

一流员工实战训练营系列

99个服务情景，解决99个服务难题；
上午学下午用，从理念到行动。

金牌服务员 实战训练营

有效解决服务终端最头痛的难题

张津平◎编著



北京工业大学出版社

金牌服务员 实战训练营

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌服务员实战训练营/张津平编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2570 - 4

I. ①金… II. ①张… III. ①饮食业 - 商业服务
IV. ①F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 224954 号

金牌服务员实战训练营

编 著: 张津平

责任编辑: 宋春立

封面设计: 天字行设计

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: 北京晨旭印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 16.5

字 数: 201 千字

版 次: 2011 年 1 月第 1 版

印 次: 2011 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2570 - 4

定 价: 27.80 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

现代饭店管理之父斯塔特勒曾说过：“饭店仅出售一种特殊商品——服务”，服务是饭店的灵魂。同样，作为饭店的重要组成部分，餐厅服务也是餐厅生存和发展的灵魂。

餐厅是销售饮食产品、为客户提供相应服务和客户用餐的场所。一家餐厅要想满足不同客人对餐饮的各种需要，并能在此基础上获得自身的经济收益，服务就起到至关重要的作用。而服务质量取决于餐厅的全体员工，只有优秀的员工才能持续为客人提供优质服务，为客户提供周到、细致的全方位服务，才能保障餐厅健康、顺利地发展。

然而，现实的餐饮业从业人员流动性大，很多服务人员没有接受过系统、专业的培训，从而导致餐饮行业整体服务水平低下。很多餐饮经营者都需要思考这样一些问题：如何才能让餐厅服务员抓住销售时机？如何才能让来餐厅就餐的顾客满意而归？

处在一个就业门槛低、替代性强行业中的服务员，大都有这样的疑虑：应该具备什么样的服务意识才是客户想要的服务？如何才能提高自己的服务技巧及提升自身价值，成为餐饮行业中的佼佼者？

为了解决餐饮经营者和餐饮服务员的难题，提高餐饮行业的服务质量，赢得更多的就餐客户，作者汇集多名餐饮工作者的多年实践经验，编写了《金牌服务员实战训练营》一书。本书从实用性角度，分10章向读者朋友介绍了餐厅服务员的职业素质、语言表达、基本操作技能、服务规范等多方面的知识，以整个服务流程作为主线贯穿全书，用情景案例的形式，深入浅出地介绍了在餐厅实战中服务员应具备的服务技术和技巧，以

及餐饮经营者应该作出的努力。

与同类读物相比，本书中的案例关注餐饮服务的细节，对每一个案例都进行了详细分析和正确的服务指导。每个案例都具有代表性，阅读一个案例就能融会贯通掌握多个服务细节。本书不仅适合大、中、小型餐厅、酒楼和饭馆作为业务培训指导书，同时也可供各类餐厅服务人员自我训练与进修参考。同时，旅游、饭店管理专业学生也可以通过阅读本书获得一些餐饮实践知识。希望读者朋友们能从本书中获得自己想要的答案。

同时，书中难免存在不当之处，还望各位朋友多予赐教。



目录

第一章 做好迎宾工作

预订与迎客管理	3
1. 两位客人同时预订同一间厅房怎么办	3
2. “脸拉那么长干吗，是谁欠你钱了”	6
3. “我就是按照客人的意思办的”	7
4. 服务员不知道客人的预订怎么办	9
候餐与返台管理	11
5. 怎么等这么久，不如换一家餐厅吃饭算了	11
6. 明明有空位子，为什么还让客人等着	13
送客与收尾管理	14
7. 当客人需要额外帮助的时候	14
8. 送客时把服务员的祝福送给客人	17
值班与临时接待管理	18
9. 这么大的餐厅，服务员究竟在哪里	18
10. 经理要看的书哪儿去了	20
11. 值班服务员该说什么不该说什么	21
12. 负责任的值班服务员该怎样做	23

