

餐饮经营点金指丛书

图解版

餐饮

服务流程一本通

◎代义国/编著

精确图解 一招一式

教你掌握餐饮业所有服务流程



广东省出版集团
广东经济出版社

餐饮经营点金指丛书

图解版

餐饮 服务流程一本通

◎代义国/编著

精确图解 一招一式

教你掌握餐饮业所有服务流程

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务流程一本通 / 代义国编著. —广州: 广东经济出版社, 2008. 9

(餐饮经营点金指丛书. 第一辑)

ISBN 978—7—80728—925—8

I. 餐… II. 代… III. 饮食业—商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 129439 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠科技发展有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.5
字数	227 000 字
版次	2008 年 9 月第 1 版
印次	2008 年 9 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978—7—80728—925—8
定价	84.00 元 (1~3 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

目 录

第1章 餐饮待客服务流程

- 一、客人订餐服务流程 / 3
 - (一) 客人订餐服务流程 / 3
 - (二) 客人订餐服务流程要求 / 3
- 二、迎接与引座服务流程 / 4
 - (一) 迎接与引座服务流程 / 4
 - (二) 迎接与引座服务流程要求 / 5
- 三、为客人点菜服务流程 / 7
 - (一) 为客人点菜服务流程 / 7
 - (二) 为客人点菜服务流程要求 / 8
- 四、传菜服务流程 / 9
 - (一) 传菜服务流程 / 9
 - (二) 传菜服务流程要求 / 10
- 五、上菜服务流程 / 11
 - (一) 上菜服务流程 / 11
 - (二) 上菜服务流程要求 / 12
- 六、分菜服务流程 / 13
 - (一) 分菜服务流程 / 13
 - (二) 分菜服务流程要求 / 13
- 七、撤换服务流程 / 14
 - (一) 撤换骨碟服务流程 / 14

(二) 撤换汤碗汤匙服务流程 / 16

(三) 撤换酒具服务流程 / 17

(四) 撤换烟灰缸服务流程 / 18

(五) 撤换台布服务流程 / 19

八、结账服务流程 / 20

(一) 结账服务流程 / 20

(二) 结账服务总体流程要求 / 21

九、送客服务流程 / 25

(一) 送客服务流程 / 25

(二) 送客服务流程要求 / 25

十、收拾台面服务流程 / 26

(一) 收拾台面服务流程 / 26

(二) 收拾台面服务流程要求 / 27

第2章 中餐服务流程

一、电话预订服务流程 / 30

(一) 电话预订服务流程 / 30

(二) 电话预订服务流程要求 / 31

二、零点餐厅预订服务流程 / 32

(一) 零点餐厅预订服务流程 / 32

(二) 零点餐厅预订服务流程要求 / 33

三、传真预订服务流程 / 34

(一) 传真预订服务流程 / 34

(二) 传真预订服务流程要求 / 34

四、更改预订服务流程 / 35

(一) 更改预订服务流程 / 35

(二) 更改预订服务流程要求 / 35

五、取消预订服务流程 / 36

(一) 取消预订服务流程 / 36

- (二) 取消预订服务流程要求 / 36
- 六、现场接待与联络服务流程 / 37
 - (一) 现场接待与联络服务流程 / 37
 - (二) 现场接待与联络服务流程要求 / 38
- 七、客人档案建立和查询服务流程 / 38
 - (一) 客人档案建立和查询服务流程 / 38
 - (二) 客人档案建立和查询服务流程要求 / 39
- 八、出访客人服务流程 / 39
 - (一) 出访客人服务流程 / 39
 - (二) 出访客人服务流程要求 / 40
- 九、中餐零点服务流程 / 41
 - (一) 中餐零点服务流程 / 41
 - (二) 中餐零点服务流程要求 / 42
- 十、中餐宴会服务流程 / 50
 - (一) 中餐宴会服务流程 / 50
 - (二) 中餐宴会服务流程要求 / 51

第3章 西餐及其他服务流程

- 一、西餐零点服务流程 / 60
 - (一) 西餐零点服务流程 / 60
 - (二) 西餐零点服务流程要求 / 60
- 二、西餐宴会服务流程 / 65
 - (一) 西餐宴会服务流程 / 65
 - (二) 西餐宴会服务流程要求 / 66
- 三、自助餐宴会服务流程 / 70
 - (一) 自助餐宴会服务流程 / 70
 - (二) 自助餐宴会服务流程要求 / 70
- 四、鸡尾酒会服务流程 / 71
 - (一) 鸡尾酒会服务流程 / 71

