

JICHUANAN
JICHUANAN
JICHUANAN

基础管理培训用书

优秀餐饮服务人员情景训练最佳读本

餐饮服务人员

职业技能标准培训



李 焕◎主编
CANYIN
FUWUYUAN
ZHIYEJINENG BIAOZHUN PEIXUN

文字讲解浅显易懂
知识体系科学完善
全方位介绍餐饮服务人员应知应会的各项技能

中国纺织出版社

基础管理培训用书

基础管理培训用书

优秀餐饮服务人员情景训练最佳读本


餐饮服务人员

职业技能标准培训



CANYIN 李 焕◎主编
FUWUYUAN
ZHIYEJINENG BIAOZHUN PEIXUN

文字讲解浅显易懂
知识体系科学完善
全方位介绍餐饮服务人员应知应会的各项技能

 中国纺织出版社

内 容 提 要

餐饮服务不仅是一门技术，更是一门艺术。本书的编写是本着培养优秀餐饮服务人员这一初衷进行的，书中对餐饮服务人员应知应会的职业技能进行了全方位地介绍，包括：服务礼仪、服务用语、餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等。除此之外，本书还详细介绍了餐饮服务过程中各种特殊情景的处理方法以及一些相关的餐饮行业知识。全书文字讲解浅显易懂，知识体系科学完善，是一本实用性非常强的培训类书籍。

图书在版编目(CIP)数据

餐饮服务人员职业技能标准培训/李焕主编. —北京: 中国纺织出版社, 2010. 2

ISBN 978-7-5064-6151-1

I. ①餐… II. ①李… III. ①饮食业—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 220787 号

策划编辑: 祝秀森 责任编辑: 陈芳 责任印制: 陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@ c-textilep. com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2010年2月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 15.5

字数: 197千字 定价: 26.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前 言

随着人们生活水平的逐步提高和消费观念的转变，中国餐饮业在新的世纪迎来了新的发展机遇。但机遇与挑战并存，现代餐饮行业的竞争日趋激烈，而且呈现出全方位竞争的特点，仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能满足消费者的消费需求，现在很多消费者到餐馆或酒店消费，越来越看重服务质量的高低。

餐饮行业作为传统服务性行业，为顾客提供服务是餐饮企业存在的唯一价值，无论是在过去、现在还是将来。但在不同时代，所提供的服务的内涵是不一样的，这要看消费者的消费愿望。现在的人们进行餐饮消费越来越表现出一种文化消费的趋势，这就为餐饮企业提供了新的服务课题。能否为客人提供满意的服务是现代餐饮企业是否可以在这样一个群雄逐鹿的时代得以生存的前提。

餐饮企业提供的服务要能跟得上消费者消费需求的变化，就得从培养高素质的餐饮服务人员入手。那么什么才是高素质的餐饮服务人员呢？首先，高素质的餐饮服务人员必须树立先进的服务理念，有正确的价值取向；其次，还要具备专业的服务技能，包括：餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等；最后，高素质的餐饮服务人员还必须了解相关的行业知识，具备一些特殊问题的处理能力。

俗话说“干一行，爱一行”，如不能“爱一行”又岂能“干一行”。所以本书以训练餐饮服务人员进行岗位认知作为开篇，为的就是培养餐饮服务人员能“爱一行”，只有真正喜爱餐饮服务这一职业的人才能把这一职业做好。接下来，本书分章对餐饮服务人员的语言技能培训和各项服务技能培训等方面的知识，做了非常详尽的阐述，在阐述的过程中，特别注重知识

的实用性与科学性的统一。考虑到餐饮服务工作的复杂性，在本书的最后五章还详细介绍了一些服务过程中特殊情况的处理方法。

由于编写仓促，水平有限，书中疏漏在所难免，敬请广大读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编者