第二章 重视餐前准备环节

- 13. 一个有小豁口的碟引发的麻烦 28
- 14. 夏天要准时打开空调或冷气设备 30
- 15. 两厘米后的思考 32
- 16. 如何处理客人中的多种意见 33
- 17. 因备料不足引起的道歉 36
- 18. 小摆台有大奥妙 38

第三章 抓住点菜环节

- 19. 怎样把握客人用餐时的推销语言 44
- 20. “谁让你做这么大一条鱼啊” 46
- 21. 是谁让客人欠账了 49
- 22. 到底谁是客人，谁是主人 51
- 23. “对不起，我也不太清楚” 53
- 24. 客人没点的菜却上桌了 55
- 25. “您点这些菜就够吃了” 57

第四章 紧盯席间服务环节

- 席间技能展示 64
- 26. 匪夷所思的“烛光晚餐” 64
- 27. 如何面对突然愤怒的客人 66
- 28. 服务员不能热情过度 68
- 29. 就餐特色表演吸引客人 70
- 30. 要主动为客人服务，不要被动为客人服务 72
- 席间上菜服务 74
- 31. 只有一盘凉拌黄瓜条 74

32. 服务员要为上菜超时买单	76
33. “你别在这儿了，找个懂事儿的来吧”	78
34. 这些话该怎么说	80
35. 选择合适的位置上菜	82
36. 控制好上菜的节奏	83
37. 不要在客人的汤中加“料”	86
收尾环节	88
38. 别让台布赶走客人	88
39. 撤台不简单	90
40. 桌子底下传来了手机声	92

第五章 努力提高服务员的工作技能

彻底消灭卫生死角	97
41. 墙上绝对不能有蛛网	97
42. 这是卫生间吗	99
语言的魅力	102
43. 中国的语言文化	102
44. 巧妙化解尴尬的气氛	104
45. 使用特色化的服务语言	107
良好的习惯	109
46. 服务员不该有的小动作	109
47. 偷听客人谈话的服务员	112
介绍菜品的基本功	114
48. “菜谱上都是我们的特色菜”	114
49. 服务员都是营养专家	117
得体的仪表言行	119
50. 服务员的形象就是餐厅的形象	119
51. 尊重别人，也就是尊重自己	122
员工间的协调与合作	124

52. 合作力量大	124
53. 是谁的错	126
54. 不要成为众矢之的的服务员	128

第六章 准确收银，保障餐厅经济效益

结账的正确时机	134
55. 客人没说不结账	134
56. 结账时说对的话、做对的事	136
收银台的准确最重要	138
57. 餐厅不能受损失	138
58. 账单出了错	140
非现金结账	143
59. 一张信用卡	143
谨慎管理票款	146
60. 换钱换出的假钱	146
61. 要求签单的客人	148
折扣优惠管理	149
62. 经理的朋友要打折	149
63. 客人要求去掉账单的零头	151
“跑单”处理	153
64. 盯台服务员承担了“跑单”损失	153

第七章 加快传菜速度

65. “快”是传菜工作的基本要求	159
66. 传菜工作的签名制度	161
67. 传菜工作要把住菜品质量关	163
68. 认真对待每一道菜品	165

第八章 加强厨房管理

搞好厨房卫生是对餐厅的起码要求	172
69. 厨师长没有特权	172
70. 飞进厨房的苍蝇	174
71. 厨房透明化	176
菜品质量是客人的永恒追求	179
72. 嚼不动的鱼	179
速度是厨房服务的优先条件	181
73. 怎样提高厨房的出品速度	181
创新是经营者的不变追求	184
74. 创新要敢于突破	184
75. 有创新意识的师傅	187

第九章 突发事件的预防和处理

76. 锅仔变“火锅”	193
77. 新开餐厅遭遇“恶意索赔”	196
78. 客人被意外烫伤	198
79. 被鱼刺卡住的“小客人”	200
80. 面对突然生病的客人	202
81. 面对醉酒的客人	205
82. 不要为赔偿破损餐具惹不快	207
83. 客人在就餐时丢失了物品	209
84. 客人是明星	211
85. 餐厅停电引起的逃单事件	213
86. 特殊的客人	215
87. 及时的补偿服务	217
88. 客人面前的餐具消失了	219