- (二) 鸡尾酒会服务流程要求 / 72
- 五、茶市服务流程 / 75
 - (一) 茶市服务流程 / 75
 - (二) 茶市服务流程要求 / 75
- 六、茶话会服务流程 / 77
 - (一) 茶话会服务流程 / 77
 - (二) 茶话会服务流程要求 / 78
- 七、酒类服务流程 / 80
 - (一) 酒类服务流程 / 80
 - (二) 酒类服务流程要求 / 80
- 八、送餐服务流程 / 88
 - (一) 送餐服务流程 / 88
 - (二) 送餐服务流程要求 / 89
- 九、团体包餐服务流程 / 90
 - (一) 团体包餐早餐服务流程 / 90
 - (二) 团体包餐午餐、晚餐服务流程 / 92

第4章 餐饮岗位服务流程

- 一、总经理岗位服务流程 / 96
 - (一) 总经理岗位服务流程 / 96
 - (二) 总经理岗位服务流程要求 / 96
- 二、餐厅领班岗位服务流程 / 97
 - (一) 餐厅领班岗位服务流程 / 97
 - (二) 餐厅领班岗位服务流程要求 / 98
- 三、迎宾员岗位服务流程 / 99
 - (一) 迎宾员岗位服务流程 / 99
 - (二) 迎宾员岗位服务流程要求 / 99
- 四、传菜员岗位服务流程 / 100
 - (一) 传菜员岗位服务流程 / 100

- (二) 传菜员岗位服务流程要求 / 101
- 五、收银员岗位服务流程 / 102
 - (一) 收银员岗位服务流程 / 102
 - (二) 收银员岗位服务流程要求 / 103
- 六、服务员岗位服务流程 / 104
 - (一) 服务员岗位服务流程 / 104
 - (二) 服务员岗位服务流程要求 / 104
- 七、会计主管岗位服务流程 / 105
 - (一) 会计主管岗位服务流程 / 105
 - (二) 会计主管岗位服务流程要求 / 106
- 八、会计岗位服务流程 / 106
 - (一) 会计岗位服务流程 / 106
 - (二) 会计岗位服务流程要求 / 107
- 九、出纳岗位服务流程 / 108
 - (一) 出纳岗位服务流程 / 108
 - (二) 出纳岗位服务流程要求 / 109
- 十、厨师长岗位服务流程 / 110
 - (一) 厨师长岗位服务流程 / 110
 - (二) 厨师长岗位服务流程要求 / 111
- 十一、厨师服务流程 / 112
 - (一) 厨师服务流程 / 112
 - (二) 厨师服务流程要求 / 113

第5章 餐饮厨房服务流程

- 一、厨房卫生服务流程 / 116
 - (一) 墙壁清洁卫生服务流程 / 116
 - (二) 地面清洁卫生服务流程 / 117
 - (三) 灶台清洁卫生服务流程 / 117
 - (四) 锅清洁卫生服务流程 / 118

- (五) 水池清洁卫生服务流程 / 119
- (六) 调味料柜清洁卫生服务流程 / 120
- (七) 不锈钢器具清洁卫生服务流程 / 120
- (八) 漏水槽清洁卫生服务流程 / 121
- (九) 调料架清洁卫生服务流程 / 122
- (十) 配菜柜清洁卫生服务流程 / 123
- (十一) 冷冻冰箱清洁卫生服务流程 / 124
- (十二) 不锈钢台清洁卫生服务流程 / 125
- (十三) 油古子清洁卫生服务流程 / 125
- (十四) 恒温冰箱清洁卫生服务流程 / 126
- (十五) 蒸箱清洁卫生服务流程 / 128
- (十六) 油烟罩清洁卫生服务流程 / 129
- (十七) 刀的清洁卫生服务流程 / 129
- (十八) 墩子清洁卫生服务流程 / 130

二、水案加工服务流程 / 131

- (一) 水产加工服务流程 / 131
- (二) 禽类加工服务流程 / 132
- (三) 蔬菜类加工服务流程 / 133
- (四) 小型活养肉类原料加工服务流程 / 134
- (五) 家畜内脏、头、蹄类加工服务流程 / 135

