



进城务工我帮你丛书

JIN CHENG WU GONG WU BANG NI CONG SHU

餐厅服务员

CAN TING FU WU YUAN BI DU

必读

农业部农民科技教育培训中心 组编




农村实用科技与技能培训

进城务工我帮你丛书

餐厅服务员必读

农业部农民科技教育培训中心 组编

 中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务员必读/农业部农民科技教育培训中心组编. —北京:
中国社会出版社, 2005. 8

(进城务工我帮你丛书)

ISBN 978-7-5087-0559-0

I. 餐… II. 农… III. 饮食业—服务人员—基本知识
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067639 号

书 名: 餐厅服务员必读
组 编: 农业部农民科技教育培训中心
责任编辑: 方 未

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦
电话: (010)66080300 (010)66083600
(010)66085300 (010)66063678
邮购部: (010)66060275 电传: (010)66051713

网 址: www.shcbs.com.cn
经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京京海印刷厂
开 本: 140mm×203mm 1/32
印 张: 3.125
字 数: 53 千字
版 次: 2005 年 8 月第 1 版
印 次: 2009 年 11 月第 4 次印刷
定 价: 6.00 元

建设社会主义新农村书屋

总顾问：回良玉

编辑指导委员会

主任：李学举

副主任：翟卫华 柳斌杰 胡占凡 窦玉沛

委员：詹成付 吴尚之 涂更新 王英利

李宗达 米有录 王爱平

农村实用科技与技能培训进城务工我帮你丛书

编辑委员会

编委会主任：刘永泉

副主任：陈肖安

编委会成员：袁平 闫海军 王林

元尚客 窦述 海翎

李晴利 张小鲁

总序 造就新农民 建设新农村

李学举

党的十六届五中全会作出了建设社会主义新农村的战略部署。在社会主义新农村建设过程中，大力发展农村文化事业，努力培养有文化、懂技术、会经营的新型农民，既是新农村建设取得进展的重要标志，也是把社会主义新农村建设不断推向前进的基本保证。

为落实中央的战略部署，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局决定，将已开展三期的“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”由城市全面拓展到农村，“十一五”期间计划在全国三分之一以上的村委会开展农村图书室援建和读书活动，使两亿多农民由此受益，让这项造福城市居民的民心工程同时也造福亿万农民群众。中央领导同志对此十分重视，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉同志作出重要批示：“发展农村文化事业是新农村建设的重要内容，也是农村发展中一个亟待加强的薄弱环节。在农村开展图书室援建和读书活动，为亿万农民群众送去读得懂、用得上的各种有益书刊，对造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，满足农民全面发展的需求，将发挥重要作用。对这项事关农民切身利益、事关社会主义新农村建设的重要活动，要精心组织，务求实效。”

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山

同志也作出重要批示。他指出：“万家社区图书室援建和万家社区读书活动，是一项得人心、暖人心、聚人心的活动，对丰富城市居民的文化生活、推动学习型社区建设发挥了重要作用。这项活动由城市拓展到农村，必将对丰富和满足广大农民群众的精神文化生活，推动社会主义新农村建设发挥积极作用。要精心组织，务求实效，把这件事关群众利益的好事做好。”

为了使活动真正取得实效，让亿万农民群众足不出村就能读到他们“读得懂、用得上”的图书，活动的主办单位精心组织数百名专家学者和政府相关负责人，编辑了“建设社会主义新农村书屋”。“书屋”共分农村政策法律、农村公共管理与社会建设、农村经济发展与经营管理、农村实用科技与技能培训、精神文明与科学生活、中华传统文化道德与民俗民风、文学精品与人物传记、农村卫生与医疗保健、农村教育与文化体育、农民看世界等10大类、1000个品种。这些图书几乎涵盖了新农村建设的方方面面。“书屋”用农民的语言、农民的话，深入浅出，使具有初中文化水平的人就能读得懂；“书屋”贴近农村、贴近农民、贴近农村生活的实际，贴近农民的文化需求，使农民读后能够用得上。

希望农村图书室援建和农村读书活动深入持久地开展下去，使活动成为一项深受欢迎的富民活动，造福亿万农民。希望“书屋”能为农民群众提供一个了解外界信息的窗口，成为农民学文化、学科技的课堂，为提高农民素质，扩大农民的视野，陶冶农民的情操发挥积极作用。同时，也希望更多有识之士参与这项活动，推动农村文化建设，关心支持社会主义新农村建设。

值此“新农村书屋”付梓之际，以此为序。

出版前言

根据党中央、国务院关于“培养推进社会主义新农村建设的新型农民，大规模开展农村劳动力技能培训”等要求，民政部、中央文明办、国家新闻出版总署和国家广播电影电视总局联合推出了“援建农村图书室”公益活动。为配合此活动的开展，农业部农民科技教育培训中心组编了这套进城务工职业技能入门普及读本。

