

北京市外事服务职业高中教材

餐厅服务



● 魏国荣 著

餐厅服务

科学普及出版社

北京市外事服务职业高中教材

餐 厅 服 务

魏国荣 著

科学普及出版社
· 北京 ·

(京)新登字 026 号
图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务/魏国荣著. -北京:科学普及出版社,1994.8
ISBN 7-110-03791-6

I. 餐… II. 魏… III. 餐厅-商业服务 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 05656 号

科学普及出版社出版
北京海淀区白石桥路 32 号 邮政编码:100081
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
李史山胶印厂印刷

※

开本 787×1092 毫米 1/32 印张:3.75 字数:78 千字

1994 年 8 月第 1 版 1996 年 1 月第 3 次印刷

印数:10001~15000 册 字价:4.00 元

内 容 提 要

本书是北京饭店培训部教师根据多年实践经验编纂而成。全书共分三章,第一章讲述了服务人员的礼节礼貌、饮食业的起源和发展、做好餐厅服务工作的基本条件等;第二章介绍中餐宴会、酒会、冷餐会、零点餐厅的有关知识及具体服务方法;第三章对酒的分类、中外名酒及饮酒的习惯、常识作了详细介绍。

该书是北京外事服务职业高中专用教材,也可供各宾馆及各大餐馆的服务人员参考使用。

目 录

第一章 概 述

- 第一节 礼节和礼貌 (1)
- 第二节 饮食业的起源和发展 (16)
- 第三节 做好餐厅服务工作的基本条件 (21)
- 第四节 饭店和餐厅 (26)
- 第五节 北京饭店宴会服务史话 (28)

第二章 各种集会的服务

- 第一节 中餐宴会 (33)
- 第二节 西餐宴会 (58)
- 第三节 酒会 (70)
- 第四节 冷餐会 (76)
- 第五节 零点餐厅 (81)

第三章 饮 料

- 第一节 中国酒 (90)
- 第二节 饮酒的习俗 (90)
- 第三节 酒的常识 (91)
- 第四节 酒的分类 (92)
- 第五节 中国十八大名酒 (95)
- 第六节 几种外国常用酒 (100)
- 第七节 其他常用饮料 (103)

第一章 概 述

第一节 礼节和礼貌

懂礼节,讲礼貌,是作为一个优秀服务员的基本条件之一。

中国是一个文明古国,礼仪之邦。几千年来,人们在长期的生活交往中,逐渐形成了一套礼尚往来的程式,按照这一程式待人接物,人们就会认为你有礼貌,对你产生好感;反之,人们就会认为你粗野,不懂事,没礼貌,对你产生反感。

反映某个人的礼貌程度,主要表现在语言、态度和动作上。努力做到语言、态度和动作文明,对于搞好服务工作尤为重要。下面分别介绍如何在外事服务工作中做到语言、态度和动作文明。

一、语言在服务工作中的重要意义

语言,是人类交流思想的工具。在服务工作中,语言,是每个服务人员完成各项接待任务的重要手段,是提高服务水平,搞好文明服务的先决条件。服务人员在日常工作中,能不能使用文明语言,直接反映出服务人员的精神面貌和文明程度,及饭店的服务水平和管理水平,也关系到国家的声誉。

(1) 服务人员的语言直接影响到宾客的情绪

一个饭店要达到宾客满意,需从饭菜质量、生活服务、设备使用和安全卫生等许多方面体现出来,这些工作都要通过服务员为宾客服务来实现。在服务过程中,语言起着非常重要

的作用。假如服务人员语言粗鲁、态度生硬,即使饭菜再好,设备条件再高级,也会引起宾客不满,会对饭店的服务工作提出意见。相反,如果服务人员注意语言艺术,能够灵活巧妙地运用文明语言服务,那么,即使在工作中出现某些意想不到的问题,通过解释,也可以弥补不足,取得好的效果。