三、干料加工服务流程 / 136

- (一) 干料加工服务流程 / 136
- (二) 干料加工服务流程要求 / 136

四、切墩加工服务流程 / 137

- (一) 切墩加工服务流程 / 137
- (二) 切墩加工服务流程要求 / 137

五、配份作业服务流程 / 138

- (一) 配份作业服务流程 / 138
- (二) 配份作业服务流程要求 / 139

- 六、烹调操作服务流程 / 140
 - (一) 烹调操作服务流程 / 140
 - (二) 烹调操作服务流程要求 / 141
- 七、打荷作业服务流程 / 142
 - (一) 打荷作业服务流程 / 142
 - (二) 打荷作业服务流程要求 / 143
- 八、冷菜作业服务流程 / 144
 - (一) 冷菜作业服务流程 / 144
 - (二) 冷菜作业服务流程要求 / 145
- 九、点心作业服务流程 / 146
 - (一) 点心作业服务流程 / 146
 - (二) 点心作业服务流程要求 / 147
- 十、厨房原料服务流程 / 148
 - (一) 原料采购服务流程 / 148
 - (二) 原料验收服务流程 / 149
 - (三) 原料发放服务流程 / 151

第6章 餐饮服务技能操作流程

- 一、托盘服务流程 / 154
 - (一) 托盘服务流程 / 154
 - (二) 托盘服务流程要求 / 154
- 二、摆台服务流程 / 158
 - (一) 中餐摆台服务流程 / 158
 - (二) 西餐摆台服务流程 / 162
- 三、餐巾折花服务流程 / 166
 - (一) 餐巾折花服务流程 / 166
 - (二) 餐巾折花服务流程要求 / 182
- 四、斟酒服务流程 / 184
 - (一) 斟酒服务流程 / 184

