

商业·饮食·服务业

《服务规范手册》编写组

山西人民出版社

FUWU
GUIFAN
SHOUCE

服务规范手册

服务规范手册

——商业·饮食·服务业

《服务规范手册》编写组

3501/12

F719
93

山西人民出版社

660422

服 务 规 范 手 册

《服务规范手册》编写组

*

山西人民出版社出版 (太原并州北路十一号)

山西省新华书店发行 山西新华印刷厂印刷

*

开本: 850×1168 1/32 印张: 12.125 字数: 295千字

1989年12月第1版 1989年12月太原第1次印刷

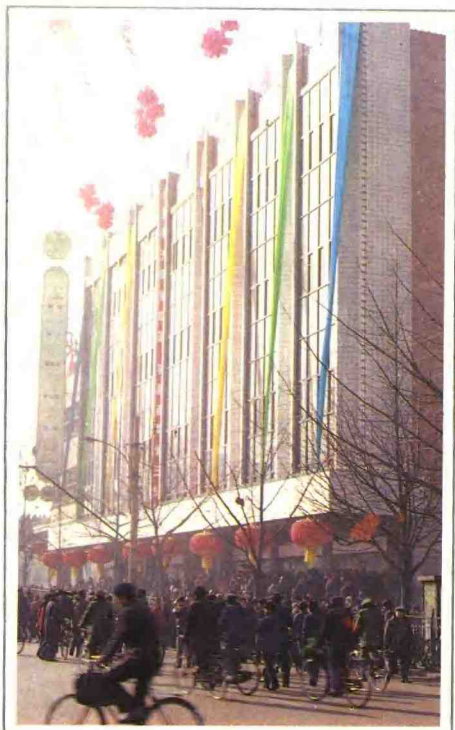
印数: 1—20500册

*

ISBN 7-203-01437-1

F·189 定价: 5.25元

太原市五一百货大楼外景



商
业





饮
食



旅
店



服
务

广 告



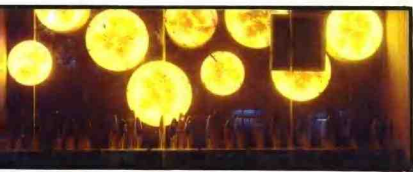
广 告



陈
列



橱
窗



橱
窗



理
发

照
像



修
脚



前 言

为了适应商业体制改革和在商业系统全面推行规范服务、规范管理的需要，我们组织编写了这本《服务规范手册》，献给商业、饮食业、服务业战线上的广大干部职工。

本书收集了商业、饮食、旅店、理发、浴池、照像、洗染等行业的行为规范，礼貌待客，操作规程，企业制度与纪律，以及业务技能，计算技术，疑难问题解答等知识，全书图文并茂，内容丰富，具有综合性、知识性和实用性等特点。它既可作为企业实行规范服务、规范管理的培训教材，又可作为中等专业技术学校的教学参考书。

本书是由山西省商业企业管理协会组织编写的。编委会主任由山西省商业企业管理协会常务副会长张敏同志担任，成员有芦振基、赵功礼、白荣槐、张润堂、艾寅之、任应勋、张俊川等同志。本书的商业部分由艾寅之、黄卫东、常青三同志执笔编写；饮食、服务业部分由任应勋、王长信二同志执笔编写。由常青、艾寅之、芦振基三同志进行总纂。在本书的整个编写过程中，山西省商业厅、山西省商业企业管理协会的领导同志给予大力支持和帮助，从编写方针、指导思想到具体内容均提出了不少宝贵意见。

由于我们政策、知识和理论水平较低，再加以经验不足，书中存在的缺点错误一定不少，我们热切希望广大商业干部职工阅

后，对本书提出宝贵意见，以便在重版时得以修改和完善。

编 者

一九八九年十月于太原

目 录

零 售 商 业

店容店貌	(3)
一、橱窗布置	(3)
二、商品陈列	(5)
三、店堂卫生	(6)
四、辅助设施	(7)
仪容仪表	(8)
服务程序	(10)
一、营业准备	(10)
二、营业服务	(11)
三、营业结束	(14)
语言艺术	(15)
一、技巧要点	(15)
二、接待语言	(16)
三、答询用语	(20)
四、出售食品、副食品、蔬菜用语	(22)
五、接待外宾、华侨用语	(23)
六、柜台禁语	(24)
业务技能	(26)
一、营业员的基本要求	(26)

二、展示商品	(26)
三、商品包扎	(36)
四、涂料拼色	(40)
五、称量技术	(41)
六、度量衡换算	(45)
计算技术	(51)
一、心 算	(51)
二、珠 算	(66)
三、电子计算器	(81)
四、常用的计算公式	(96)
便民措施	(103)
商业职业道德	(106)
体察顾客心理	(114)
商业制度	(119)
一、业务管理	(119)
二、财务管理	(123)
三、劳动人事管理	(124)
四、民主管理	(125)
商业纪律	(126)
一、营业员岗位纪律	(126)
二、经商十二字	(127)
三、柜台纪律	(127)
四、营业员守则	(128)
五、保管员守则	(128)
六、采购员守则	(129)
七、业务人员守则	(129)
八、纠正不正之风	(130)
九、财经纪律(要点)	(130)

奖惩制度	(132)
一、奖励的基本原则和要求	(132)
二、处罚的基本原则和要求	(133)
附录一：柜台用语一百例	(134)
附录二：营业员文明礼貌服务八十例	(142)
附录三：“六好”企业、“六好”职工标准	(161)
附录四：“优秀服务单位”和“文明职工”标准	(162)

饮 食 业

服务规范等级模式	(155)
一、经营范围及服务项目	(165)
二、餐厅布局及设施	(166)
三、技术力量配备及服务方式	(168)
四、服务程序	(169)
五、饭菜质量和工艺要求	(171)
六、卫生要求及其它	(172)
服务人员服务规范要求	(174)
一、仪容仪表	(174)
二、营业前准备工作	(174)
三、餐厅服务员应知应会	(176)
四、服务员技术等级标准	(179)
摆台规则及席位安排	(182)
一、摆台的基本要求	(182)
二、餐台设计	(183)
三、座位安排	(186)
四、台面摆设	(189)
餐厅服务接待规程	(191)
一、中餐散座服务规程	(191)

二、筵席宴会服务规程	(194)
各类餐宴酒会服务规程	(201)
一、团体包餐服务规程	(201)
二、冷餐酒会服务规程	(202)
三、鸡尾酒会服务规程	(204)
四、西餐宴会服务规程	(205)
五、西餐便餐服务规程	(210)
六、酒吧间服务规程	(215)
附：餐厅服务知识问答	(218)

旅店业

旅店等级模式	(231)
一、一级旅店	(231)
二、二级旅店	(232)
三、三级旅店	(234)
四、四级旅店	(235)
五、等外旅店	(235)
大中型旅店服务规范	(236)
一、服务接待艺术	(236)
二、总台营业室接待规程	(240)
三、客房接待规程	(242)
四、卫生工作规范	(248)
五、餐厅(食堂)服务	(256)
六、综合系列服务	(257)
七、疑难问题解答	(261)

理发业

等级标准	(267)
------------	-------