

梁 希 良 涓 编著

饭店服务技艺



同济大学出版社

饭店服务技艺

梁希 良涓 编译

同济大学出版社

内 容 提 要

本书是作者根据国外最新资料编译而成的。本书共分旅馆和餐厅工作、餐饮服务基础、特别服务项目、其他四大部分。

本书适合于宾馆、酒家、饭店、旅馆有关人员及广大读者学习、使用。

责任编辑：顾敏健

封面设计：赵建新

饭店服务技艺

梁希良 涓 编译

同济大学出版社出版

(上海四平路 1239 号)

新华书店上海发行所发行

浙江北虞荡浦印刷厂排版

启东市印刷厂城东分厂印刷

开本: 787×960 1/32 印张: 7.25 字数: 140 千字

1990 年 3 月第 1 版 1990 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—4900 定价: 3.40 元

ISBN 7-5603-0502-7/Z · 38

您好，客人，您的身份我们从不打听。

是朋友，我们握手衷心欢迎；
是生人，我们将不再陌生；
若怀敌意，我们的爱将把它驱尽。

——亚瑟·格威特曼《威尔士古诗句》

目 录

你和你的顾客.....	(1)
-------------	-------

旅馆和餐厅工作.....	(14)
--------------	------

前台部.....	(14)
----------	------

大厅服务.....	(23)
-----------	------

管家部门.....	(30)
-----------	------

餐饮服务.....	(33)
-----------	------

食品制作.....	(42)
-----------	------

餐饮服务基础.....	(49)
-------------	------

服务礼节.....	(49)
-----------	------

餐桌服务的形式.....	(72)
--------------	------

餐巾摆设.....	(83)
-----------	------

菜单设计.....	(123)
-----------	-------

饮酒须知.....	(131)
-----------	-------

厨房安全.....	(148)
-----------	-------

特别服务项目.....	(156)
-------------	-------

鸡尾酒会.....	(156)
-----------	-------

自助餐.....	(158)
----------	-------

宴会.....	(163)
---------	-------

那才是款待	(174)
酒吧布置.....	(174)
25 种简单鸡尾酒的配法	(178)
其他鸡尾酒.....	(183)
装饰物.....	(191)
以烈性酒或烈性甜酒为主的咖啡.....	(193)
火烧烹调.....	(196)
香料和香草.....	(210)
 附录一：烹饪术语	 (215)
 附录二：厨房法语	 (218)

你和你的顾客

顾客对旅馆的期望是什么？

顾客选择旅馆的标准是什么呢？最主要的是，旅馆应位于各种交通和通讯都很便利的市中心。同样重要的是，旅馆服务人员优质、热情的服务以及良好的空调设备和便利的服务条件，如靠近商业区、邮局、银行及名胜古迹。

旅馆中的美味佳肴自然是吸引客人的重要因素。人们选择旅馆的另一个重要原因也可能是它的名望，或者它所代表的一定级别。旅馆必须使人感到舒适，服务人员应该热情、友好。各种收费应当合理，房间必须干净，日常房间管理应具一流水平。

对于餐厅，顾客通常希望有品种繁多、质量上乘的食品，快速、高效的服务，令人愉快的气氛及合理的价格。然而，对有些顾客来说，费用并不非常重要。

你的顾客

你可以称顾客为宾客、客人、房客或顾客。但是无论你用什么名称来称呼他们，他们依然是真正的“要人”，即最重要的人。因为有了他们，旅馆和餐馆业也就不复存在。

事实上，很少有人理解“要人”的价值。之所以许多利润一直在白白流失，就是因为那些与顾客面对面打交道的人服务质量低劣、态度傲慢、粗鲁、不尊重人、没有礼貌、工作态度不端正。从经营的角度（即营业情况）、服务人员（即小费）以及公共关系的角度来看，如果这些人对“顾客”的含义理解得越早，那么对每个人就越好。

