

柴一兵®编著



给你一家

餐饮店,

你会

怎么管



店长型人

必修课

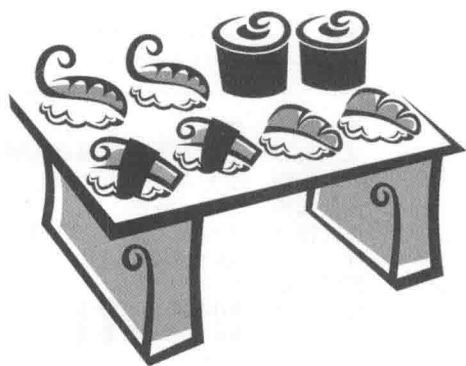


顾客至上,如何才能把“上帝”们伺候好?
“内练功夫”+“外修服务”,让你的餐饮店旺得不得了!

给你一家 餐饮店， 你会怎么管

店长型人才培养 12 必修课

柴一兵®编著



图书在版编目 (C I P) 数据

给你一家餐饮店, 你会怎么管: 店长型人才培养 12 必修课 / 柴一兵编著. — 长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2014.8

ISBN 978-7-5534-4991-3

I. ①给… II. ①柴… III. ①饮食业—商业经营
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 150160 号

给你一家餐饮店, 你会怎么管

——店长型人才培养12必修课

作 者	柴一兵
选题策划	北京志方嘉业图书有限公司
策划编辑	申志方
责任编辑	王平 齐琳
封面设计	纸衣裳书装·孙希前
开 本	787*1092 1/16
印 张	19
版 次	2014 年 8 月第 1 版
印 次	2014 年 8 月第 1 次印刷

出 版	吉林出版集团有限责任公司
电 话	总编办: 010-63109269
	发行部: 010-52473226
印 刷	北京天正元印务有限公司

ISBN 978-7-5534-4991-3 定价: 32.80 元

如有印刷、装订质量问题, 请致电: 010-52473227

版权所有, 侵权必究

前 言

内练功夫，外修服务 ——别把顾客推给竞争对手

在餐饮行业流传着“1—2—7”的说法，即10家店中有1家暴赚，2家小赚，7家不赚（赔钱），这彰显出此行业的竞争十分激烈。

在房租大涨、人员工资连年上升的大环境下，怎样让自己的餐馆赚钱，这是每个经营者必须思考的问题，唯一的途径就是加强管理。君不见有的餐馆门厅冷落，有的餐馆如“海底捞”、“俏江南”、“小肥羊”、“天外天”、“东坡眉州酒楼”等却赚得盆满钵满，而且在顾客中留下了良好的口碑。这些餐馆每天顾客盈门，生意红火，归根揭底是它们的管理好。

加强管理不是餐馆经营者个人的事，而是全体员工的必修课：只有每个人都充满进取心，拿出店长意识，不断磨砺自己的技能，才能创造真正好的管理，吸引顾客一来再来。

有了愿望之后，我们就要学习方法，因为餐饮店可谓“麻雀虽小、五脏俱全”，各种事务千头万绪，而且经常遭遇棘手问题：

- 招牌菜品缺乏特色，别家店也有，无法吸引顾客；
- 采购员买来的食材价格高，质量还不好；
- 用餐高峰期，全体员工齐上阵还是忙不过来；
- 服务员服务态度差，对客人的需要视而不见，常常引起顾客投诉；
- 收银台效率很低，顾客结账要等很久；
-

能否妥善应对这些难题决定着一家餐饮店的生死存亡。仔细分析后，我们可以发现解决这些问题的方法可被归为两大方面：“内练功夫”和“外修服务”。

前者要求我们研究开发招牌菜，搞好餐馆的环境硬件设施，做好卫生不

留死角，加强内部管理，对员工进行专业化培训，把好采购的品质关，使用优质的食材和器皿，并做好安全防范工作，不给经营留隐患。

后者要求我们奉行“顾客至上”的服务理念，因为一个细节服务没有做到位，其放大后的不良影响轻则影响当天的营业额，重则给餐馆带来灾难性的打击。

既然为顾客提供一流服务是生意兴隆的前提，那么，如何用优质的服务打动顾客呢？首先，要礼貌热情地迎客、送客；顾客落座后，要耐心细致地帮助其点餐；点餐完毕，要做到迅速准确地为顾客上菜，不让顾客久等；用餐完毕，及时为顾客买单，节约顾客的宝贵时间等。

就像练武功一样，“内外兼修”才能在根本上做好餐饮店的管理，把顾客牢牢地把握在自己手中，而不是推给竞争对手。

本书是专为餐饮从业人员量身打造的实用参考书，是他们的行动指南，也是解决众多管理难题的制胜宝典，尤其适合下列人员阅读：

1. 餐饮店服务人员
2. 餐饮店经营管理人员
3. 餐饮店后勤服务人员

对于服务人员，通过本书12堂课的学习，可以迅速地成长为店长型人才；对于经营管理人员，可以弥补自身的不足，修正错误的做法；对于后勤服务人员，可以了解自身工作的重要性，加强内部服务意识，促进工作协调进行。