89. 妥善处理已离店客人遗忘的包裹 222
90. 遭遇打架事件 223

第十章 正确处理客人投诉

91. 处理客人投诉的技巧 229
92. 提高服务质量是减少投诉的根本 232
93. 以“理”服人 234
94. 不是菜味变了，而是客人的“心”变了 237
95. 擅做主张的服务员 239
96. 菜中惊现头发丝 241
97. 没了须的龙虾 243
98. 客人不是简单应付就会满意的 245
99. 处理投诉问题态度是关键 248

第一章

做好迎宾工作

预订与迎客管理

1 两位客人同时预订同一间厅房怎么办

情景描述

一天晚上，某中餐厅来宾络绎不绝，迎宾员忙着迎来送往，忙得满头大汗。这时6位香港客人在一位小姐的引导下来到了2楼的中餐厅。迎宾员马上走了过去，满脸笑容地说：“欢迎各位光临我们中餐厅用餐，请问小姐贵姓？”

这位小姐边走边说：“我姓张。”

“张小姐，请问你们有预订吗？”

“当然了，我们上午就电话预订好了‘小三峡厅’。”

迎宾员马上查看宾客预订单，发现确实有一位姓张的小姐上午预订了“小三峡厅”，于是迎宾员就迅速把客人带进了“小三峡厅”。

过了半个小时，餐厅门口又来了一批人，共有12位客人，当领队的张小姐报出自己昨天已经预订了“小三峡厅”时，餐厅迎宾员猛然发现出了问题，马上查阅预订记录，才发现原来今晚有两位姓张的小姐都预订了厅房，而餐厅迎宾员在忙乱之中将两组人员在预订时安排进了同一间厅房。餐厅迎宾员为了补错，立即就把客人带到了“神女厅”，客人进房一看更加不满意了。

张小姐满脸不高兴地说：“我们预订的是一张12人台的厅房，这是一张10人台的厅房，我们12个人怎么坐得下？”张小姐不耐烦地径直走到“小三峡厅”一看，里面的客人已经开席了，12个人台的厅房只坐了7个人，迎宾员一看来了这么多的客人，为这阴差阳错的安排向12位客人诚恳

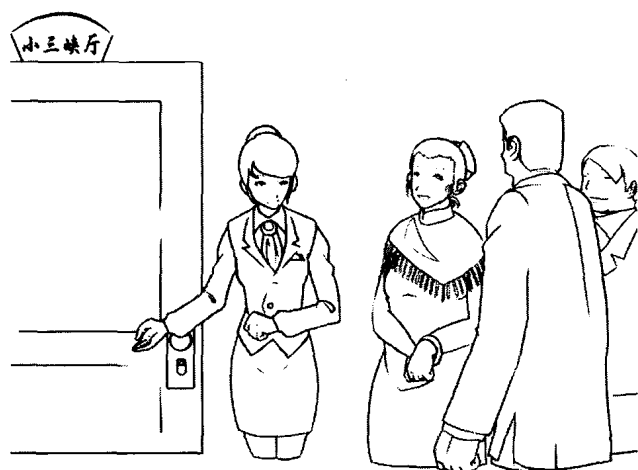
赔礼道歉，但这12位客人怎么也不愿意坐进这间10人台的厅房。

“你们这么大的酒店，居然连预订都会搞错，还开什么餐厅！既然答应了我的预订就要兑现，我就要去‘小三峡厅’，其他的厅房我都不去！今天我的客户很重要，这样让我多没面子，把你们的经理找来！”张小姐突然生起气来。

“十分抱歉，这是我们的工作失误，这几天我们预订厅房的客人特别多，我们弄乱了，请你们先进餐厅入座，我们马上给你们加位好吗？”餐厅经理急忙过来好言好语地解释。

“我们这么多人坐得如此拥挤，让我多没有面子！好像我宴请朋友非常小气一样。”

