



Management

Restaurant Staff

餐厅员工 培训教程

薛永刚 方辉 编著



化学工业出版社



Restaurant Staff

**餐厅员工
培训教程**

薛永刚 方 辉 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍了餐厅员工需要学到的知识和掌握的技能，主要涵盖新员工入职必读、餐厅服务操作流程培训、服务项目操作技能培训、优质服务专题培训、餐厅服务礼仪专题培训、服务语言技巧专题培训、餐饮推销专题培训、餐厅安全专题培训、餐厅卫生专题培训等多方面内容。

本书指导性、实操性强，可供餐饮企业组织培训，或是专业培训机构或旅游院校培训使用，也可供在职人员自学提高使用。

图书在版编目（CIP）数据

餐厅员工培训教程/薛永刚，方辉编著. —北京：
化学工业出版社，2012.1
ISBN 978-7-122-12451-7

I. 餐… II. ①薛…②方… III. 饮食业-商业
服务-职工培训-教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 200899 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：郑 捷

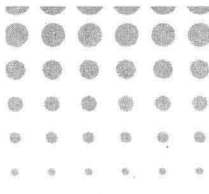
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）
印 刷：北京云浩印刷有限责任公司
装 订：三河市万龙印装有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张 17 字数 339 千字 2012 年 2 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：48.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

餐厅的效益和所有的经营活动都要靠员工的辛勤劳动来创造。餐厅与餐厅间所有的竞争最终还是团队的竞争、人力资源的竞争，只有拥有优秀的人力资源，才可能在竞争中立于不败之地。

餐厅获得人力资源的主要渠道是对外招聘和对现有人员进行培训。通常餐厅不可能在任何时候都招聘到合适的人员，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的过程，因此从长远来看，人员的培训才是餐厅发展的关键。

可以说，员工培训是培养餐厅各类专业人才的摇篮，同时也是搞好餐厅工作，加强管理、提高竞争、战胜对手的一个重要法宝，其作用具体体现如下。

第一，可以提高员工文化与技术素质；第二，有助于服务质量的提高；第三，减少浪费和劳动力成本；第四，可以有效地减少事故的发生，保证宾馆餐厅的员工人身和财产的安全；第五，有助于员工的自身发展，增强员工的职业安全感，从而降低流失率，最终解决招人难的问题。

要做好员工培训，当然要有好的员工培训教材，目前市场上有许多类似的培训教材，但都侧重于理论或者操作技能，不能完全满足于餐饮行业的实际需要，为此，我们组织旅游学院的专业老师、培训机构的培训老师以及在餐厅工作的一线管理者共同编写了《餐厅员工培训教程》一书，该书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍餐厅员工需要学到的知识和掌握的技能，主要体现在以下内容：

- 新员工入职必读。
- 餐厅服务操作流程培训。
- 服务项目操作技能培训。
- 优质服务专题培训。
- 餐厅服务礼仪专题培训。

- 服务语言技巧专题培训。
- 餐饮推销专题培训。
- 餐厅安全专题培训。
- 餐厅卫生专题培训。

本书最大的特点是指导性、实操性强，完全切合餐厅业务与管理各个方面的实际情况，是员工自己学习的好教材，同时，若餐饮企业组织培训，甚至是专业培训机构或旅游院校的培训，都可以运用此教材很轻易地做成 PPT 文档（幻灯片）来进行教学，完全可以省去教材开发及备课的辛劳。

在《餐厅员工培训教程》的编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢。

由于作者水平所限，不足之处请读者指正。

编著者

2011 年 10 月

目录

CONTENTS

第一章 新员工入职必读..... 1

第一节 餐厅情况的了解..... 2

一、餐厅的基本资料..... 2

二、餐厅的组织架构..... 3

三、餐厅的规章制度..... 4

第二节 餐厅员工职务认知 5

一、员工的责任、权限和义务..... 6

二、职位所需知识要求..... 6

三、熟悉前后工序环节..... 7

第三节 做好餐饮服务的素质要求 7

一、身体健康..... 7

二、仪表端庄整洁..... 8

三、态度亲和热诚..... 8

四、工作认真负责..... 9

五、积极、乐观、合群..... 9

六、沟通融会能力高超 10

七、懂得控制情绪 10

第二章 餐厅服务操作流程 培训 13

第一节 零点服务总流程 14

一、什么是零点 14

二、零点的特点 14

三、零点服务流程解说 14

第二节 餐厅团体包餐服务流程 17

一、什么是团体包餐 17

二、团体包餐的特点 17

三、团体包餐的上菜顺序 17

四、团体包餐的服务要求 17

五、餐厅团体包餐服务流程 18

第三节 宴会服务总流程	20
一、什么是宴会	20
二、宴会服务流程	20
第四节 餐厅各岗位服务流程	24
一、餐厅经理日常工作流程与说明	24
二、餐厅领班工作流程与说明	25
三、迎宾员迎宾服务流程与说明	26
四、传菜员传菜服务流程与说明	28
五、收银员收银工作流程与说明	29
六、洗碗工洗碗工作流程与说明	31
七、保洁员工作流程与说明	32

