时，没有谁注意到门口干净地毯上的纸团，这可是主考官为他们设计的最后一道考题。这，就是细节！

基于此，我们组织策划了这套“细节决定成败100系列”丛书。她的价值在于，对服务的各个领域，尽量从各个工序、各个流程，甚至服务过程中的每句话，介绍不容忽视的服务细节，以满足企业对服务管理的要求，从而大大提高企业服务水平和服务效益，使企业昌盛、发达。

《餐饮服务员的100个细节》一书共分7章。从餐厅服务员的职业素质、礼仪规范、语言表达到基本操作技能、服务规范及有效抱怨处理，从最基本的酒水知识到多方面的服务实战操作，以整个服务

流程贯穿全书，深入浅出地介绍了具有星级服务水平标准服务技术和经验。不仅适合大中小型餐厅、酒楼和饭店进行业务培训使用，同时也可供各类餐厅服务人员自我训练与进修参考。

《商场服务员的100个细节》一书共分6章。从商场服务员的服务素质礼仪、服务技能要求、服务语言沟通、优质服务技巧到高效业绩提升和抱怨及异常的处理，从最基本的商场服务知识到高超服务操作技能。根据商场服务行业的自身特点，以整个销售流程贯穿全书，通过不同服务场景的各种案例、故事，形象地阐述了具有星级服务水平标准服务技巧与经验。本书不仅适合便利店、大小超市、商场进行业务培训使用，同时也可供各类商场服务人员自我提升提供参考。

《客户服务人员的100个细节》一书共分7章。从服务素养培养、客服人员形象要求、高超服务技巧、有效沟通技巧、轻松应对客户投诉到提升客户满意度和新型客户服务管理这几个方面作了精辟的论述，阐明了建立良好客户关系的战略与策略细节，并针对不同的客户特点，全面介绍了优秀客户服务人员不同的处理技巧、步骤和实际操作要领。具有很强的针对性和实用性，对客户服务人员成功有效地进行客户管理有很好的实践指导作用。

这是个注重差异的时代，因此，作为经营或从事服务行业的你，有理由、更有必要去关注工作和生活中的每一个细节。

关注细节，更要懂得执行，现在就行动，从身边入手，并持之以恒，不花钱或者少花钱，你一样能获得成功！

另外，参与此系列丛书编写的人员还有王丽媛、王晓梅、张众宽、武亮、杨春、杨卫、李玮、赖娇珠、刘婷、李建军、李文霆、李欢欢、赵永秀、马锋、畅芳、朱霖。在此一并表示感谢！



目 录

MULU

入行须知：了解餐饮服务特点

细节01	餐饮服务9特性	2
细节02	餐饮服务7要求	6
细节03	最佳服务意识8标准	8
细节04	服务态度10良好	11
细节05	餐饮服务规则	13
细节06	良好职业道德是做好工作的前提条件	15
细节07	不要让“一丑”遮了“百俊”	17
细节08	服务员是企业的代言人	19
自我提升训练		21

内外兼修：餐饮服务必备素质

细节09	树立优质服务观念	24
细节10	遵守一定的职业道德规范	26
细节11	具备优秀的专业素质	29

细节12	熟练的从业能力是必备条件	32
细节13	仪容仪表端庄整洁	35
细节14	了解顾客就餐的动机和需要	37
细节15	掌握菜点知识以便更好服务	39
细节16	确保卫生要求达标	44
细节17	认清餐饮服务工作程序及要点 ...	47
细节18	重视服务操作的任何细节	52
细节19	不要犯低级的服务错误	54
细节20	内外兼顾营造和谐关系	56
自我提升训练		58

分清“礼”与“理”：餐饮服务礼仪规范

细节21	服饰特征4要素	60
细节22	工作时要穿制服	62
细节23	让仪容体现自身修养	64
细节24	女服务员化妆5不宜	66
细节25	修饰好自己的头发	68
细节26	巧妙地表现服务态度	70
细节27	加强礼貌修养	72
细节28	全面理解礼貌服务	74
细节29	认真准备，进入角色	77
细节30	迎宾入厅，热情问候	79
细节31	引客入座，彬彬有礼	81

细节32	恭候点菜, 耐心等待	83
细节33	斟酒布菜, 注意小节	85
细节34	规范服务, 正确操作	87
细节35	事事周到, 注重“四勤”	89
细节36	避免出错, 结账送客	91
细节37	灵活运用, 有礼有节	93
细节38	练就优美文雅的站姿	95
细节39	养成稳重端庄的坐姿	96
细节40	形成自然轻快的走姿	97
细节41	避免尴尬不雅的蹲姿	99
细节42	表现高雅得体的手势	100
细节43	注意与客人交谈时的仪态	102
细节44	让自己拥有良好气质	104
自我提升训练		106

当务之急: 掌握基本服务技能

细节45	揣摩顾客心理做好服务工作	108
细节46	明确摆台的基本要求	110
细节47	中式铺摆台要求	112
细节48	西式铺台要弄清便餐还是宴会 ...	114
细节49	餐巾折花摆放5忌	116
细节50	餐巾折花应注意点	118
细节51	根据客人人数选用适宜餐桌	120

