

…卓越员工培训书系…



就业技能培训操作手册
完善你的服务质量，提升你的业务水准

餐饮业服务员 职业化素养手册

白智慧◎编著



CANYINYE FUWUYUAN

ZHIYE

SHIYUE
HUA

SUYANG SHOUC

职业化素养培训的最佳手册

对于一个餐饮业服务员来说，如何提升自己的服务水平，为顾客提供优质而人性化的服务，实现自己的最大价值，是迫切而又重要的问题。本书将使你快速掌握餐饮业的服务技巧与要求，迅速成长为一名有实力、有经验的金牌服务员。

最新
实用版
★★★★★

...卓越员工培训书系...



就业技能培训操作手册
完善你的服务质量，提升你的业务水准

餐饮业服务员 职业化素养手册

白智慧◎编著



CANYINYE FOWUYUAN

ZHIYEHUA
SUYANG SHOUC

职业化素养培训的最佳手册

对于一个餐饮业服务员来说，如何提升自己的服务水平，为顾客提供优质而人性化的服务，实现自己的最大价值，是迫切而又重要的问题。本书将使你快速掌握餐饮业的服务技巧与要求，迅速成长为一名有实力、有经验的金牌服务员。

最新
实用版
★★★★★

图书在版编目(CIP)数据

餐饮业服务员职业化素养手册/白智慧编著.—北京:
北京工业大学出版社, 2011.10

ISBN 978-7-5639-2814-9

I. ①餐… II. ①白… III. ①饮食业—商业服务—技
术培训—手册 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 167451 号

餐饮业服务员职业化素养手册

编 著: 白智慧

责任编辑: 杨 青

封面设计: 冀之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 16

字 数: 261 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2814-9

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

我们在餐饮店用餐时经常会听见顾客评价说：这个服务员的素质很高，那个服务员的素质很低。那么，评判服务员素质高低的标准究竟是什么？一个优秀的服务员应该具备哪些素质呢？我们又该如何提升这些素质呢？这些都是餐饮管理的重要问题。再完美的规划也需要人员来落实，再琐碎的细节也需要人员来执行，所以，从某种角度来讲，服务员素质的高低是餐饮管理成败的关键一环。

对于许多餐饮企业来说，服务员的人力供给经常处于短缺状态。很多时候，即使是初中文化程度的女服务员，能足量招齐已属不易。因此，服务员文化水平低、形象不突出、个体素质差异大等都是餐饮企业面临的共同难题。

鉴于此，我们根据餐饮业的实际情况，编写了这本《餐饮业服务员职业化素养手册》。本书由长期从事餐饮行业研究和培训的专家编写，目的是培养高素质的餐饮服务从业人员。本书从服务员的形象设计、语言表达技巧到餐饮服务的基本操作和业务规范，从最基本的概念到涉及服务领域



餐饮业服务员

职业化素养手册

的各个方面的专业知识，深入浅出地介绍了餐饮服务行业的专业知识和工作方法。

本书内容全面，通俗易懂，是一本实践性很强的餐饮服务培训类书籍。

目 录

第一章 餐饮服务员的岗位任务与职责

无论做哪一行，都必须明白该行业的工作内容及职责。一个连自己岗位责任都不清楚的餐饮服务员不是一个好服务员，早晚会被职场淘汰，所以要成为一个优秀的餐饮服务员就要从知道基本的岗位职责和服务中的方法及规范开始。通过对本章的学习，你一定可以成为一个业务素质很高的服务员。

餐饮服务员不同岗位的职责	3
餐饮服务中团队合作程序	6
布置就餐环境	11
餐巾折花的基本要求和方法	13
餐桌摆台的注意事项和方法	17
迎宾与领位的职责和礼仪	20
斟茶服务的礼仪和技巧	21
菜单展示的礼仪和技巧	22
托盘的使用和礼仪	25
上菜与分菜的礼仪和方法	26



餐饮业服务员 职业化素养手册

斟酒的基本原则和礼仪	27
换盘与撤盘的礼仪和方法	30
结账服务的细节与礼仪规范	31
送客与翻台的礼仪	32

第二章 餐饮服务员基本仪表和礼仪培训

良好的仪表和礼仪是餐饮服务员最基本的职业素养，所以作为一个酒店餐饮业的服务员，首先要做的就是完善自己的仪表和规范自己的礼仪。本章将从最基本的酒店餐饮业服务员的仪表和礼仪规范讲起，然后再讲服务中的言行举止及细节等礼仪内容。学习好本章知识，是使自己成为一个优秀的餐饮服务员的关键步骤，也是你在本行业逐渐向上发展的基础。

鞠躬致意的礼仪	35
自我介绍和介绍他人的礼仪	36
要注意遵从的次序礼仪	36
接待外宾的礼仪和技巧	37
迎客、送客的礼仪	38
待客时的寒暄礼仪和技巧	39
服装要整洁、大方，有标志性	41
服务员应学会的几种手势	43
注意服务中的礼貌	44
服务员坐姿基本规范	45
服务员站姿基本规范	46
服务员行姿基本规范	47