(2) 服务人员的语言是服务人员人格的体现

服务人员上班后,穿上整洁的工作服,在服务中使用准确、优美的语言,不仅给宾客以好感,自己从心理上也会有美的感受。如果服务人员讲起话来不讲艺术,语言粗鲁,甚至带脏字,这样马上就会使人感到你没有教养,野蛮。你的语言和你那整洁的工作服就显得很不般配。服务人员每天接待宾客,能否恰当地运用文明语言是取得宾客好感的关键。

(3) 服务人员的语言直接反映出饭店的管理水平

国外来的宾客,他们远离祖国,到了异国他乡,非常希望在衣、食、住、行等方面都很舒适,心情愉快。作为饭店的服务人员在为宾客服务的过程中,能否使用文明语言,笑脸迎宾,客人非常敏感。同时往往把某个服务员服务的好坏和饭店的管理水平联系起来,因此,每个服务人员,巧妙地运用语言,招待好宾客,决不是某个人的事情,而是反映了饭店的管理水平和关系到全店的声誉。

(4) 服务人员的语言关系到祖国的声誉

我们的祖国素以语言文明、礼貌待客著称于世。假如由于某个服务人员讲话不注意文明,服务不讲究礼貌而伤害了宾客的自尊心,宾客马上会对我们这个文明古国、礼仪之邦产生看法。特别是旅游宾客,他们可能一生只来中国一次,在这短暂的旅游中所接触和感受到的一切,将是他们一生对中国的印象。

二、如何正确使用文明语言

在日常服务工作中,正确运用优美的文明语言,是一门很大的学问。它涉及到服务知识、生活知识、文化水平、个人修养等许多方面,还要善于掌握和运用语音、语调、语言艺术,分清谈话场合,受话对象等等。

下面讲几个服务中应注意的语言问题:

第一,讲究语言艺术,注重效果。首先要力求语意完整,合乎语法。有时服务员为客人服务,本来出于好心,但因为讲话意思不完整,不合语法规范,反而使客人误解,不高兴。如服务员看到客人的米饭吃完了,想给客人添一点儿米饭,便问:“你还要饭吗?”还有的客人到柜台去买衬衫、鞋袜等,售货员问:“你要男的还是女的?”待客人买完东西,又说:“我给你捆起来。”这样的话听起来如不仔细琢磨,也许还不至于有多大的反感,而外宾,特别是重归故土的海外华人,听起来就会反感,甚至误解。如果把这些话稍加完整,改一个说法,效果就会不同。如“我再给您添点儿米饭吧。”“您要买男式的还是女式的?”“我帮您把这些东西捆一下。”这样,不仅客人听着舒服,而且显得服务员有礼貌,服务周到热情。

第二,与客人讲话要注意场合,语言要简练清楚,切忌喋喋不休。服务员和客人对话时,应该是既礼貌文雅,又清楚易懂。特别是在接受宾客交办事项时,更应语言简练。比如用“好的。”“明白了。”没必要为了表示自己热情,而加上一些无关紧要的诸如赞许之类的语言,这样容易使人反感,甚至让客人误解,以为你还没有听懂他的意思。有的时候客人正思考问题,或是正在与朋友交谈,不喜欢别人打扰,如果这时服务员过分殷勤,在一旁喋喋不休,就会使客人不快。

和客人讲话注意分清场合也很重要。比如，有些公司的工作人员常住饭店，和服务员很熟悉，往往互相之间都不怎么拘谨，但是当他和他的老板、朋友或他的客人在一起时，我们就要注意以服务员的面貌出现，要尊重客人，不能随随便便，惹人反感。

三、语言、表情和行为的一致性

语言和表情都是用来表达思想感情的，而行为则是自己所表达思想感情的具体体现。作为一个优秀的服务员，接待宾客时总是要把优美的语言与和蔼的态度和表情配合运用，同时以美的行为来博得宾客好评。这就是说，要保持语言、表情和行为的一致性，否则，你的语言再美而你的表情和态度与语言不协调，仍会使对方不快。假如只是在语言上使用华丽的词藻，而行为却不美，同样会失去客人对你的信赖。要使语言、表情和行为保持一致性，应该注意以下几点：