作者本人具有十五年的餐饮酒店业一线实战经验，提供了100多个典型案例，为广大读者提供实用的指导和详尽的解决办法。

书中涉及餐饮店管理中经常遇到的大量难题如顾客等座怎么办？顾客等餐着急怎么办？上错了菜怎么办？顾客投诉服务员怎么办？顾客发现菜肴里有异物，要求整餐买单怎么办？顾客恶意付假钱怎么办？……你可以一一在书中找到答案。

希望本书能帮助餐饮店员工快速成长，帮助管理者全方位提升经营效益，那么我写作本书的目的就达到了。

祝愿您快速成长为合格的店长，祝愿您服务的餐馆生意兴隆，财源广进。

目 录

第 1 堂课：客人一来，就给他留下好印象

客人登门，迎宾员的语言艺术	3
诚招天下客，客从笑中来	5
少说家乡话，多用普通话	8
学好餐厅英语，服务外宾必备	11
向海底捞学习，让客人愉快等位	15
引领客人，用正确的礼仪	17
安排好座位，令客人满意	20
招待好特殊顾客，方显服务水平	23
电话礼仪莫忽视，预订电话巧接听	26

第 2 堂课：落座后，怎样点餐愉快又迅速

菜单制作须重视，好的菜单会说话	33
-----------------------	----

菜单之中含文化，英文翻译要准确	35
招待客人礼仪多，点餐服务最关键	40
餐饮服务须到位，熟记菜单为首要	42
点菜环节要互动，答对问题助销售	45
服务招待做到位，菜品推荐很关键	47
顾客点餐巧建议，营养搭配要合理	49
酒水推荐有技巧，看人下单很关键	52
点菜花样繁多，顾客新奇欢喜	54
顾客点餐需注意，菜品搭配学问大	57

第3堂课：这样上餐，客人会感觉更满意

对顾客免费赠吃，享受实在的优惠	63
细化等餐服务，等候成为享受	65
上菜速度有要求，一刻钟内更合适	67
上菜时机要把握，注意气氛不打扰	70
上菜节奏有讲究，过快过慢都不宜	72
上菜服务要规范，摆放、安全最重要	74
特殊菜肴不一样，上菜方法各不同	76
上菜礼仪须掌握，肢体动作要谨慎	79

第4堂课：练好“眼力劲儿”，席间服务贴心又细致

席间服务要细致，小毛巾递送大学问	85
茶水服务不可少，泡茶斟茶有讲究	87
小酒瓶大学问，开酒方法莫忽视	90



酒水文化内涵多,斟酒服务须仔细	94
席间服务须周到,分菜环节不可少	96
认清座位高低,敬酒敬对不尴尬	99
席间说对祝酒词,为客人应景凑兴	101
服务细节相关联,点烟提供烟灰缸	104
空盘空杯和杂物,尽早回收莫延迟	106
餐饮服务要求高,超出预期才算好	109
殷勤有度,不要让客人心生厌烦	111
前厅服务要求多,饮食禁忌放首位	113

第5堂课:有备无患,轻松化解纠纷与争端

预定好的座位,客人迟迟不来	119
菜品卖空巧说明,适时推销不可少	121
客人投诉正确看,调整心态多培训	124
溢洒失误要注意,道歉、优惠化不满	126
客人喧闹影响坏,及时制止巧标识	128
客人物品遗失,及时提醒多帮助	131
客人抱怨菜肴口味差,退菜要求巧规避	133
菜内异物要免单,预防、处理要把关	136
客人打碎了餐具,事前提醒不可少	138
客人吃霸王餐或者逃单,要立即处理	141

第6堂课:迅捷准确地收银,不多占用顾客时间

买单避免跑四五趟,关键流程须牢记	147
------------------------	-----

上错了的菜，勇于承担勿转嫁	149
开酒之前，务必征询客人意见	151
客人没动筷的菜要退，须合理处理	153
账单算错，少收了客人钱怎么办	156
收银工作不简单，服务项目内容多	158

第7堂课：吃得好也要送得好，让人多当回头客

该赠的果盘，不要轻易省略	163
客人用餐过程，不要着急清扫地面	165
店铺打烊，不催促或怠慢顾客	167
打包服务，让客人舒服又自然	170
提供的餐巾纸，保质保量不缺少	173
送客服务莫忽视，有始有终才满意	175

