

农民工知识技能培训丛书

方 韧 / 主编

酒店餐饮服务员

基 本 技 能

李学明 / 编著

JIU DIAN CAN YIN FU WU YUAN JI BEN JI NENG

贵州人民出版社

农民工知识技能培训丛书

方 韧/主编

酒店餐饮服务员基本技能

李学明 编著

贵州人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店餐饮服务员基本技能/方韧主编. —贵阳:贵州人民出版社,2009. 11

ISBN 978 - 7 - 221 - 08789 - 8

I. ①酒... II. ①方... III. ①饮食业 - 商业服务
IV. ①F719. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 202310 号

书 名 酒店餐饮服务员基本技能
编 著 李学明

出版发行 贵州人民出版社
地 址 贵阳市中华中路 289 号
责任编辑 程 立 金海洋
封面设计 唐锡璋
印 刷 贵阳云岩通达印务有限公司
规 格 890 × 1230 毫米 1/32
字 数 200 千字
印 张 7.75
版 次 2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 221 - 08789 - 8
定 价 15.00 元

目 录

第一章 基本业务知识	(1)
一、服务在酒店餐饮业中的重要性	(1)
(一) 服务及服务意识	(1)
(二) 怎样做好服务	(3)
二、酒店服务基本知识	(4)
(一) 前厅部	(4)
(二) 客房部	(11)
(三) 商场部	(16)
(四) 康乐部	(20)
三、餐饮服务基本知识	(26)
(一) 餐饮部服务内容	(26)
(二) 餐饮部服务职责	(27)
(三) 餐饮服务的基本程序	(31)
(四) 餐饮服务员的的基本要求	(36)
(五) 菜肴知识	(38)
(六) 酒水知识	(44)
第二章 提高服务质量的要求	(56)
一、对服务员的基本要求	(56)
(一) 思想素质的标准	(56)
(二) 业务素质的标准	(56)
(三) 职业道德	(56)

二、仪容、仪表、仪态要求	(57)
(一) 仪容、仪表要求	(57)
(二) 仪态要求	(58)
三、礼貌服务的主要标准和基本要求	(62)
(一) 礼貌服务的主要标准	(62)
(二) 礼貌服务的基本要求	(62)
第三章 接待和沟通技能	(64)
一、基本接待技能	(64)
(一) 迎、送顾客	(64)
(二) 鞠躬礼仪	(65)
(三) 寒暄技巧	(66)
(四) 接待外宾的技巧	(68)
二、服务用语的运用技能	(69)
(一) 基本要求	(70)
(二) 礼貌服务用语	(71)
(三) 服务用语的应用技能	(72)
(四) 语言应用禁忌	(73)
三、交流与沟通技能	(74)
(一) 交流与沟通技能	(74)
(二) 拒绝顾客的技巧	(75)
(三) 交流中手势使用技巧	(79)
第四章 酒店前厅部服务技能	(82)
一、前厅服务基本技能	(82)
(一) 接待员服务技能	(82)
(二) 迎宾服务员服务技能	(83)
(三) 住宿登记员服务技能	(84)
(四) 委托代办员服务技能	(85)
(五) 场站接迎服务技能	(86)
(六) 总台服务员推销技能	(88)

第五章 酒店客房部服务技能	(89)
一、客房服务相关知识	(89)
(一) 关于客房	(89)
(二) 客房内的设备用品及摆放规格	(90)
(三) 客房清洁服务技能	(93)
(四) 客房设备的日常保养维护技能	(95)
二、客房部服务员业务要求	(96)
(一) 客户部管理员业务要求	(96)
(二) 财物管理员业务要求	(96)
(三) 客房部服务员业务要求	(96)
(四) 低值易耗品保管员业务要求	(96)
(五) 清洁用品类保管员业务要求	(97)
(六) 酒水类保管员业务要求	(97)
三、客房服务基本技能	(97)
(一) 客房餐饮服务技能	(97)
(二) 拾物认领服务技能	(97)
(三) 电话及留言服务技能	(98)
(四) 开夜床服务技能	(98)
(五) 客房部物资设备服务技能	(99)
(六) 客房小酒吧服务技能	(100)
(七) 物品验收员服务技能	(101)
四、客房卫生服务技能	(102)
(一) 客房清扫卫生标准	(102)
(二) 客房清扫要求	(102)
(三) 客房清扫顺序	(103)
(四) 客房清扫前准备	(103)
(五) 客房清扫步骤	(104)
(六) 清扫客房时的注意事项	(105)
(七) 公共区域的清洁服务	(106)