第一，与客人讲话要注意举止表情。服务员的良好修养，不仅寓于优美的语言，而且寓于温文尔雅的举止和神态。比如，客人到餐厅进餐，服务员虽然说了声：“您好！请坐。”可是脸上笑也不笑，而且漫不经心地把视线移到别处去了，这岂不让客人怀疑服务员是否确有诚意吗？这说明人们的心情不仅由语言表达，还要由眼、嘴的表情，手、腿的动作来配合，这称之为形体语言。服务员的热情和微笑，往往可以弥补语言上的不足。比如，有的服务员外语水平低，说出的外语生硬蹩脚，但客人一看到他那张笑咪咪的脸，就知道他毫无恶意，也就不会计较他讲的话如何了。日本新大谷饭店比喻“微笑是打动人心弦最美好的语言”，“笑脸相迎使工作生辉”是很有道理的。

服务人员与客人讲话时，正确的举止表情应当是：“注意

面向客人，笑容可掬。眼光停留在客人眼、鼻三角区，不得左顾右盼，心不在焉；要注意垂手恭立，距离适当，一般以1米左右为宜，不得依靠它物，举止要温文尔雅，态度和蔼，能用语言讲清的，尽量不加动作，尤其不能指手划脚，要进退有序，事毕要先退后一步，然后再转身走开，以示对客人尊重。不得扭头就走，给客人看其项背。”这些都是最基本的要求，但又是获得良好的服务效果必不可少的知识。

第二，说话要口齿清楚，音量适度。服务员讲话吐字清楚，嗓音悦耳不但有助于思想的表达，而且可以给人以亲切感。相反，如果口齿含混不清，就会使人听了不舒服，甚至造成误解。吐字不清楚的原因，有的是天生口齿不清，或有地方口音，也有的是对所答的问题没有把握，因此支支吾吾，还有的是外语水平低，发音不准，说出的话连自己也不知道是否准确。要解决这些问题只有努力学习文化知识、业务知识和不断提高外语水平。

音量适度也很重要。对客人讲话的音量，以能清晰地送达客人耳边为准。过高或过低都不会收到好的效果。有的服务员在公共场合大声讲话，震惊四座，往往使对方很难为情。还有的人喜欢凑到客人耳边小声嘀咕，甚至把呵出的气喷到客人脸上，这些都是不好的习惯，在服务工作中必须克服。

我们也应当尽量避免与客人相距很远打招呼、攀谈。当我们看到客人从远处走来时，可先点头示意，待客人走近时，再进行对话。在服务中遇到听力差或上年纪的客人，可以略提高嗓音，简要作答。如有菜单或简介说明等文字材料，应尽量让客人自己看，免得打扰其他客人。

第三，注意保持口腔清洁。谈话时，清洁的口腔和牙齿会给人以好感，可是有的人却不注意这些。有的饭后牙上还沾着

菜叶,有的说话多了嘴角冒白沫,还有的讲话喷唾沫星,这些会引起客人的厌烦。我们应当养成早起刷牙,饭后漱口的习惯,经常保持口腔的清洁。另外,口臭也会引起客人反感。有时因牙齿不好,胃火大等疾病,往往造成口臭,如属于这种情况,应抓紧治疗,同时注意讲话时不要过于接近或正面对着客人,注意不要用嘴呼吸。

第四,已经许诺客人的事,一定要尽力、尽快去办,不得无故拖延。这就是“言必行,行必果”。如遇到自己没有把握的事情,则要及时请示汇报,不能随意答应。假如我们的语言很美,态度很热情,表情也很丰富,只是说了不办,这样的服务效果则更差,客人会感到十分不满意。

四、餐厅服务员礼节、礼貌应用语例

当客人来到宴会厅、餐厅、客厅、咖啡厅等进行各种活动时,服务员应主动迎上前去打招呼,给予亲切的问候,热情接待,表示欢迎。用语大致可以分为以下几种性质:

(1)属于时间性问候语

- | | |
|-------|-----------------|
| ①早上好! | Good morning! |
| ②午安! | Good afternoon! |
| ③晚上好! | Good evening! |
| ④晚安! | Good night! |

(2)属于礼节性问候语

- | | |
|-----------|----------------------|
| ①您好! | How do you do! |
| ②您身体好吗? | How are you? |
| ③见到您很高兴。 | I'm glad to see you. |
| ④非常欢迎您。 | Welcome to you. |
| ⑤欢迎您来饭店(这 | Welcome to our meal |

里)用餐。 (dinner).