该套丛书具有较强的实用性，在组编过程中，侧重于职业素质与操作基本技能，力求做到让广大农民朋友“看得懂、用得上”，并在较短时间内初步了解职业特点，为进一步全面、系统、专业地学习职业技能打下良好的基础。

目 录

第一章 餐厅服务人员行业要求	(1)
第一节 行业描述	(1)
第二节 行业对从业人员的基本要求	(5)
第三节 从业人员应具备的基本条件	(8)
第二章 餐厅服务入门知识	(16)
第一节 社交	(16)
第二节 礼仪	(18)
第三节 法律常识	(20)
第四节 安全常识	(25)
第三章 餐厅服务人员技能培训	(29)
第一节 端托技能培训	(29)
第二节 餐巾折花技能培训	(34)
第三节 摆台技能培训	(39)



■■■■■ 餐厅服务员必读

第四章 餐厅服务人员业务培训	(54)
第一节 酒水服务人员工作培训	(54)
第二节 中餐上菜与分菜服务人员工作培训	(57)
第三节 西餐上菜与分菜服务人员工作培训	(65)
第四节 餐具撤换服务人员工作培训	(67)
第五章 餐厅服务人员职业规范	(74)
第一节 饮食行业公共标准	(74)
第二节 生活习俗公共知识	(81)
参考书目	(89)

第一章 餐厅服务人员行业要求

第一节 行业描述

要想成为一名餐厅服务员，首先应该对餐厅服务员这一行业有一个大体上的了解。

一、什么是服务员

在人们传统印象中，服务员最早出现的时候，似乎只是一个专业从业人员的岗位名称，而在现代社会，服务员已经成为一个具有积极热情的服务态度和专业娴熟的服务技能的含义。

二、服务员为什么需要培训

现代社会随着经济的发展，产生了许多以提供服务为主的机构场所，如饭店、餐厅、休闲娱乐场所等。它们无不是以给顾客提供服务为目的。既然服务员的工作特点主要是服务于顾客，因此，就必须确保提供优质服务。也因此，对服务员严格、科学地培训显得尤其重要。



三、服务员工作的职业要求

服务行业的特殊性，要求从业人员必须做到以下几点：

(一) 客人第一，顾客就是上帝

中国有句古话，叫做“有朋自远方来，不亦乐乎！”走进餐厅的人，都应该是餐厅的朋友、客人，是服务人员的工作对象。服务业是为客人服务的，而尊重客人是第一条。

要做到这一点，不但要在思想上重视，更要处处体现在工作中，首先就要对服务工作有一个全面而理性的认识。在接待客人的过程中，除了要满足客人食、宿、行、游、购、娱等精神方面的需求外，还应该通过服务人员的优质服务，给客人留下美好难忘的印象，使客人保持愉快的心情，得到精神上的满足。这也是服务工作和其他行业的工作不同的地方。服务人员不但要提供有形的服务，更要注意无形的服务。这是任何一个优秀服务人员都应该要求自己的标准。

(二) 服务至上，礼貌至上

每一位服务人员都应该是一位合格的礼仪大使，礼貌礼节是一个餐厅饭店的形象，服务人员应该通过语言、动作、姿态、表情、仪表仪容等，体现对客人的友好和敬意，使客人充分感受到当地的民风民情，也应该注意各国各民族一些独特的礼节、风俗习惯，并灵活恰当地运用到服务接待中去，增强客人宾至如归的感受。

餐厅所提供的服务产品具有独特性，无论服务项目有多少，服务时间有多长，服务人员换了多少个，但是，对客人而言，餐厅就只是一个产品。所以在某一环节、某一时刻出错，就会损坏企业整体的形象，而且难以使客人获得愉快的感受。因而，讲究礼仪应该自始至终，体现在服务过程的每一个细微之处。

（三）客人永远是对的

许多人都知道世界 500 强企业中有一句至理名言：“第一，顾客永远是对的。第二，如果顾客有不对的地方，请参考前一条。”服务中更要注意运用这个原则。尊重顾客是一种双赢策略。在餐厅服务中坚持宾客至上，坚持客人永远是对的，已经成为服务行业的共识。即使在服务过程中，遇到一些不讲理的客人，餐厅员工也要树立强烈的“角色”意识，遵循“客人永远是对的”原则，从容大度，处理得当。这样，服务人员在令客人感到被重视、感到高兴和满意的同时，自己也因为成功履行了服务员的职责而成为胜利者。

四、餐饮业的现状与存在的问题

随着国内中餐行业的快速发展，越来越多的资本和企业投入到中餐行业中，根据资料显示，我国餐饮市场 2002 年已经突破 5000 亿元大关，从业企业 600 多万家，而这其中又以中餐企业居多，中餐行业的竞争也因此异常激烈。