细节52	托盘、端盘需讲究方法	122
细节53	利用托盘上菜服务技巧	124
细节54	明确热饮服务技巧	126
细节55	托盘更换餐盘技巧	128
细节56	托盘更换烟灰缸技巧	130
细节57	斟酒应注意的基本事项	131
细节58	熟练的斟酒技巧能引起客人好感	133
细节59	上菜摆菜并不是简单的服务操作	136
细节60	分菜是餐饮服务中细致工作	139
细节61	餐盘撤换应及时到位	141
自我提升训练		143

驾轻就熟：运用高超服务技巧

细节62	不同客人类型不同服务技巧	146
细节63	不同时机用不同推销方法	148
细节64	不同菜肴用不同推销技巧	151
细节65	运用特殊方法满足顾客需要	153
细节66	做好AA制顾客服务	155
细节67	怎样为不同年龄客人服务	157
细节68	怎样为不同性格客人服务	159
细节69	怎样为不同消费类型客人服务...	161
细节70	怎样为不同地区客人服务	163
细节71	怎样为不同国别客人服务	165

细节72	怎样为少数民族客人服务	168
自我提升训练		170

八面玲珑：高超服务语言艺术

细节73	了解餐厅服务常用语	172
细节74	语言表达应注意基本规则	175
细节75	服务“5声8不要”	177
细节76	“寒暄”在餐饮服务中的妙用	179
细节77	让话语能灵活调动气氛	181
细节78	解释说明应避免答非所问、辞不达意	183
细节79	说话应注意顾客的文化背景差异	186
细节80	增强话语的针对性	188
细节81	具备委婉灵活的语言应变能力...	189
细节82	让幽默成为对话的“润滑剂”	191
细节83	接打电话可体现出服务员的水平和素质	193
细节84	别把自己的想法强加于人	196
细节85	改正不良的说话方式	198
细节86	尽量回避否定用语	200
细节87	提高声音表现效果	202
细节88	说错话后要及时补过	204
细节89	努力使自己的谈吐更文雅	206
细节90	不要少说不可少的话	208
自我提升训练		210

棋高一筹：有效处理抱怨及突发事件

细节91	有效处理顾客抱怨处理7步骤 ...	212
细节92	特殊客人特殊服务	215
细节93	点菜时出现具体问题要具体对待	218
细节94	对特殊要求必须掌握处理方法 ...	220
细节95	处理好客人用餐时的特殊情况 ...	223
细节96	了解醉酒客人背景采取针对性措施	226
细节97	认真处理客人对账单持异议情形	228
细节98	要特别留意跑单现象	230
细节99	顾客财物丢失怎么办	232
细节100	顾客打架闹事怎么办	234
自我提升训练		236

入行须知:

了解餐饮服务特点



餐饮业是服务业的“龙头”，服务是餐饮企业必须唱好的“重头戏”。作为餐饮服务员，必须了解其行业特点。

❖ 细节 01

餐饮服务9特性

要想真正给顾客提供最佳的优质服务，首先必须了解餐饮服务的特点。

◆ 无形性

服务是触摸不到的，无法用具体实物或量化来描述、体现的。只能通过顾客亲临餐厅享受美味佳肴后的心理满足程度来评定服务质量的优劣。所以服务员必须接受专业化、灵活的服务训练，以有效应对不同类型的顾客，向他们提供最适合的服务，尽可能满足他们不同的消费需求。

◆ 不可储存性

餐饮服务是只有顾客亲临现场才能享受得到。只要离开了服务区域，餐饮服务则无法储存起来等待下次使用的。所以，任何一次餐饮服务的生命周期都是短暂而有限的。当用餐时间一过，服务对象就发生变化，而该服务也就结束了。

◆ 不可转让性

任何一位前来消费的顾客，都无法把其所接受的服务转让给



第三者去了解和体验，且仅以“当时”为限。等到下次光临时，则会因服务人员不同或是就餐时段、品种的差异，而呈现出另外的服务模式及服务态度。

◆ 同步性

餐饮服务的一大特点，是在接受顾客提出的要求后才提供相应的餐点服务。当顾客指定菜单后，就确定了消费形态和类别，同时厨房也依据菜单的内容开始整理、制作。如此一来，生产、销售、消费三个环节便同时并行。

这就是餐饮工作的复杂性，多项工作环环相扣。所以，人员安排必须紧凑，分工明确、清楚。除了要在外场营造热情接待的气氛外，更要重视内部员工之间相互配合等问题。

◆ 有价性

在餐饮服务中，态度是影响服务的一种因素，其本身具有价值，能为企业带来利润。良好的服务态度是餐饮企业经营成功的秘诀之一，它能够创造利润、产生效益。

◆ 直接性

由于餐饮服务的生产、销售和消费是同步进行的，所以会一次见效。这一特点，决定了餐饮服务不同于一般商品。

职场手记

良好的服务态度，可以取得顾客的信任 and 好感，可以使顾客产生一种被尊敬、被重视、怡然自得、宾至如归的感受。

良好的服务态度，会引动顾客的积极情绪，起到诱导消费的良好作用，为餐饮服务的成功打下良好的基础。