如果过去相识,分别甚久,见面时可以说:

- ⑥很久没见到您了。 Haven't seen you for a long time.

若客人身体欠安,表示慰问时可以说:

- ⑦请多加保重,祝您早日恢复健康。 Take good care of yourself. I hope you will be better soon.

若气候发生变化,则应提醒客人,可以说:

- ⑧请多加些衣服,当心感冒(注意身体)。 Put on more, otherwise you will catch cold.

(3)属于恭贺性问候语

- ①新年好! Happy New Year.
②圣诞快乐! Merry Christmas!
③生日愉快! Happy birthday.
④祝贺您…… My sincere congratulations on your birthday (National day)...

(4)属于分别性问候语

- ①再会。 See you again.
②明天见。 See you tomorrow.
③欢迎你再来。 I hope you will come here again.
④希望您在我们这里过得愉快(生活得满意)。 I wish you have a good time here.
⑤祝您一路平安! I wish you have a good journey.

⑥ 请向您的夫人(其他人)问好。 Please say "hello" to your wife.

(5) 属于应答性礼节用语

- ① 不客气。 Not at all.
② 没什么。 Never mind.
③ 没关系。 It doesn't matter.
④ 这是我应该做的。 This is what I should do.
⑤ 您过奖了。 Thank you for your compliment.
⑥ 您太客气了。 Don't be so modest.
⑦ 请您多指教。 We need your help.

(6) 属于操作性礼节用语

- ① 劳驾。 Excuse me.
② 对不起。 I'm sorry.
③ 请您让一让。 Excuse me.
④ 让您久等了。 I'm sorry to keep you waiting.
⑤ 太对不起了。 I'm awfully sorry.
⑥ 请您稍等一会儿(你的菜或其他)马上就
来。 Just a moment, please it will be ready soon.
⑦ 真抱歉,耽误了您很
长时间。 I'm sorry to keep you waiting.

(7) 当客人给我们的工作以帮助时,应表示谢意

- ① 谢谢您的帮助。 Thank you for your help.
② 给您添了很多麻烦。 I'm sorry to give you so much trouble.

(8) 当用外语服务出现问题时, 应表示歉意

① 对不起, 我的英语 I'm sorry I can't speak English
(法语) 讲得不好, (French) well, I hope you
请您原谅. won't mind.

② 我没听清您讲的话, Sorry, I didn't catch you
请再讲一遍好吗? would you please say it again?

(9) 当引领客人进入餐厅就座时, 可以说

① 请这边走。 This way, please.

② 您请坐。 Sit down, please.

(10) 当给客人点菜或询问客人所需时, 可以说

① 我能帮您做些什么 Can I help you?
吗?

② 您喜欢吃(喝)点什么? What would you like to eat
(drink)?

③ 您喜欢哪一种? Which kind would you like?

④ 您还需要别的吗? What else would you like to
have?

(11) 当客人选了不能立即满足的菜点, 应向客人解释, 并
提请客人预订, 用征求的语气

① 真对不起, 您的菜不 I'm sorry, you can't get the
能及时送到, 这个菜 dish right now, Because to
需要时间, 如果您喜 prepare this kind of dish need
欢, 我可以为您预 a lot of time. If you like it we
订. can order it for you before
hand.

② 您下次吃这个菜好 Would you like to try it next
吗? time?

这个菜需要一些时间才能给您准备好,您能多等一会儿吗? Would you like for your dish a little more longer, because we need a lot of time to prepare the dish.

(12) 当为客人上汤(菜)时要征得客人的同意,应说

③ 现在我可以给您上汤(菜)吗? Shall I serve the dish (shop) now?

④ 您用些……吗? Would you like to have...?

⑤ 请您尝尝我们的风味菜(好菜)……好吗? Would you like to try...?