“对不起，这是我们的错误，今天客人太多，请您多多原谅。”看着客人进入“神女厅”房，经理和迎宾员才松了一口气。但张小姐一行坐在拥挤的厅房用餐，心里很不痛快。迎宾员心里也非常难过。这全是自己工作失误带来的麻烦……



专家点评

这件事情虽然没有给餐厅带来什么重大损失，但在客户心目中，对餐厅服务有了不好的看法。如张小姐所说：“这是一张10人台的厅房，我们12个人怎么坐得下？”“你们这么大的酒店，居然连预订都会搞错，还开什

么餐厅！既然答应了我的预订就要兑现，我就要去‘小三峡厅’，其他的厅房我都不去！今天我的客户很重要，这样让我多没面子，把你们经理找来！”

造成这种局面的主要原因是餐厅迎宾员的失职——迎宾员在忙乱之中将两组人员安排进了同一间厅房。作为餐厅来说，由于迎宾员预订上的疏忽而造成对客户的伤害，现在能做的只能是赔礼道歉，取得客人的谅解，尽量满足客人的要求，或提供一些额外的优惠，如送花、送果盘等，表达出确实是因为餐厅本身工作失误给客人造成麻烦的歉疚，当众向张小姐再次赔礼道歉，使她在客人面前挽回名誉，也充分让客人感觉到他们是餐厅的重要客人。

服务贴士

那么，迎宾部的服务工作如何避免因为忙乱而引发客户投诉呢？这就需要饭店建立餐饮服务工作流程，要求迎宾员必须按工作流程做到以下几点：

①接待登记要详细。要将预订人的姓名、预订人数、用餐时间、禁忌等做详细记录。

②传达通报。在餐厅正式开餐前，餐厅主管应通报当前的预订情况，并安排好相应的服务人员。

③指定专门员工执行。预订记录应交给一名指定的员工，由这名员工检查客人到厅房落座情况，以避免因预订失误引起的客人入座混乱。

④当天的餐厅服务结束后及时进行总结，由个人汇报当天服务情况，包括预订落实情况等。

通过服务工作流程把预订工作放在一条流水线上，使预订工作的前后环节环环相扣，一旦出现问题，也便于追查。

2 “脸拉那么长干吗，是谁欠你钱了”

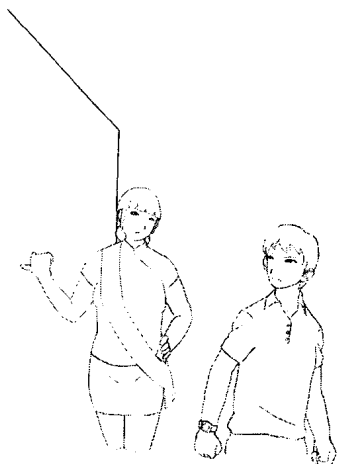
情景描述

一天中午，一位客人站在一家餐厅门口犹豫了。他本来是要进这家餐厅就餐的，可是餐厅门口的迎宾员愁眉苦脸，他上前小心地问了一下：“你们这里有什么特色菜吗？”

没想到，迎宾员说话带气，爱答不理地回答他：“你自己进去看看不就知道了嘛！”

“脸拉那么长干吗？是谁欠你钱了？”

这位客人气得转身离开了这家餐厅。



专家诊断

在服务的过程中，一些饭店服务人员不能把微笑常挂脸上，有些甚至愁眉苦脸，说话带气，跟谁说话都爱答不理的。如果带着这样的表情为客户服务，即使服务员将酒水斟倒得很标准，动作很规范，也不会让客户感到满意，甚至会直接影响到客户的进餐心情。

服务行业，服务态度对餐厅影响极大，而微笑最能体现一个人的服务态度。对一个服务人员来说，养成微笑的习惯非常重要。习惯一旦养成，就会成为无意识的、不受人理智所支配的一种本能，只要遇到相应情况，就会毫不费力地、下意识地表现出来。而当服务员养成“微笑”的良好习惯之后，对客户微笑就成为服务员的一种本能。当客户的心理需要得到满足时，就会感到精神愉快。

服务升级

迎宾员是饭店的门面，是公司形象的窗口，其仪容仪表、礼貌素质、