顾客是什么？

顾客是营业中最重要的的人。

顾客不是工作中的障碍。

顾客为服务人员提供了服务机会，从而帮助了服务业。

顾客是带着他们的需要而来的。

顾客不需依赖服务业，而服务业却必须依赖于顾客。

顾客不是服务业的局外人，顾客是服务业的重要组成部分。

顾客不是统计本上冰冷的数字或统计材料，顾客是人，因而有感情和情绪，癖好和偏见。

顾客不是吵架和争论的对象。

顾客在争论中永远是对的。

顾客始终或绝大部分时间是对的，因为他们是付钱的，为什么要失去他们呢？

你有时可能想在争吵中获胜，但是这值得吗？当然不值得。因为在你争吵获胜的同时，你便失去了顾客，而

顾客是服务业的命根子。在与顾客打交道时要使他们和服务业都有利可图,这是所有服务人员的职责。

服务人员的座右铭应是:

顾客就是服务业,服务业就得重视顾客。

你该怎样与顾客打交道呢?

跟顾客打交道要想有利可图,你必须懂得顾客的某些基本的和次要的需要。

顾客的基本的需要:

充饥、休息、解渴、居住。

顾客的次要的需要:

自尊、被承认、被他人接受。

顾客的其他社会需求:

与人相处的愿望、互爱、模仿、快乐感、舒适、回避艰苦;娱乐、休息;好奇心、渴望经历新的事物、创作欲、美的享受、安全;身心健康;物质占用或收入。

这些需要又可分为四类,身体的、心理的、社会的和实用的。这些要求在顾客身上以不同的方式表现出来。

身体需要:顾客想有一个安全舒适的住处、满意的食物饮料和出色的服务。

心理需要:顾客有强烈的购买欲,你所在的旅馆和餐厅可能有许多东西能吸引顾客,你可以间接地向他们推荐。

社会需要:顾客希望在令人愉快的环境中休息和娱乐。

实用需要:顾客需要有安排旅游的设施。

只有满足顾客的上述需要，才能创造有利的产品形象。这对服务业很重要，因为它最终将影响顾客的选择及向别人的推荐。

顾客心理

除了了解顾客的基本需要之外，你还必须能抓住顾客的心理。

大多数顾客并不真的计较价钱，但是他们喜欢讨价还价，或者看来象是喜欢讨价还价，他们喜欢感到自己占了点便宜。此外，大多数长住顾客对旅馆的日常安排会感到厌倦。如果能提供各种最新的、现代化的设施，把注意力放在高雅的配色和气氛上，顾客就会作出积极的反应。因为对他们来说，社会形象和阶层形象是很重要的。最后，顾客会由于某种情景或服务员的无礼而生气，这可能会导致感情上的隔阂，这对服务业是不利的。

处理好顾客和服务员之间关系的实用建议

争取主动向每一位顾客作简短、亲切的问候，不要让顾客先问候你和跟你说话，努力表明你对顾客是很关心的。听顾客讲话要全神贯注，要等顾客说完后再开口，不要打断顾客的话。始终要说“请您……”，不能说“你必须……”或“你非得……不可”，记住要慷慨地使用“请”、“谢谢”。尽管这并不破费什么，但对顾客却作用很大。尽量记住顾客的名字，有礼貌地称呼他们。譬如，“凯霍先生，

早上好！”这会使得他们觉得自己很受欢迎，不会有陌生的感觉。如果不知道他们的名字。你可以称他们“先生”或“女士”，决不能叫“喂”。

对顾客的体贴关心是服务人员要培养的理想品德，同时要友好待人、助人为乐、礼貌谦虚、热情诚恳、善于赞扬、避免批评任何顾客。对顾客的忠诚是一种优良的品德。要重视这样的现实，即顾客也有感情，同你一样很容易被伤害。不要泄露顾客要你保密的事情，相反，要随时准备给予帮助。你也不该太敏感、太自负。最重要的是，不能做虚伪的人。