第三章 服务项目操作技能 培训

第一节 餐桌布置与整理技能	36
一、台布的铺设	36
二、座椅的摆放	37
三、餐具的摆放	37
四、其他备品的摆放	38
第二节 端盘与托盘技能	38
一、端盘与托盘的基本要求	38
二、端盘与托盘的方法	38
三、端盘与托盘行走的要领	39
四、托盘的操作要领	40
五、运用托盘开展服务的技巧	41
六、托盘服务注意事项	45
第三节 迎宾领位技能	46
一、迎宾服务	46
二、引客入座	47
第四节 点菜服务技能	49
一、点菜前的准备工作	49
二、点菜基本要求	50
三、点菜的基本程序	53
四、点菜语言技巧	59
第五节 上菜服务技能	60

一、上菜前做好准备工作	60
二、上菜及用餐服务礼仪规范	61
三、上菜顺序	63
四、上菜时机	65
五、上菜的方法	66
六、特殊菜肴的上菜方法	67
第六节 分菜服务技能	68
一、分菜的基本要求	69
二、分菜工具的使用	69
三、分菜前的准备工作	70
四、分菜的方法	70
五、特殊情况的分菜方法	71
六、不同菜的分菜技巧	71
第七节 酒水服务技能	74
一、点酒水	74
二、酒水服务作业程序	74
三、注意事项	79
第八节 席间服务技能	80
一、服务干饭、稀饭	80
二、更换骨盘	80
三、添加干饭、稀饭	81
四、上香烟服务	81
五、更换烟灰缸服务	81
六、小毛巾服务	82
七、加位服务	82
八、撤盘服务	82
九、甜食和水果服务	84
十、客人桌面清洁	84
十一、打包服务	84
第九节 餐后服务技能	87
一、结账服务	87
二、送客服务	89
三、翻台服务	90

第④章 优质服务专题培训

第一节 必备服务意识	96
-------------------------	-----------

一、我为人人、人人为我	97
二、诚实经商、讲求信誉	97
三、以顾客为中心	98
四、顾客至上、服务第一	99
五、来者是客、一视同仁	100
六、主随客便	100
七、适应顾客需求	101
八、更新观念、推陈出新	101
第二节 餐饮服务的要求	102
一、基本要求	102
二、餐饮服务的原则	109
三、餐饮服务的注意事项	110
第三节 特殊客人特殊服务	111
一、醉酒客人	111
二、残疾人	112
三、带小孩的客人	114
四、老年客人	116
五、熟人或亲友	116
第四节 结账服务细节	117
一、不直接将金额大声说出来	117
二、客人对账单持异议的处理	118
三、怎样防止跑单	119
四、怎样在包间客人结账时不出错	121
第五节 服务中常见问题处理	121
一、菜、汤汁溅到客人身上怎么办	121
二、顾客 AA 制怎么办	122
三、客人要求服务员陪酒怎么办	123
四、客人有要事谈怎么办	124
五、客人要求自己加工或自带食品要求 加工怎么办	125
六、客人想要赠送礼品或小费怎么办	127
七、对待不礼貌客人怎么办	127
八、客人要求代管物品怎么办	128
九、客人损坏物品怎么办	129
十、客人偷拿餐具怎么办	129
十一、客人要求取消等了很久却没上的	

菜怎么办·····	130
十二、餐厅客满怎么办·····	131
十三、客人点了菜单上没有的菜 怎么办·····	132
十四、客人发现饭菜中有异物怎么办·····	132
十五、客人反映菜肴口味不对怎么办·····	133
十六、客人提出问题答不上来时 怎么办·····	134
十七、当客人因菜肴长时间不上而要求 减账时怎么办·····	134
十八、当客人反映菜单价格不对时 怎么办·····	135
第六节 客人投诉处理 ·····	136
一、了解客人消费的心理要求·····	136
二、了解投诉客人的心理·····	137
三、处理客人投诉的原则·····	138
四、客人投诉处理步骤·····	138
第七节 突发事件处理 ·····	139
一、客人食物中毒怎么办·····	140
二、意外烧烫伤怎么办·····	140
三、客人突然病倒怎么办·····	142
四、客人在餐厅跌倒怎么办·····	143
五、客人出言不逊怎么办·····	143
六、客人丢失财物怎么办·····	143
七、客人打架闹事怎么办·····	144
八、突然停电怎么办·····	145
九、遇到盗抢怎么办·····	145
十、遭遇火灾怎么办·····	146