第三章 餐饮服务员语言表达技巧

语言是餐饮服务员每天必须要说的，良好的语言沟通能力和技巧是每一个餐饮服务员应该学习和掌握的，所以在本章中我们将讲述餐饮服务员最基本的餐饮服务语言规范，并且教会你如何和顾客进行有效沟通。相信通过本章的学习，你一定能成为一个聪明、会说话、招人喜欢的餐饮服务员，在事业上更上一层楼。

餐饮服务员工作中的礼貌服务用语	51
餐饮服务员工作中与顾客进行沟通的技巧	55
餐饮服务员工作中与顾客交谈的忌语	56
餐饮服务员工作中接打电话的语言礼仪	58
让顾客接受你的意见或建议的几个技巧	61
要善于分析说服的对象	62
如何赞美顾客	63
赞美顾客的准则	65
认真倾听顾客的要求	65
礼貌拒绝顾客的技巧	68

第四章 接待不同客人的技巧和礼仪

世界上没有一片树叶是完全相同的，人也是一样。餐厅酒店中每天要接待不同的人，所以在面对不同的客人时，我们也要注意“因人而异”。学习基本的接待不同客人的技巧及礼仪，可以更有效地提升你的工作效果，有助于你迅速地成长为一名优秀的餐饮服务员。

接待不同年龄客人的技巧	75
-------------------	----



餐饮业服务员 职业化素养手册

接待不同消费类型客人的技巧	76
接待活泼型客人的技巧	77
接待忧郁型客人的技巧	78
接待稳重型客人的技巧	79
接待急躁型客人的技巧	81
接待傲慢型客人的技巧	82
接待美国人的礼仪与技巧	83
接待法国人的礼仪与技巧	84
接待德国人的礼仪与技巧	85
接待英国人的礼仪与技巧	86
接待日本人的礼仪与技巧	87
接待带孩子的客人的相关事宜及技巧	88
接待名人的相关事宜及技巧	89
接待残疾客人的相关事宜及技巧	90

第五章 各类餐饮服务特点及礼仪

餐饮服务员一天的工作内容不只是单一的，其所面对的顾客群体是广大的，所以要了解不同餐饮服务的基本知识和内容，这有助于服务员业务素质的提高，也是餐饮服务员必修的一课。所以本章对中式餐饮服务、西式餐饮服务等内容进行了详细的介绍，帮你有效地掌握这些知识，提高业务能力。

中式餐饮服务基本知识	95
法式餐饮服务基本知识	97
美式餐饮服务基本知识	99
俄式餐饮服务基本知识	101
英式餐饮服务基本知识	103
团体包餐服务的相关内容程序	103



团体包餐的服务特点	107
团体包餐的服务要点	109
自助餐的服务及基本程序	111
客房送餐服务技巧和要领	115
常见的咖啡冲调知识及注意事项	117
咖啡储存的注意事项	118
酒吧的基本类型	119
酒吧的基本布局及设备	123
酒吧的相关服务及程序	125
卡拉 OK 歌厅服务员的服务程序及标准	135
舞厅服务员的素质要求及工作内容	136
桑拿浴休闲场所服务员的素质要求及工作内容	138
保龄球休闲场所服务员的素质要求及工作内容	139
棋牌游艺厅服务员的素质要求及工作内容	142

第六章 餐饮服务员需知的各地饮食文化和习俗

顾客来自不同的地方，有其特殊的饮食文化背景及习惯等。了解了这些，我们才能够更贴心地服务每一位顾客，也有助于我们工作得更出色。

我国主要节日的饮食文化及习俗	147
我国主要地区的饮食文化及习俗	150

第七章 餐饮服务员必知的烹饪技巧和相关的 餐具保养规范

餐饮服务员每天在工作时，要正确解答顾客对某些菜品的询问，就必须知道这些菜品的烹饪技巧，故本章主要讲解了一些基本的菜品烹饪技



巧，以方便餐饮服务员工在工作中应用。另外，餐饮服务员工要保养餐具，所以也要学好相关的知识，这些在本章中我们也有介绍。

中国菜烹饪技巧	161
西菜的烹饪技巧	163
各类餐饮用具知识	165
各类餐具的清洗与保养	167
常用餐具的清洗要求及技巧	170
常用餐具的消毒法	172

第八章 餐饮服务员工酒水相关知识的培训

餐饮服务员工在日常工作中免不了和酒水打交道，要想把工作做得出色，就必须学习有关的酒水文化知识等。本章就是根据餐饮服务员工这一需求进行介绍的，相信通过本章的学习，你会把酒水文化及知识更灵活地应用在自己的工作中，更好地服务顾客，使自己变得更优秀。