怎样办好旅馆？

如今要在旅馆和餐饮业中取得成功必须做到“三好”。

① 服务好：受过良好的专门训练的餐厅服务员、客房管理员、前台服务人员、旅馆服务员、电梯操作员和行李员，在为顾客提供良好服务方面起着很重要的作用。

② 饮食好：食品的类型、质量和品种，菜单的设计，由优秀厨师负责的厨房人员的烹调技术。

③ 环境好：这不仅仅指餐厅优雅宜人的布置、颜色的搭配、周围环境和音乐，也指服务人员应避免发出不必要的噪声。

服务人员应培养正确的工作态度，即热爱自己的工作，为服务业创利。他们的座右铭应该是：

不要问：服务业能为我做些什么？

要想到：我能为服务业做些什么？

不要问：顾客能为我做些什么？

要想到：我能为顾客做些什么？

服务人员基本守则

下面是所有服务人员都应该牢记的一些规定和规则：

- 1) 必须准时签到上岗。
- 2) 在没有特殊原因的情况下不能旷工。
- 3) 若因故不能上班，应尽可能事先通知有关部门领导。
- 4) 上岗时必须做到服装整洁。
- 5) 未征得领导同意，服务员不得将制服带出旅馆区。
- 6) 上班时间内应避免打私人电话。
- 7) 上班无事时私人的紧急电话应在公用电话处打。
- 8) 在没有得到特别允许的情况下，不值班的服务人员不得来旅馆。
- 9) 在没有得到特别允许的情况下，服务人员不得去旅馆公共区域或参加任何宴会。
- 10) 应劝告服务人员的亲戚或朋友不要在旅馆区内等候他们。
- 11) 服务员无事时不能聚在角落里谈天闲聊，应该在自己的工作岗位随时准备为顾客服务、帮助顾客、协助忙碌的同事。
- 12) 应该诚实，不能拿不属于自己的钱、食物或旅

馆的日用品。

13) 不能用延长休息时间或长时间呆在更衣室或厕所里等方法来缩短工作时间。

14) 未到下班时间不能离开。

15) 不能推卸工作或浪费时间。

16) 应该忠实于旅馆。

17) 应该避免批评自己的工作岗位、管理部门及同事。

18) 应该帮助旅馆在公众中树立良好的形象。

19) 应该具有安全意识，发生意外应立即上报。

20) 应当把一切客人遗失后找到的物品上交给有关部门。

21) 决不在餐厅、厨房和规定不能抽烟的地方抽烟。

22) 决不在上班时间嚼口香糖、啃东西。

23) 帮助旅馆保持清洁。

服务人员的正确行为

旅馆的服务人员应该乐于合作。有自觉精神，他们应该同管理部门、顾客及同事保持良好的关系。为了自身的利益(工作保障)、旅馆的利益及顾客的利益，应该尽力使旅馆的经营安全、高效、生意兴隆。

成功的奥妙主要是，良好的态度、礼貌待人和通情达理。服务人员应该尽量做到友好地对待所有的客人(但不是亲近)。应该和善而不是虚伪，应该乐于帮助顾客和同事。服务人员对管理部门、客人和同事应该诚实、忠