五、客房棉织用品服务技能	(107)
(一)制服管理	(107)
(二)布草房管理技能	(108)
第六章 酒店销售部服务技能	(110)
一、商品陈列的技巧	(110)
二、利用客人购物心理的技巧	(111)
三、商品推介技巧	(112)
(一)针对外国人推荐特色产品	(112)
(二)针对不同区域的客人进行介绍	(112)
(三)针对不同习惯的客人进行介绍	(113)
(四)针对不同商品的特点进行介绍	(114)
四、掌握产品包装技巧	(114)
(一)礼品包装五要素	(114)
(二)四种主要包装方法	(115)
第七章 康乐部服务技能	(117)
一、健身员服务技能	(117)
(一)酒店健身项目	(117)
(二)健身员服务技能	(118)
二、桑拿服务技能	(119)
(一)桑拿浴的主要作用	(119)
(二)桑拿浴室环境要求	(119)
(三)桑拿浴服务技巧	(119)
三、保龄球馆的服务技能	(120)
(一)保龄球馆的相关设施	(120)
(二)球场服务技巧	(121)
(三)特殊服务技巧	(121)
(四)保龄球服务技能	(121)
四、网球服务技能	(123)
(一)接待服务	(123)

(二) 陪练服务	(123)
五、台球服务技能	(124)
(一) 台球室服务技能	(124)
(二) 陪练服务	(124)
(三) 台球服务程序	(124)
六、其他服务技能要求	(125)
(一) KTV 服务	(125)
(二) 美容服务	(126)
(三) 医疗服务	(126)
(四) 报纸杂志服务	(126)
(五) 物品保管服务	(126)
(六) 代订送餐服务	(126)
第八章 酒店会议部服务技能	(127)
一、会议部服务内容	(127)
(一) 会议部的工作内容	(127)
(二) 会议部服务员的岗位职责	(128)
(三) 会议服务的基本要求	(129)
二、常见会议	(130)
(一) 销售会议	(130)
(二) 研讨会	(131)
(三) 奖励表彰会议	(131)
(四) 培训会议	(132)
三、会场布置技能	(132)
(一) 会场格局设计	(132)
(二) 会场装饰	(135)
(三) 会场设备安装	(136)
四、会议服务技能	(139)
(一) 会前用品摆放	(139)
(二) 会议全程服务技能	(139)

(三) 其他会议服务	(142)
第九章 餐饮服务基本技能	(144)
一、餐巾折花技能	(144)
(一) 关于餐巾折花的基本知识	(144)
(二) 餐巾折花的选择技巧	(146)
(三) 餐巾折花的摆设技巧	(148)
(四) 餐巾折花的折叠技艺	(149)
二、端托服务技能	(154)
(一) 托盘基本知识	(154)
(二) 端托服务程序	(155)
三、摆台服务技能	(158)
(一) 摆台基本知识	(158)
(二) 餐台的选择	(159)
(三) 台布铺设技巧	(159)
(四) 摆台基本技能	(161)
四、点菜服务技能	(166)
(一) 菜单基本知识	(167)
(二) 菜单的分类	(168)
(三) 菜单的设计技巧	(169)
(四) 介绍菜单的技能	(172)
(五) 点菜服务的技能	(173)
五、酒水服务技能	(179)
(一) 选酒水及开瓶的技巧	(179)
(二) 斟酒服务技能	(183)
(三) 中餐斟酒服务技能	(187)
(四) 西餐斟酒服务技能	(188)
六、上菜服务技能	(189)
(一) 菜品介绍技巧	(190)
(二) 上菜基本技能	(193)

(三)摆菜的技巧.....	(197)
(四)分菜的技能.....	(198)
七、撤换菜品及餐酒用具技能	(202)
(一)撤换服务的内容.....	(202)
(二)中西餐工具的撤换技能.....	(204)
(三)翻台服务技能.....	(207)
(四)餐饮用具保管、贮存与消毒技能	(209)
八、餐饮服务推销技能	(209)
(一)推销菜肴基本知识.....	(210)
(二)餐饮推销技能.....	(211)
第十章 酒店餐饮业常见问题处理技能	(219)
一、处理特殊情况的能力	(219)
二、面对不同顾客的服务技巧	(220)
(一)我国不同地区顾客的饮食习惯	(220)
(二)不同国别顾客的饮食习惯	(223)
(三)对不同宗教信仰顾客的服务技巧	(226)
(四)对遇到心情不佳顾客的服务技巧	(226)
(五)对老年人或小孩的服务技巧	(226)
(六)对熟人或亲友的服务技巧	(226)
(七)对带儿童顾客的服务技巧	(227)
(八)对残疾顾客的服务技巧	(227)
(九)对想给服务员敬酒顾客的服务技巧	(227)
(十)对穿戴不整齐顾客的服务技巧	(227)
(十一)对点菜时犹豫不决顾客的服务技巧	(227)
(十二)对醉酒顾客的服务技巧	(227)
(十三)对打架闹事顾客的服务技巧	(228)
三、处理顾客对菜肴反应的技巧	(228)
(一)顾客嫌菜太淡(咸)时怎么办.....	(228)
(二)顾客所点的菜已经售完怎么办	(228)