第 五 章 餐厅服务礼仪专题

培训 ····· 149

第一节 仪容仪表 ·····	150
一、制服·····	150
二、头发的妆饰·····	151
三、化妆·····	151

四、首饰佩戴	154
五、个人卫生	154
六、整体仪表的自检要求	155
第二节 举止仪态	155
一、举止的一般要求	155
二、表情	155
三、站姿	157
四、走姿	158
五、坐姿	160
六、蹲姿	161
七、手势	162
第三节 餐饮服务中的礼节	163
一、服务礼节	163
二、握手的礼节	164
三、与客谈话礼节	164
四、次序礼节	165
五、迎送礼节	165

第六章 服务语言技巧专题

培训

第一节 服务用语表达要求	168
一、服务用语表达规则	168
二、餐厅服务常用服务用语	169
三、服务用语运用需注意事项	173
第二节 服务用语表达方法	173
一、七大待客基本用语	173
二、妙用“寒暄”语	174
三、让话语调动气氛	175
四、认真对待客人的问询	175
五、多用敬语	179
第三节 服务用语表达技巧	180
一、要注意客人的文化背景差异	180
二、不要少说不可少的话	181
三、增强话语的针对性	182

四、使用一些模糊、委婉的语言表达和 修辞方式	182
五、让幽默成为对话的“润滑剂”	183
六、努力使自己的谈吐文雅	184
七、会说不如会听	185
八、电话接打语言技巧	187
九、推销语言技巧	188
第四节 服务用语中的禁忌	190
一、把自己的想法强加于人	190
二、改正不良的说话方式	191
三、不考虑客人利益及立场	192
四、不给客人留余地	193
五、运用否定用语	194
六、音调过低且冷淡	195
七、说错话后不及时补过	196

第七章 餐饮推销专题培训 199

第一节 推销技巧	200
一、主动招呼	200
二、选准推销目标	200
三、熟悉产品和适时介绍菜品	201
四、主动、及时询问客人并提出合理 建议	201
五、现场演示和让客人试尝推销菜肴	201
六、适时推荐高价菜品	202
七、主动服务抓住销售机会	202
八、要有针对性地进行推销	202
九、要正确使用推销语言	203
十、结合膳食和服务加强酒水的推销	204
十一、针对不同客人进行推销	205
第二节 几种产品的推销方法	206
一、如何销售开胃酒	206
二、如何向客人推荐开胃菜	206
三、如何推销主菜	207
四、怎样推销酒水	207

第八章 餐厅安全专题培训 209

第一节 食品安全 210

- 一、食物中毒的概念 210
- 二、食物中毒的特点 211
- 三、食物中毒产生的因素 211
- 四、食物中毒的预防措施 212
- 五、食物中毒的处理 214

第二节 人身安全 216

- 一、切、割伤的防范 216
- 二、跌伤的防范 217
- 三、烫伤的防范 218
- 四、扭伤的防范 218
- 五、电击伤的防范 218
- 六、设备事故的防范 219
- 七、火灾事故的防范 219
- 八、现场急救 220

第三节 防盗、防抢 222

- 一、怎样防盗 222
- 二、怎样防抢 223

第四节 突发事件与意外事故的处理 ... 226

- 一、突然停电怎么办 226
- 二、突然停水怎么办 226
- 三、突发打架斗殴怎么办 226
- 四、突然局部起火怎么办 227
- 五、发生意外事故怎么办 229

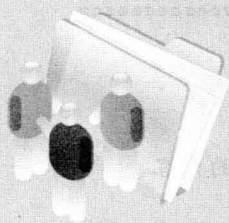
第九章 餐厅卫生专题培训 233

第一节 厨房的卫生 234

- 一、厨房室内外的清洁卫生 234
- 二、厨房设施、设备卫生管理 238
- 三、厨房用具卫生管理 242
- 四、餐具的洗洁与消毒 244
- 五、更衣室和卫生间的卫生 245