诚和热情。

诚实乃上策。同样重要的是，谦虚、礼貌和笑颜常开。记住：

微笑不用付出什么代价，然而奉献给顾客的却很多；

微笑使领受者富有却不会使施予者变穷；

世上没有不需微笑的强者；

没人会富得无需微笑；

没人会穷得给不起微笑；

微笑能为服务业建立良好的信誉；

微笑会给疲惫孤独的旅行者和困倦的商人带来安慰

微笑能激励同伴；

微笑是对管理人员的鼓舞；

微笑是世上对付烦恼的最好办法。

下面用一首短诗来概括以上几点，记住这首诗，并以它作为工作和生活的信条。

微笑买不到，借不走，偷不去，讨不来。

微笑在给予前毫无价值与光彩。

无论是顾客还是同伴，高兴还是悲哀，给他们微笑吧！

你将由此而愉快。

你想得到提升吗？

个性是成功的基础、魅力的精华，也是服务业的间接广告。它非常重要，因此所有雇员都应培养文雅的、招人喜欢的个性。

如果你想进入旅馆和餐饮业，那么下面所列的几条

可供你作自我检查：

外表 你是否穿着干净整洁、姿态良好、注意面部表情？你是否能避免冷笑、时刻准备微笑？你是否有古怪的行为和癖性？

表达 你是否有悦耳的嗓音？能否自如地调节，使之既不太高，也不太低？你是否用心增长知识、扩大词汇？你是否注意避免仅用俗语。避免讲话太快或太慢？在你的谈吐中能表露出你的兴趣来吗？

智力 你是否努力消除自己毫无根据的迷信思想？你是否注意增强记忆力？你是否善于观察、注意力集中、成熟、理解力强？

性情 你是否冷静、心平气和、镇定、不发脾气？你是否努力培养幽默感？你是否急躁和鲁莽？你能否约束自己、避免自怜？

兴趣 你是否通过大量阅读书报杂志来扩大兴趣范围？你是否参加过有关提高个人修养的讨论会和课程？你是否努力增加有关音乐、科学或哲学方面的知识？

社会适应能力 你能宽恕别人吗？你能克制自己不在人前炫耀吗？你经常赞扬别人而不赞扬自己吗？你有同情心，体贴人吗？你是否谈得少听得多？你是否尽力帮助别人？你自私吗？

对下面测验题的回答将表明你是否具备当个好领导的素质。

- 1) 你是否坚强？
- 2) 你是否自信？
- 3) 你是否恰如其分地发布指令？这些指令能否贯

彻执行？

- 4) 你是否了解工作人员的工作情况？
- 5) 你对你的部下是太严厉呢，还是太随便？
- 6) 你能激励别人的信心吗？
- 7) 你自尊吗？
- 8) 你尊重部下吗？
- 9) 你公正吗？
- 10) 你能自我约束吗？
- 11) 你关心部下吗？
- 12) 你能与部下交谈并把他们当作独立的人看待

吗？

- 13) 你有能力训练他们吗？
- 14) 你能同他们讨论问题吗？
- 15) 你能帮助他们吗？
- 16) 你能正确地做好工作吗？
- 17) 你能发出明确的指令吗？
- 18) 你检查部下的工作吗？
- 19) 你能接受部下的建议吗？
- 20) 你能征求他们的意见吗？
- 21) 你能表扬部下吗？
- 22) 你能成为他们中的一员吗？
- 23) 你能同他们一起工作吗？
- 24) 你能不指手划脚地领导他们吗？
- 25) 你能指导部下如何提高工作效率吗？
- 26) 你能教他们处理事情的方法吗？
- 27) 你能为他们做出榜样吗？

- 28) 你能促成集体协作吗?
- 29) 你能向部下示范如何操作新的仪器设备吗?
- 30) 你能挑选合适的人担任合适的工作吗?
- 31) 你有分配任务、委派工作的能力吗?
- 32) 你能够既表现出宽厚仁慈又不让人觉得不严格吗?
- 33) 你知道如何在表扬和批评之间保持平衡吗?
- 34) 你能恰如其分地责备人吗?
- 35) 你是否私下责备人?
- 36) 你是否能公正地责备人?
- 37) 你爱唠叨吗?
- 38) 你在行动前是否核对有关情况?
- 39) 你是否有不必要的担心?
- 40) 你能否监督受你训练的人?
- 41) 你有分析工作的能力吗?
- 42) 你能否使新雇员感到无拘无束?
- 43) 你能否帮助部下树立自信心?
- 44) 你是否有安全意识?
- 45) 你干事预先有计划吗?

建立和保持良好的公共关系

如果你已经设法与顾客建立了良好的关系，他们就会被再次吸引来你们旅馆，这种“二次光顾”的经营就是成功的经营。

争取主动对顾客微笑、打招呼。要知道微笑一下只牵动 14 块肌肉，而一次皱眉却要牵动 72 块肌肉。你应该