第8堂课：口味当先，餐厅方能客满

顾客口味刁，特色菜不可少	181
提升菜肴口味，让顾客吃有所值	183
同一道菜，品质、口味要稳定	185
提供营养全面的菜肴，客人才更喜欢	188
低盐低糖少味精，健康烹调更重要	190
不过度烹饪，充分保全营养	192
菜肴好吃，分量也要给足	194
吃的不光是菜，还有烹饪艺术	196



第9堂课：环境悦目怡人，卫生不留死角

不容忽视的问题，色调也影响经营	201
舒适的环境，温度很重要	203
前厅环境最重要，细小部位须干净	205
服务员蓬头垢面，客人敢吃菜肴吗	208
食品卫生环节多，桌面卫生最直接	210
卫生问题关注多，厨房卫生须狠抓	212
卫生无小事，洗手间里无异味	215

第10堂课：加强内部管理，不把客人推给对手

没有规矩，无以成方圆	221
做好新员工培训，掌握基本服务技能	224
做生意要活泛，不能太死板	227
餐饮服务创新，加强特色或贴心服务	230
团队配合，增进员工协调与合作	232
餐饮岗位多，职责须明确	235
小惩大戒，加强规范	239
餐饮员工流动大，招聘和录用要把关	242
管理无小事，加强生活管理	245

第11堂课：采购把好品质关，食材器皿要优质

采购货品质好，验收环节不可少	251
练就火眼金睛，识别假冒伪劣食材	253

从田间到餐桌，保证营养和新鲜	257
经常检查库存，忌等料下锅	260
控制成本不浪费，让利顾客保盈利	262

第12堂课：安全防范做到位，不给经营留隐患

保安全防隐患，及时维修设备	267
紧急情况要防范，做好安全指示标记	270
库房隐患要排除，“三防”工作不可少	272
用具安全要加强，管理好刀具与尖锐器皿	275
一切材料物品，做到标签明晰	277
清除变质食材，杜绝食物中毒	280
加强防盗措施，严防餐厅窃贼	282
配备消防器材，培训员工使用	285
加强夜班检查，消除安全隐患	287



第1堂课：

客人一来，
就给他留下好印象



客人登门，迎宾员的语言艺术

【情景回放】

孙先生和朋友们驱车来到一家酒店享用晚餐。

初来乍到的迎宾员小李负责迎接孙先生一行人。

“先生您好，您几位？”站在门口的小李热情的问道。

孙先生被小李突然地发问问愣住了，缓了缓回答道“六个人。”

和朋友们说笑的孙先生本来高涨的情绪立刻被打消了几分。

小李觉察到孙先生的情绪变化，不知道自己说错了什么，又继续问道
“先生预定位置了吗？”

孙先生应付道“订过了。”

“那几位今天想吃点什么呢？我们今天推出了新菜品xxx，几位要不要试一试菜？”小李积极的征求几位先生的意见。

孙先生一行人的谈话一再被打断，孙先生不满地对小李说“你去忙吧，不用你招呼了。”

小李尴尬的笑笑，离开孙先生一行人。

【专家诊断】

酒店迎宾员就是酒店的门面，代表着酒店的形象。所以对于一个酒店来说，拥有一批优秀的迎宾员非常重要，优秀的迎宾员不仅展示着酒店服务能力和酒店的优良形象，迎宾员礼貌专业的仪表仪态还会让顾客留下对酒店的良好印象，并让顾客有宾至如归的感觉和愉悦感。得体优雅的迎宾服务还会起到烘托用餐氛围的作用，对后续的用餐服务产生良好的影响。

小李是初来乍到的迎宾员，对迎宾工作还不够熟练，不懂得拿捏热情服务的分寸，所以对孙先生一行人的热情显得十分的唐突，不合时宜的插话也

打搅了孙先生一行人的兴致，有了这样开头的迎宾服务，接下来的用餐气氛也不会十分愉快了吧。

迎宾员应该保持适度的热情。因为迎宾员代表着酒店的门面，所以就应约束自己的行为，在热情待客的同时也要注意端庄、大方、得体的仪态仪表，同时还要有察言观色的本领，时刻保持微笑，在适当的时候插话，并讲究注意开口说话的内容和方式。

【能力升级】

说话是一门艺术。在任何场合，任何行业，相同的话语用不同的方式表达出来得到的效果是不同的。而作为饮食行业的酒店，我们要得到的效果就是让前来用餐的客人有一个愉悦和放松的心情来享受我们提供的服务和美食，所以在一开始，迎宾工作就要努力烘托这种氛围。

接下来就介绍酒店迎宾员工作流程中的基本用语。

一、迎宾员要标准着装，检查仪表后在指定位置姿态优雅大方地站立，在客人到达时应面带微笑主动迎上前，向客人三十度鞠躬表示欢迎惠顾，口齿清晰，声音洪亮的向客人问好“先生/小姐，早上好/中午好/晚上好/欢迎光临。”