2010年1月

目 录

第一章 做最好的餐饮服务员	(1)
工作准则1 把准职业的“定盘星”	(1)
工作准则2 将岗位职责铭刻心间	(2)
工作准则3 努力提升从业能力	(6)
工作准则4 牢牢把握工作要求	(9)
附录1 把握好服务标准及基本要求	(12)
附录2 规范职责标准	(14)
第二章 以“礼”服人，雅仪待客	(18)
待客技巧1 保持良好的面部表情	(18)
待客技巧2 保持优美典雅的站姿	(19)
待客技巧3 端正的坐姿很重要	(19)
待客技巧4 走姿要自然、规范	(21)
待客技巧5 采用适当的蹲姿	(22)
待客技巧6 手势展示体态美	(24)
待客技巧7 迎客送客不简单	(25)
待客技巧8 如何施鞠躬致意礼	(26)
待客技巧9 为客人相互介绍	(27)
待客技巧10 与客人寒暄有技巧	(28)
待客技巧11 如何应答客人提问	(29)
附录1 具有良好的仪容仪表	(30)
附录2 着装有标准	(31)

第三章 说客人爱听的话	(32)
语言技巧 1 语言表达有要求	(32)
语言技巧 2 礼貌用语挂嘴边	(33)
语言技巧 3 善于接打电话	(40)
语言技巧 4 手势巧传信息	(42)
语言技巧 5 对客沟通要灵活	(44)
语言技巧 6 服务忌语不可说	(45)
语言技巧 7 捏准称赞的原则	(48)
语言技巧 8 学会赞美的技巧	(50)
语言技巧 9 巧让客人接受你的意见	(52)
语言技巧 10 礼貌拒绝客人	(53)
附录 常用英语挂嘴边	(57)
第四章 巧手折出餐巾花	(61)
折叠技巧 1 学会选择餐巾花	(61)
折叠技巧 2 餐巾花摆设讲艺术	(64)
折叠技巧 3 掌握餐巾花折叠手法	(66)
折叠技巧 4 常见盘花折叠	(72)
折叠技巧 5 常见杯花折叠	(80)
附录 餐巾清洗有学问	(84)
第五章 端盘、托盘有讲究	(85)
端托技巧 1 了解端托服务程序	(85)
端托技巧 2 单手端一个盘	(88)
端托技巧 3 单手端两个盘	(88)
端托技巧 4 单手端三个及三个以上盘	(89)
端托技巧 5 托两个碟和三个碟	(90)
端托技巧 6 端托时如何行走	(92)
附录 端托服务形体训练	(92)

第六章 餐厅档次摆出来	(94)
摆台技巧1 选择合适的餐台	(94)
摆台技巧2 选择合适的台布	(95)
摆台技巧3 台布铺设方法	(97)
摆台技巧4 规范化的摆台标准	(98)
摆台技巧5 为中西餐零点摆台	(100)
摆台技巧6 为中西餐宴会摆台	(104)
附录 插花艺术与摆台	(109)
第七章 为客人点菜有技巧	(111)
点菜技巧1 餐厅菜单要熟悉	(111)
点菜技巧2 呈递与解释菜单	(115)
点菜技巧3 为客人点菜的程序	(116)
点菜技巧4 为客人点菜的技巧	(118)
点菜技巧5 准确回答客人问题	(119)
点菜技巧6 给急于进餐者介绍省时菜肴	(120)
点菜技巧7 无法供应菜肴时, 要表歉意	(120)
点菜技巧8 耐心等待不急于点菜的客人	(120)
点菜技巧9 灵活对待自带原料并要求加工的客人	(121)
点菜技巧10 尽量满足客人提出的特殊口味	(121)
点菜技巧11 提醒不问价乱点菜的客人	(121)
点菜技巧12 向客人解释菜品价格疑义	(121)
点菜技巧13 巧妙向客人推销凉菜、汤及主食	(121)
附录1 背菜单的技巧	(122)
附录2 掌握基本的英汉菜单	(122)
第八章 酒水服务要周到	(129)
斟酒技巧1 为客人准备酒水	(129)
斟酒技巧2 为客人开启各式酒品	(130)