第二节 菜品加工环节的卫生	245
一、菜品烹饪过程的卫生	245
二、菜品中异物的卫生防范	247
第三节 其他加工流程的卫生管理	247
一、采购环节的卫生	248
二、验收环节的卫生	248
三、存货发货环节的卫生	248
四、储存环节的卫生	249
第四节 从业人员的个人卫生	250
一、新进工作人员的健康检查	250
二、工作人员定期健康检查	251
三、暂时离岗卫生要求	251
四、有病要及时报告	251
五、培养良好的工作卫生习惯	252
六、注意手部的清洗与消毒	252

参考文献	255
-------------------	------------



第一章

新员工入职必读

- ◆ 第一节 餐厅情况的了解
- ◆ 第二节 餐厅员工职务认知
- ◆ 第三节 做好餐饮服务的素质要求





=====

培训目标:

1. 了解本餐厅的基本资料。
 2. 了解本餐厅的组织架构。
 3. 掌握餐厅的各项规章制度,尤其是要记住员工手册的内容。
 4. 了解自己的职责。
 5. 了解企业及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等,顺利地适应企业环境和新的工作岗位,尽快进入角色。
- =====

新员工入职必读指引

序号	培训内容	时间安排	期望目标	未达目标的改善
1	餐厅情况的了解			
2	餐厅员工职务认识			
3	做好餐饮服务的素质要求			
备注	(1)认真聆听,尤其是要了解组织架构 (2)认真阅读员工手册及各项规章制度;认真阅读岗位职位说明书,若无,要请教上司和同事 (3)多从案例中学习			

第一节 餐厅情况的了解

一、餐厅的基本资料

餐厅在我国,大小不一,其称呼也各不相同,比如有饭店、酒楼、餐厅、酒家、餐馆、食府、大排档、小吃店等。作为新进员工,必须对自己所要服务的企业的如下基本资料有一个比较确切的了解,这对新进员工处理同事关系、回答客人问询、做好岗位工作会有很大的帮助。

- (1) 本餐厅的发展简史、主要大事记。
- (2) 本餐厅的经营特色。
- (3) 本餐厅各营业场所的分布及主要功能。
- (4) 本餐厅服务设施的状况、服务项目的特色、营业时间和联系电话。
- (5) 餐厅内各部门的主要功能、工作职责、经理的姓名、办公室的位置和电话。
- (6) 本餐厅的服务宗旨、服务风格。
- (7) 本餐厅的店旗、店徽、店歌。
- (8) 餐厅周围的车站名称及位置,经过哪些公交车,餐厅距离火车站、码头、机场的距离及到达方法。
- (9) 餐厅周围的标志性建筑等。

二、餐厅的组织架构

（一）了解组织架构的好处

餐厅为了满足客人来店的需求，由一群人来提供其相关服务，而这一群人的工作，不但不能有所遗漏或重叠，更须注重工作效率，以达到最佳的服务与营运的目标，于是对这一群人事先做适当的安排是必要的，这就是组织。组织的功能：通过组织，餐厅员工可以了解如下内容。

- （1）各人自身的工作权责及与同事工作的相互关系、权责划分。
- （2）公司中对上司、对下属的关系，应遵从何人的指挥，需向谁报告。
- （3）餐厅员工升迁渠道，建立自己的事业目标，由此帮助团队的建立，发挥最大的团队效益。

（二）餐厅的组织架构说明

1. 两大单位

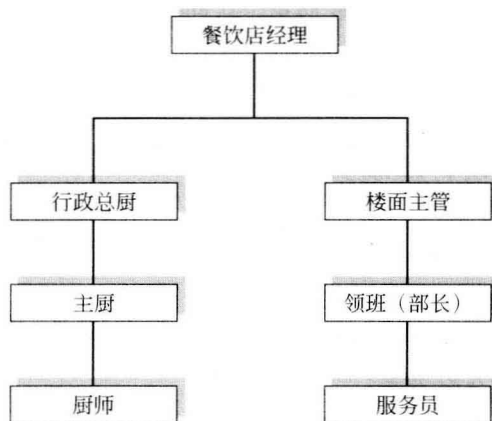
餐饮企业是服务业，就餐饮服务的性质而言，可归纳为两大单位。

（1）前勤单位。是指在餐厅营业场所内，直接服务客人所设立的部门，包括厨房、楼面两大主要营业部门。

（2）后勤单位。包括财务、总务、人事、采购、工程、安全警卫等辅助营业作业的部门，也就是后勤部门，他们在服务前、服务中、服务后支援前勤单位。

2. 前勤单位的划分

餐厅的组织编制（在此指前勤单位），依其营运机制、设备限制、市场定位、企业文化、服务方式与员工素质等来考虑，组织形态可大可小，小可至几个人，大可至数百人以上的编制，通常分为两大部分，如下图所示。



餐厅前勤单位的组织编制的划分