(二) 斟酒服务流程要求 / 184

五、上菜服务流程 / 190

(一) 中餐上菜服务流程 / 190

(二) 西餐上菜服务流程 / 191

第7章 餐饮服务突发事件处理流程

一、处理客人投诉服务流程 / 196

(一) 处理客人投诉服务流程 / 196

(二) 处理客人投诉服务流程要求 / 196

二、处理客人报失物品服务流程 / 197

(一) 处理客人报失物品服务流程 / 197

(二) 处理客人报失物品服务流程要求 / 198

三、处理客人损坏财物服务流程 / 199

(一) 处理客人损坏财物服务流程 / 199

(二) 处理客人损坏财物服务流程要求 / 199

四、处理火灾服务流程 / 200

(一) 处理火灾服务流程 / 200

(二) 处理火灾服务流程要求 / 201

五、处理偷盗服务流程 / 202

(一) 处理偷盗服务流程 / 202

(二) 处理偷盗服务流程要求 / 202

六、处理醉酒闹事事件服务流程 / 203

(一) 处理醉酒闹事事件服务流程 / 203

(二) 处理醉酒闹事事件服务流程要求 / 203

七、处理违法客人服务流程 / 204

(一) 处理违法客人服务流程 / 204

(二) 处理违法客人服务流程要求 / 205

餐饮待客服务流程



一、客人订餐服务流程



二、迎接与引座服务流程



三、为客人点菜服务流程



四、传菜服务流程



五、上菜服务流程



六、分菜服务流程



七、撤换服务流程



八、结账服务流程



九、送客服务流程



十、收拾台面服务流程

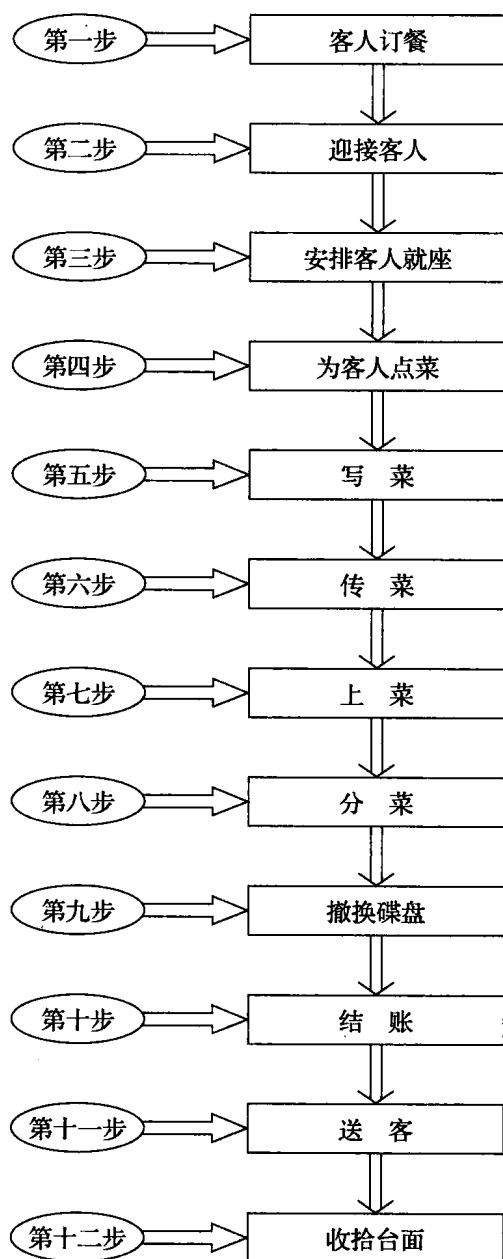


图 1-1 餐饮待客服务流程

一、客人订餐服务流程

(一) 客人订餐服务流程

客人订餐服务流程如图1-2所示。

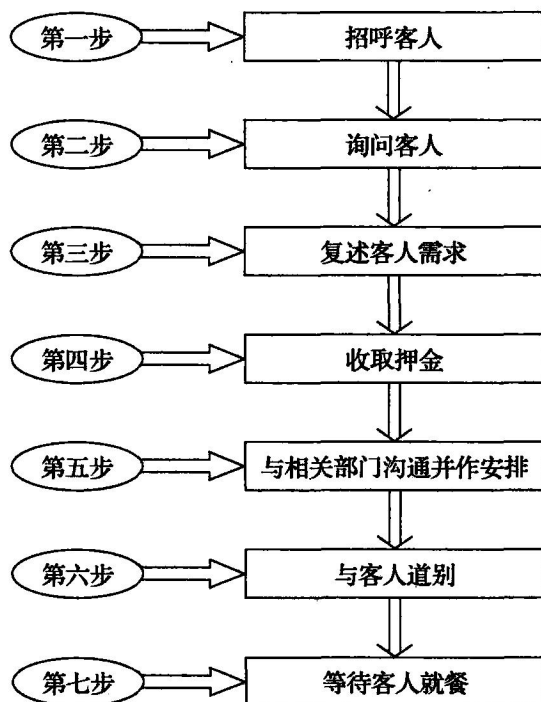


图1-2 客人订餐服务流程

(二) 客人订餐服务流程要求

客人订餐服务流程要求如表1-1所示。

表1-1 客人订餐服务流程要求

名称	具体内容
客人订餐服务流程要求	服务员要主动接待，态度热情，面带微笑，语言亲切
	询问客人用餐时间、订餐内容及人数

续表

名称	具体内容
客人订餐服务流程要求	清楚复述客人姓名、用餐人数与时间
	电话订餐,电话铃响3声内接听,繁忙时请客人稍候,并表示歉意
	接听客人电话时,态度要和蔼、语言要清晰
	预订准确,安排适当