斟酒技巧3	做好斟酒准备工作	(133)
斟酒技巧4	掌握好斟酒方法	(134)
斟酒技巧5	中餐斟酒技巧	(137)
斟酒技巧6	西餐斟酒技巧	(138)
附录1	了解中国酒俗文化	(140)
附录2	掌握酒水基本知识	(141)
第九章	让客人吃得舒心	(150)
上菜技巧1	为客人介绍菜品的原则	(150)
上菜技巧2	了解中西餐菜品的特点	(151)
上菜技巧3	特殊菜品的食用方法	(152)
上菜技巧4	把握上菜的技巧	(156)
上菜技巧5	规范上菜的动作	(158)
上菜技巧6	上中餐特殊菜肴	(159)
上菜技巧7	如何上西餐菜肴	(160)
附录	掌握摆菜的方法	(160)
第十章	为客人分菜巧掌握	(162)
分菜技巧1	做好分菜准备	(162)
分菜技巧2	进行中餐分菜	(163)
分菜技巧3	巧分特殊中餐菜肴	(164)
分菜技巧4	巧分西餐菜肴	(165)
附录	掌握分菜基本要求	(166)
第十一章	撤换服务要做好	(167)
撤换技巧1	掌握撤换服务技巧	(167)
撤换技巧2	为客人撤换小毛巾	(170)
撤换技巧3	为客人撤换骨碟、汤碗、汤匙	(170)
撤换技巧4	为客人撤换菜盘	(172)

撤换技巧5	为客人撤换烟灰缸	(173)
撤换技巧6	为客人撤换口布和台布	(173)
附录1	客人用餐完毕后进行翻台	(174)
附录2	餐饮用具的保管、储存与消毒	(176)
第十二章	服务不忘妙推销	(178)
推销技巧1	推销的准则和种类	(178)
推销技巧2	找准推销目标	(179)
推销技巧3	客人不了解菜品	(180)
推销技巧4	善用他人之口	(181)
推销技巧5	提供多种选择	(181)
推销技巧6	请厨师现场演示	(182)
推销技巧7	填补空白做好搭配	(183)
推销技巧8	为老年客人推销	(184)
推销技巧9	为青年客人推销	(185)
推销技巧10	为少年儿童推销	(185)
推销技巧11	为炫耀型客人推销	(185)
推销技巧12	给茫然型客人推销	(185)
推销技巧13	给习惯型客人推销	(186)
推销技巧14	给“吃顿便饭”的客人推销	(186)
推销技巧15	给“调剂口味”的客人推销	(186)
推销技巧16	给举办宴会的客人推销	(187)
推销技巧17	给聚餐的客人推销	(187)
推销技巧18	判断客人身份,进行适当推销	(188)
推销技巧19	初来餐厅的客人请服务员点菜	(188)
推销技巧20	常客请服务员代其点菜	(188)
推销技巧21	协助不了解菜品的客人点菜	(189)
推销技巧22	所点菜品没有时,推荐其他菜品	(189)
推销技巧23	菜品搭配不当,及时给出合理建议	(189)

推销技巧 24	上菜时捎带推销菜品	(190)
推销技巧 25	当客人用餐兴致浓厚时推销	(190)
附录	推销语言的选择	(190)
第十三章 各地客人细服务 (192)		
分类服务 1	服务东北地区客人	(192)
分类服务 2	服务冀晋地区客人	(193)
分类服务 3	服务鲁豫地区客人	(193)
分类服务 4	服务陕甘宁地区客人	(194)
分类服务 5	服务江浙地区客人	(195)
分类服务 6	服务闽粤地区客人	(196)
分类服务 7	服务湘赣地区客人	(196)
分类服务 8	服务四川地区客人	(197)
分类服务 9	服务美国客人	(198)
分类服务 10	服务英国客人	(198)
分类服务 11	服务法国客人	(199)
分类服务 12	服务德国客人	(201)
分类服务 13	服务日本客人	(202)
分类服务 14	服务俄罗斯客人	(203)
分类服务 15	服务印度客人	(204)
分类服务 16	服务泰国客人	(205)
分类服务 17	服务朝鲜和韩国客人	(205)
分类服务 18	服务中东地区阿拉伯客人	(206)
分类服务 19	服务加拿大客人	(206)
分类服务 20	服务越南客人	(207)
分类服务 21	服务澳大利亚客人	(207)
第十四章 特殊客人精招待 (208)		
特殊服务 1	接待信奉宗教的客人	(208)