(13) 当客人用餐完毕(提出)付款时,应说

① 我现在可以给您结帐吗? Can I settle the bill for you?

② 请您随我到帐务处去付款可以吗? Could you go to the account office and pay your bill with me?

这是找给您的钱,一共……钱。 Here it the change ... total.

(14) 向客人征求意见时可以说

① 今天的宴会(饭菜、服务)使您满意吗? Are you satisfied with...?

② 请您给我们的服务(饭菜)多提宝贵意见。 Please point out the shortcomings in our work.

五、态度文明

服务员在各种形式的服务工作中,应时刻注意态度的文明。语言上的文明能给宾客亲切的感觉,而态度的文明则可以使宾客感到是受尊敬和受欢迎的,两者有机地结合于一体,方能产生良好的效果,才可以称得上是一个有文明服务水平的服务员。

态度文明主要包括以下几点:

①在服务中精神饱满,热情接待每位宾客。当客人进入餐厅后,不但会看到整齐的餐具、高级的陈设及名人字画等,而且他们更注意服务员的精神面貌。服务人员个个服装整洁,容貌美观大方,精神饱满,接待宾客时满面春风,笑脸相迎,这场面马上就会使宾客感到心情舒畅,食欲增加。如果服务人员个个睡意朦胧,愁眉苦脸,走路东摇西晃,站立扶椅靠墙,这场面会使高兴而来的宾客食欲大减,扫兴而归。

②当工作非常繁忙,宾客向你打招呼,要你为他服务时,我们不能因为手中有活,或者正在为其他宾客服务而不理睬向你打招呼的客人,你可以先向客人点头示意,表示已经注意到他的招呼,然后抓紧时间为其服务。在这种情况下要特别注意谁是先来的,谁是后来的,要依次为他们服务。如果你为后来的宾客先服务,先来的宾客就会对你不满意,即使你的服务态度再好,宾客也很可能给你提意见。

③有时由于各种原因,客人感情冲动,甚至大发雷霆,遇到这种情况,我们服务人员要善于克制自己的感情,采取妥善措施,并及时向领导汇报,发生这样的情况有几种原因:

a. 由于我们工作出了差错,在这种情况下,我们要主动承担责任,向宾客表示歉意,并尽力弥补,事后主动征求意见。

b. 由于我们的服务条件或服务范围满足不了客人的要求,在这种情况下,我们要耐心向宾客解释,并告诉他的要求可以在其他什么地方能得到解决,不要因为不是我们的服务范围,就置之不理。

c. 由于误解造成的,我们则要耐心地对宾客加以解释。

d. 有个别客人无理取闹或是饮酒过量闹事,遇到这种情况我们要想办法使客人冷静下来或将其引至僻静处,并及时向领导请示解决的办法。决不能因为我们有理就与宾客争吵,甚至动手打架,这种做法是服务人员应避免的。

④在服务工作中,难免发生这样或那样意想不到的问题,当问题发生时,服务人员要保持冷静,千万不能慌乱。要迅速采取必要的措施,及时解决问题,避免事态发展扩大。比如:有的服务员在端酒精保温锅时违反了操作规程,事先没有将火灭掉,在行走途中,火苗晃动烧了他的手,酒精保温锅掉在了地板上,顿时餐厅中大火燃烧,一片混乱,但服务人员应紧张而不乱,马上采取灭火措施,快速将火扑灭。然后,马上各就各位继续为宾客服务,以至使后来的宾客都感觉不出刚才发生了什么事情。反之,如果这种情况发生后,服务人员惊慌失措,那样只能使火燃烧的时间延长,造成更大的损失。当火被扑灭后,服务人员还不能平静下来,慌里慌张的互相交谈着失火的情况,这样的精神状态是不能为宾客服务好的。

六、礼节、礼貌表现在动作上要注意以下几点

(1)服务人员与宾客同行时不要抢行。出入口口,上下电梯必须礼让,宾客先行。

在饭店内,服务人员经常在走路、出入口口、上下电梯时与宾客相遇,这时要与宾客礼让,宾客先行,不要与宾客抢行,