■■■■ 餐厅服务员必读

但是，我们不无遗憾地看到，国内中餐企业绝大多数都是中小企业，他们面对激烈的市场竞争时最常用的武器就是价格。而对于为数不多的大型中餐企业，他们的市场竞争理念绝大多数也还停留在产品营销的阶段，以传统的4P（产品、价格、渠道、促销）理论来指导他们的日常经营和市场营销活动。但是，中餐行业，特别是高档中餐行业作为典型的顾客高度介入的服务业，有着明显的服务产品特征，这导致了中餐行业的营销推广方式和侧重点与产品营销有着显著的差异。这些年中餐行业的实践和结果向我们表明，用传统的产品营销的理论来指导中餐的营销实践，会给中餐行业带来很大的困境：

（一）价格不再是有力的竞争武器

随着人们生活水平的不断提高和需求的日益多样性，价格战这一被中餐企业广泛采用的竞争利器失去了往日的威力。消费者在选择就餐企业时，考虑因素远远超出了价格的范围，自我体现、价值取向、品牌喜好等在消费者的选择中占据了越来越重要的地位。而中餐企业一味地高举价格战的大旗对企业形象和品牌形象都造成了极大的损害。

（二）菜品的推陈出新不能带来顾客的恒久

除了价格战以外，被广大中餐企业广泛采用的营销策略还有菜品的不断推陈出新，这固然可以吸引一部分“猎新”顾客的注意，但是，新鲜过后，留下的又是什么呢？

留下的是企业对菜品创新的疲于奔命。而且这种短暂的尝新消费也不可能持续长久，这些尝新者也不是企业的忠诚顾客。

（三）服务质量不断被强调，但顾客的不满和投诉却日益增加

现在的中餐企业都很重视服务的质量，而且总是一再地被强调，但是让企业管理者沮丧的是，顾客似乎永远也不满足，而且不满和投诉日益增多。很显然，用产品营销的理论模式和技巧来处理中餐行业的服务是有着明显的缺点的。

从以上我们分析的中餐企业的困境中我们得出，由于中餐行业作为服务业，与传统的有形产品行业的特征有着很大的不同，我们必须建立以服务为导向的服务营销体系，并且根据中餐行业的服务特征，制定适应于中餐行业的营销战略和策略。

第二节 行业对从业人员的基本要求

一、服务知识

（一）掌握丰富的服务知识的重要性

1. 可以减少服务中的不确定性。

丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面，从而使服务更有针对性，减少差错。



■■■■ 餐厅服务员必读

2. 娴熟的服务知识可以减少顾客对环境状态了解的不确定性。

如果服务员能够准确向顾客介绍当地的交通、旅游、饮食等信息，顾客对所处的环境有了一个比较清楚的了解，自然也对服务员的服务大大满意。

3. 增加便捷，提高工作效率。

丰富的知识可使服务随口而来，随手而至，使顾客能够得到及时、准确、熟练、优质的服务。

(二) 基本内容

服务知识的基本内容，主要包括：

1. 文化知识。

服务员必须掌握各种丰富的文化知识，这样才可能面对不同的客人塑造出不同的服务角色，与顾客产生良好的沟通。

2. 熟悉所处环境的基本情况。

3. 服务员的岗位职责，相关规定、制度。

二、从业能力

从业能力是指服务员为向顾客提供优质服务而必须具备的沟通、交往等方面经验、技能的总和。

(一) 能够抓住顾客的交际能力

餐厅是人际交往集中的地方，服务员每天都要接触大量顾客，并且因为服务顾客而与顾客产生多种互动交际关

系。因此，良好的交际能力是服务员必不可少的一个重要服务武器。

（二）驾驭自如的语言能力

语言是沟通的工具，也是服务员与顾客建立良好的沟通关系、留下深刻印象的重要途径和凭借。

语言可以展示一个人的综合素质，服务员运用语言的能力主要表现在：

1. 语法。
2. 逻辑。
3. 句段、修辞。
4. 语气。
5. 肢体语言。
6. 表达时机和对象。

（三）深刻的记忆能力

记忆能力对服务员非常重要，这是因为：

1. 使顾客所需的服务能够得到及时、准确的提供。
2. 使顾客能够从服务员的记忆细节中感受到自己的重要性。
3. 使顾客能够得到个性化、有针对性的服务。
4. 减少工作中的出错几率。

（四）敏锐的观察能力

观察能力可以帮助服务员为顾客提供潜在服务，这是



服务员最值得肯定的一种能力，也是提供的服务中最有价值的部分。

1. 要善于观察不同人物的身份、外貌。
2. 要善于观察人物语言，从中捕捉顾客的服务需求。
3. 善于观察人物心理状态。
4. 善于观察顾客情绪。

(五) 机智灵活的应变能力

处理突发事件可以看出一个服务员综合能力的高下。遇到这一类情况，服务员应该做到：

1. 迅速了解产生矛盾的原因和顾客的动机，并善意地加以疏导。
2. 用克制与礼貌的方式劝说顾客心平气和地商量解决。
3. 站在顾客的立场换位思考。
4. 尽快采取各种办法使矛盾迅速解决。

(六) 主动热情的营销能力

第三节 从业人员应具备的基本条件

一、行为仪表

(一) 站有站姿

站立应该注意以下几个方面：

1. 挺胸、收腹、抬头。