特殊服务 2	心情不佳的客人用餐	(208)
特殊服务 3	熟人或亲友用餐	(209)
特殊服务 4	带小孩的客人光顾餐厅	(209)
特殊服务 5	当客人是残疾人士	(210)
特殊服务 6	客人想给服务员敬酒	(210)
特殊服务 7	面对穿戴不整的客人	(211)
特殊服务 8	客人点菜犹豫不决	(211)
特殊服务 9	客人醉酒该怎么办	(211)
特殊服务 10	客人打架闹事怎么办	(212)
第十五章	特殊要求巧满足	(213)
异议处理 1	客人嫌菜太淡(太咸)	(213)
异议处理 2	客人嫌本店价格高	(213)
异议处理 3	客人嫌某道菜太贵	(213)
异议处理 4	客人投诉菜做得不好	(213)
异议处理 5	菜点好后,宾客不满,要重点菜	(214)
异议处理 6	服务员上错菜,客人不要	(214)
异议处理 7	客人发现饭菜中有异物	(214)
异议处理 8	客人反映菜肴变质	(215)
异议处理 9	客人拒赠品,要换现金折扣	(215)
异议处理 10	客人自带食品要求加工	(216)
异议处理 11	客人不承认点过某道菜	(216)
异议处理 12	客人要求自带酒水	(216)
第十六章	巧妙处理其他状况	(217)
特殊情况 1	汤汁洒在客人身上	(217)
特殊情况 2	客人说在餐厅丢失财物	(217)
特殊情况 3	客人偷拿餐具	(217)
特殊情况 4	客人损害餐具	(218)

特别情况 5	客人托转物品	(218)
特别情况 6	用餐的客人急于赶时间	(219)
特别情况 7	客人反映账单不对	(219)
特别情况 8	客人离开却未付账	(219)
特别情况 9	客人提出问题答不上来	(220)

第十七章 客人投诉慎解决

投诉处理 1	处理客人投诉的程序	(221)
投诉处理 2	正确看待客人的投诉	(222)
投诉处理 3	区别投诉和“挑刺”	(223)
投诉处理 4	客人为什么投诉	(224)
投诉处理 5	处理客人投诉的原则	(225)
投诉处理 6	防范客人投诉	(226)

第十八章 紧急情况急处理

紧急情况 1	客人用餐时感到不舒服	(229)
紧急情况 2	客人用餐时突然停电	(229)
紧急情况 3	客人摔倒或撞到门上	(230)
紧急情况 4	餐厅出现报警的警铃	(230)
紧急情况 5	开餐期间遭遇火灾	(230)
附录	正确使用灭火器	(231)

参考文献

参考文献	(235)
------------	-------

第一章 做最好的餐饮服务员

■工作准则 1 把准职业的“定盘星”

对餐饮服务员来说，能够正确定位自己、认识自己是作为一名优秀服务员做好餐饮服务的前提。如果把餐饮服务比作“一杆秤”，那么定位自己、认识自己就是那“定盘星”。

餐饮业属于传统的服务行业，以向客人提供餐饮服务来实现经营目标。餐饮产品是一种复合型产品。一种良好的餐饮服务是优质的硬件设施和可口卫生的酒菜以及亲切热情的态度的复合产品。

餐饮服务员是一个统称，一般情况下，餐饮服务员可分为迎宾员、值台员、传菜员、酒水员、收银员，有的宴会厅还备有宴会预订员和酒吧调酒师。必须注意的是：不同类型、不同规模或不同的管理风格会产生不同的岗位分工，或每一岗位具有不同的工作内容。因此，餐饮服务员必须熟悉和掌握餐厅的各项业务技术，在工作中既分工又合作，以适应各种服务工作的需要。

餐饮服务员虽然具体分工不同，但为客人提供服务的本质是一样的，因此树立正确的服务意识是每一位餐饮服务员都应该做到的。

尽管餐饮业是服务行业，尽管餐饮服务员是为客人服务的，但这并不是说服务员这一职业是卑贱的。那些认为服务业是伺候人的行业，服务员是伺候人的“下等人”，都是没有真正理解服务业，没有正确摆正自己心态的人。餐饮服务员要热爱自己的职业，以为客人服务为荣，在日常工作中，既要以自己的专业技能和素养真心为客人服务，又要做到不卑不亢，有理有节。

■工作准则 2 将岗位职责铭刻心间

餐饮服务人员分为迎宾员、值台员、传菜员、酒水员、收银员、宴会预订员等不同类别，不同的职业类别有着不同的岗位职责，餐饮服务人员应牢记自己的岗位职责，以便为每一个进店的客人提供最好的服务。