二、询问客人是否已提前预定位置，“先生/小姐，请问您今天有预约吗？”如有预约，要礼貌的核对客人资料“请稍等，我为您核对一下预约登记。”核对完毕为客人带位，“各位，这边请。”或“各位，楼上请。”同时做出请姿。带位中如遇到障碍物或转角，要提醒客人小心，“先生/小姐/各位，这边请。”到达预定位置后应贴心的问客人“先生/小姐，请问这个位置您满意吗？”如果客人对预定位置不甚满意，迎宾员在条件允许的情况下应根据客人要求调换位置，如若条件不允许，应礼貌向客人说明并表示歉意。“先生/小姐，十分抱歉，这个位置已经有客人预定了，能否换成XX台餐桌？”客人表示满意后，请微笑介绍后面的服务，介绍酒店服务人员，预祝客人用餐愉快，迎宾服务即结束。

客人如果没有提前预约，这时应这样问“请问先生/小姐，您喜欢包厢还



是大厅？”根据客人偏好，为客人挑选用餐位置。如果客人选择的包厢（大厅）位置已满，应及时对客人说“很抱歉，今天的包厢（大厅）暂时没有空余的位置了，您看大厅（包厢）可以吗？”不要让客人等候，如果客人同意了你的推荐，这时应礼貌的说“请坐”，随即为客人拉开座椅。最后要表示诚挚的歉意“很抱歉今天的用餐位置不能让您满意，这是我们酒店的订餐名片，您下次惠顾的时候请提前告知我们，我们一定会为您预留您中意的座位，希望您用餐愉快。”

迎宾员的工作是客人进入酒店享受到的第一个服务，在开始享受美食之前，一个感到温馨的迎宾服务会让客人有一个愉快的心情度过等餐时刻，而好心情对客人的用餐也是非常重要的，客人沉浸在愉快的氛围中是会多喝两杯的！

诚招天下客，客从笑中来

【情景回放】

刘小姐喜欢喝下午茶，这天她在微博上看见一家位于三里屯的茶餐厅很受欢迎，据说那里的甜点味道十分正点，钟爱甜点的刘小姐心动了，下午她就来到三里屯的这家茶餐厅，走进茶餐厅看见餐厅的装修十分精美，环境很温馨，刘小姐对这里甜点更加期待了。

只是刘小姐进店有一会儿功夫了，还不见有人招呼，刘小姐心想可能是顾客太多店员都忙不过来了吧，就耐心的等着，等了好一会儿，一位拖着疲惫笑容的店员才来为刘小姐点单，刘小姐兴奋的问店员“你们家的招牌甜点是什么？”

店员嘴角僵硬上扬，声音有气无力的说：“榴莲芝士，提拉米苏，冰火菠萝油。”

“饮品呢？哪一个比较受欢迎。”

“热可是我们的招牌饮品。”店员带着不走心的微笑说道。

刘女士看着店员僵硬的微笑，心里的热情都不见了，放下菜单，“给我一个榴莲芝士和一杯苏打水吧。”

店员又抬了抬脸上挂着的笑容，“您稍等。”说着转身离开刘女士的身旁。

一会儿甜点端上来了，刘女士吃着网友们纷纷推荐的榴莲芝士，小声嘀咕着“好吃?也不过如此嘛。”

【专家诊断】

我们都说，微笑能感染人，真挚的发自内心的笑容就像阳光一样和煦，能温暖每一位看见这微笑的人，而假意的微笑，是僵硬的不带着感情色彩的，在任何人看来无疑都会感到苦涩。

在餐饮行业，微笑是为客人提供服务时最基本的要求，微笑也直接体现着酒店的优质服务。微笑，不仅代表酒店对客人的友好和欢迎，也是拉近客人与服务者距离的最好方式，会让客人有宾至如归的感觉。

甜品店里的店员可能因为工作的繁重，感到了疲惫，对工作表现出了懈怠，或许早班的时候她也是热情洋溢的，可是不巧刘小姐碰到了她疲惫的时候。其实，不管工作如何繁重，服务行业的从业人员都不应把个人的消极情绪带到工作中，或许她自己也没有想到，自己消极的情绪会影响客人的心情，刘小姐对甜点的满腔热情被店员一个僵硬的笑容浇灭，甜点再美味，刘小姐带着不愉快的心情品尝也味同嚼蜡。

工作中，服务业从业人员应该意识到自己的一举一动多少都会影响着客人的心情，因此，在为客人服务的时候不应该是本着完成任务的心态，要真诚服务，要把每一位客人都当成是朋友，发自内心到底为客人着想，主动、热情、细致、耐心，用自己的好心情为客人带来一丝丝愉快，让客人感到温暖，力求做到最佳服务，而热情的微笑是开启真诚服务的金钥匙。

【能力升级】

有这样一段话“诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出