二、迎接与引座服务流程

(一) 迎接与引座服务流程

迎接与引座服务流程如图1-3所示。

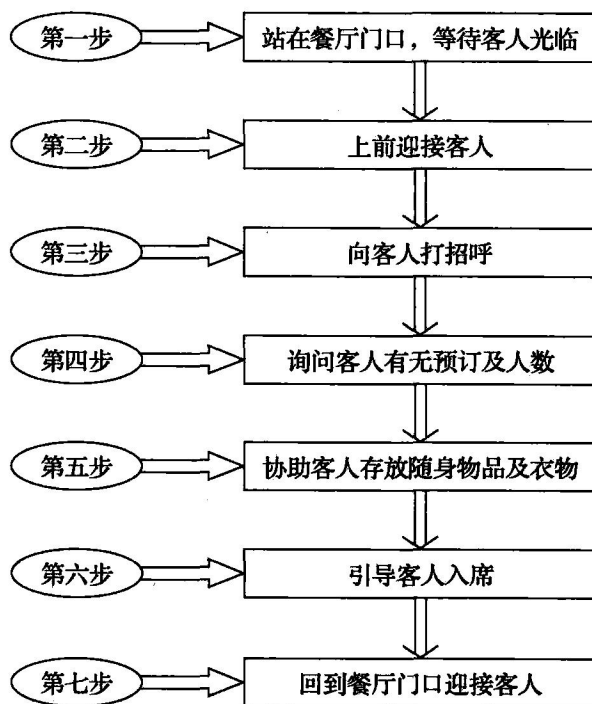


图1-3 迎接客人服务流程

(二) 迎接与引座服务流程要求

1. 迎接服务流程要求

迎接服务流程要求如图1-4所示。

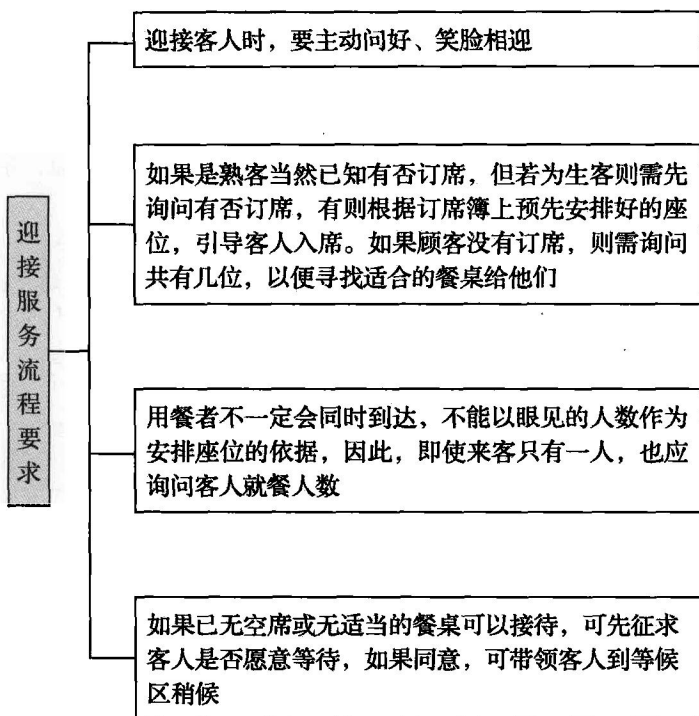


图1-4 迎接服务流程要求

2. 引座服务流程要求

引座服务流程要求如表1-2所示。

表1-2 引座服务流程要求

名称	具体内容
引座服务流程要求	引导客人入席时，应走在客人两三步之前带路，并随时回头招呼客人。遇有拐弯以手势（手指并拢，掌心朝天）礼貌地作方向指引
	途中若有台阶或特殊地面，应先告知客人，以免发生跌倒。到达预定餐桌时，立即介绍负责该餐桌的领班或服务人员给客人，并注意语言与动作相协调

续表

名称	具体内容
引座服务流程要求	为了不使门口过分拥挤,以免影响后来的客人进入餐厅,应将先来的客人安排在里边,后来的客人安排在外边
	安排座位时,只要没被预订的座位,客人有要求,都要尊重客人的选择,给予安排
	若由于拥挤等原因,需要进行适当的调整,必须得到客人的同意,并真诚地向客人表示感谢
	夫妇或恋人到餐厅就餐时,应引到安静优雅的地方就座,这些地方比较有情调、气氛好,或者安排只有两个席位的餐桌
	贵宾光临要安排在餐厅最好的位置
	对老弱幼妇或行动不便者,要主动搀扶,安排的座位要路线短,方便出入
	对带着小孩子的客人,把他们安排在孩子的声音影响不到其他客人的餐桌比较合适
	男士或女士单独用餐时,引到靠窗边的位置为佳
	打扮漂亮的女性一般希望自己的打扮能被别人欣赏,最好安排在客人能看到的座位上。但是如果也有类似的女性在场,为了不使她们产生争高低的竞争心理,餐桌的安排最好分开一点
	几个男士一起就餐的,可能有贸易之类的事情商谈,应引到最近边角位置
	餐厅高峰期,人员满时,要耐心向客人解释,可建议他们在大厅或其他休息处等候。如果没有座位,可以礼貌地如实告诉客人需要等多长时间才能得到座位,由客人决定是否等待,如果他们时间有限,则可建议去其他餐厅或作另外安排,这样可以增加客人的满意度
	和有客人的桌子并桌时,要先征求已经就餐的客人意见
	若空位较多时,服务员应征求客人意见,让客人自己挑选座位