1. 迎宾员

迎宾员又称接待员、迎接员、引宾员，是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接客人入门、安排就座、送别客人，这些工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。迎宾员的岗位职责如下。

职责一：使用服务敬语，笑脸迎客，主动询问客人位数，客人离开餐厅时应微笑送别。

职责二：将客人带到餐桌旁，征求客人对餐位的意见，当餐厅满座时，应耐心向客人解释，并为客人办好登记候位手续。

职责三：为上下车客人开关车门，下雨天要为上下车客人撑伞，并分发伞套给客人。

职责四：为客人指路，认真回答客人的询问，尽量满足客人合理的要求。

职责五：尽可能记住常客姓名、习惯、喜好，使客人有宾至如归的感觉。

职责六：配合保安员确保餐厅门前交通畅通，做好门前安全保卫工作。

职责七：妥善保管客人遗留物品，拾到贵重物品应立即上交给部门经理。

职责八：始终保持旺盛的服务热情，为餐厅树立良好的形象。

2. 值台员

餐厅值台员即台面服务人员，其主要工作是按照服务规范和工作程序做好餐厅的台面服务工作。

职责一：负责备齐、备足餐具和用具，确保餐具、用具的洁净和完

好，做好餐厅的卫生工作。

职责二：了解当日宴会预订、客人用餐情况，按照要求布置餐厅，安排餐桌，摆放餐具，补充工作台的各类物品，做好服务前的一切准备工作。

职责三：熟悉菜肴、酒水知识，了解送餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方式，主动做好介绍、推销菜点、酒水的工作。

职责四：细心留意客人用餐情况，按照服务的要求和程序，及时地提供优质服务。

职责五：负责补充工作台，准备服务特式菜肴的手推车、燃焰炉等用品。

职责六：负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。

职责七：负责在客人走后翻台，或为下一餐摆位。

职责八：完成领班布置的临时任务。

3. 传菜员

传菜员又称走菜员、跑菜员、送菜员等。其岗位职责如下。

职责一：按规定着装，守时、快捷、服从指挥。

职责二：保证对号上菜，熟知酒店菜品的特色及制作原理和配料搭配。

职责三：负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误地迅速送到服务员手里。

职责四：传菜过程中，轻、快、稳，不与客人争辩，做到“礼”字当先，“请”字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，形状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端，严把菜品质量关。

职责五：餐前准备好调料、作料及传菜工具，主动配合厨房做好出菜前准备。

职责六：天冷备好菜盖，随时使用。

职责七：负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好出品部与楼面的联系、沟通及传递工作。

职责八：安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉用过的餐具、剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

职责九：做好餐桌清理工作，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。

职责十：负责保管出菜单，并交财务部，以备核查。

4. 酒水员

酒水员是餐厅酒吧服务人员。其岗位职责如下。

职责一：按照酒水工作规程和质量要求，做好酒水的申购、领取、发放及储存等工作。

职责二：酒水进出时负责填写和核实票据，核准数量，保证手续完备，保证账物相符。

职责三：负责定期清点盘查储存量，确保数量准确、符合储存要求。

职责四：接受酒水订单，为酒吧或餐厅客人准备鸡尾酒及其他酒水。

职责五：掌握各种酒品的特性及服务知识，开发新的鸡尾酒，搞好销售。

职责六：熟悉酒吧所有用具的使用；熟悉各类酒水的名称、价格、产地、饮用方法等；熟悉酒水保管的知识；会调制一般酒水，制作一般果盘。

职责七：与餐厅保持联系，保证为客人提供良好的酒水服务，妥善保管客人存放在酒吧的烈性酒。

职责八：保持酒吧周围环境及仓库干净整洁，注意温度和通风；保持酒吧各项用具的清洁；保养吧台内设备，如有损坏，及时报修。

职责九：每日收市后做好清理补充工作；做好销售报表；做好空废瓶罐的回收工作，减少浪费。

5. 宴会预订员

宴会预订员主要负责餐厅宴会预订和客情信息的传递工作，保证对客户服务的及时性和准确性。其岗位职责如下。

职责一：在宴会预订办公区域做好各类宴会、团队用餐及大型活动等预订及安排工作。

职责二：礼貌地接待每批预订的客人，详细填写宴会预订客情表。遇