中国酒的类型及相关知识	177
外国酒的相关文化及知识	180
酒的功能及价值	184
常见的酒度表示法	185
啤酒的饮用讲究	186
啤酒的不同种类	188
葡萄酒的鉴赏知识	191
葡萄酒的服务方式及方法	193
利口酒的相关文化知识	196
可可饮料的相关知识	198
茶的种类及冲泡方法	199
咖啡的种类及冲泡方法	202



其他软饮料的相关知识	204
向顾客提供酒水单的技巧	206
酒水服务的准备工作	208
开启不同种类酒瓶的方法	209
不同酒斟酒的基本知识	211
不同酒的斟酒形式、方式及方法	212
不同酒的斟酒标准	213
斟酒及要做好的准备工作	214
中餐斟酒的要求及方法	215
西餐斟酒的要求及方法	216

第九章 餐饮服务员推销技巧的培训

餐饮服务员在日常工作中需要进行推销,比如推销菜品,推销酒水等,会推销就会赚得更多,并取得良好的业绩,所以每一个餐饮服务员都应该学习相关的推销知识,以便有效地提升自己的工作能力和工作表现。本章就是应餐饮服务员的这一需求而介绍的,努力学习好相关知识,将会有更大的收获。

餐饮推销的种类与方法	221
餐饮服务员推销时应注意的问题	222
推销技巧 1: 现场演示与请顾客品尝	223
推销技巧 2: 借用他人之口法	224
推销技巧 3: 选择合适的目标推销	225
推销技巧 4: 提供多种可能性	225
推销技巧 5: 化抽象为生动形象	226
推销技巧 6: 填补空白做好搭配	228
针对不同身份顾客的推销技巧	229
针对不同类型顾客的推销技巧	230



餐饮业服务员

职业化素养手册

针对消费动机的推销技巧	231
针对不同年龄顾客的推销技巧	232
点菜时的推销技巧	233
利用食品本身具有的促销价值	235
利用特殊活动进行推销	236

第一章

餐饮服务员的岗位任务与职责

无论做哪一行，都必须明白该行业的工作内容及职责。一个连自己岗位责任都不清楚的餐饮服务员不是一个好服务员，早晚会被职场淘汰，所以要成为一个优秀的餐饮服务员就要从知道基本的岗位职责和服务中的方法及规范开始。通过对本章的学习，你一定可以成为一个业务素质很高的服务员。





餐饮服务员不同岗位的职责

关键词：餐饮服务员 不同岗位的职责

培训要点：使不同的岗位类别人员熟悉各自的岗位职责。

餐饮服务员分为迎宾员、值台员、传菜员、酒水员、收银员、宴会预订员等不同类别，不同的岗位类别有着不同的岗位职责。

1. 迎宾员

迎宾员又称接待员、应接员、引宾员，是餐厅的“门面”。其主要工作是迎接顾客入门、安排就座、送别顾客，这项工作的质量效果直接影响到餐厅的经营情况。迎宾员的岗位职责是：

(1) 使用服务敬语，笑脸迎客，主动询问顾客位数，顾客离开餐厅时应微笑道谢。

(2) 将顾客带到餐桌旁，征求顾客对餐位的意见，当餐厅满座时，应耐心向顾客解释，并为顾客办好登记候位手续。

(3) 当有电话订座或来人订座时，应准确地填写订座登记表，并复述给顾客听。

(4) 尽可能记住常客姓名、习惯、喜爱，使顾客有宾至如归的感觉。

(5) 熟悉酒店的服务设施和项目，以便解答顾客询问。

(6) 妥善保管、检查、更新派送菜牌、酒水单、订座登记表等。

(7) 妥善保管顾客遗留物品，拾到贵重物品应马上上交给部门经理。

(8) 负责做好指定范围内的公共卫生。

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



餐饮业服务员

职业化素养手册

做好餐厅的台面服务工作。值台员的岗位职责是：

(1) 负责备齐、备足餐具和用具，确保餐具、用具的洁净和完好，搞好餐厅的卫生工作。

(2) 了解当日宴会预订、顾客用餐情况，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。

(3) 熟悉菜肴、酒水知识，了解供餐菜单和货源情况，掌握菜肴服务方式，主动做好介绍、推销菜点、酒水的工作。

(4) 细心留意顾客用餐情况，按照服务的要求和程序，及时地提供优质服务。

(5) 负责收台工作，分类送洗脏餐具和脏棉织品。

(6) 做好餐厅清洁、安全等工作。

3. 传菜员

传菜员又称走菜员、跑菜员、送菜员等。其岗位职责是：

(1) 按规定着装，守时、快捷、服从指挥。

(2) 开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

(3) 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。

(4) 熟记酒店房间号、台号，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。

(5) 传菜过程中，轻、快、稳，不与顾客争辩，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。

(6) 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。

(7) 天冷时备好菜盖，随时使用。

(8) 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。

(9) 安全使用传菜间物品工具，及时协助前台人员撤掉脏餐具、剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

(10) 做好餐桌清理工作，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。