(三) 顾客投诉食物未熟、过熟或味道不好时怎么办	… (228)
(四) 服务员上错了菜时顾客不要怎么办	… (229)
(五) 顾客发现饭菜中有异物时怎么办	… (229)
(六) 顾客反映菜肴变质时怎么办	… (229)
四、其他特殊情况的处理技巧	… (229)
(一) 汤汁洒在顾客身上如何处理	… (229)
(二) 如何应对顾客丢失财物	… (229)
(三) 顾客擅自拿走餐具如何处理	… (230)
(四) 顾客损坏餐具怎么办	… (230)
(五) 顾客托转食品时如何处理	… (230)
(六) 顾客自带食品要求给予加工怎么办	… (230)
(七) 用餐的顾客急于赶时间时怎么办	… (230)
(八) 当顾客反映账单不对时怎么办	… (230)
(九) 顾客嫌菜单上的菜太贵时怎么办	… (231)
(十) 如何应对顾客离开却未付账单	… (231)
五、处理顾客投诉的技巧	… (231)
(一) 处理顾客投诉的程序	… (231)
(二) 保持良好的心态	… (232)
(三) 区别对待投诉和“挑刺”	… (233)
(四) 让顾客满意的技巧	… (235)
(五) 积极处理投诉的技巧	… (235)
六、紧急情况的处理技巧	… (237)
(一) 顾客用餐感到不舒服时的应对技巧	… (237)
(二) 突然停电时的应对技巧	… (237)
(三) 顾客摔倒或撞到门上时的处理技巧	… (238)
(四) 餐厅出现报警警铃时的处理技巧	… (238)
(五) 遭遇火灾时的处理技巧	… (238)

第一章 基本业务知识

一、服务在酒店餐饮业中的重要性

酒店餐饮业是一种提供复合型服务产品的传统行业,而服务是酒店餐饮业的基本功能,服务质量的好坏直接影响到企业的生存和发展。

(一) 服务及服务意识

1. 认识服务

在酒店餐饮行业中良好的服务非常重要,在现在的酒店餐饮行业里,服务员要面对的顾客越来越多样。而服务的最终目的就是要让各种各样的顾客都能对企业产生好感,这是培养顾客忠诚的第一步,做好这一步非常关键。因此,作为一名酒店餐饮服务员工首先就要树立起正确的服务意识,努力提高服务技能。

那么,怎样才能树立起正确的服务意识和提高服务素质呢?酒店餐饮服务员工首先应该认识到服务是人对人提供的一种方便,无论是间接服务还是直接服务,都是给人方便,若无人提供服务就不会有人的方便。其次,应该知道服务者与被服务者是相互转换的,在此处是服务者,到别处就变成被服务者。人们在这种服务与被服务中得到方便,得到生存与发展。酒店餐饮服务员工要树立正确的服务意识首先要克服心理障碍,在中国传统观念里,认为服务是伺候人的工作,从事服务工作的职业是低人一等的,因此有看不起服务人员,但这类看法和认识是守旧的、落后的。其实任何职业

都是服务于社会、服务于大众的。

2. 服务意识

服务意识是提供服务的人用思想、精神支配服务行为的意识。酒店餐饮行业的服务意识,是酒店餐饮企业全体员工在与一切和企业利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。酒店餐饮服务中包括以下几种意识:

(1)平等意识。在服务中要平等看待顾客,来者都是客,没有高低贵贱之分,酒店餐饮服务员应该平等对待每一位前来就餐住宿的顾客。目前有些企业看人下菜碟的现象屡屡皆是。明着顾客不说什么,但是时间久了企业就不会有真正的信誉而言。所以,酒店餐饮服务员在工作过程中切忌对待顾客有亲有疏。

(2)沟通意识。有意识地主动与顾客沟通。与顾客沟通是服务的前提。为顾客提供服务,首先要了解顾客所需,之后才能提供尽善尽美的服务。当然与顾客沟通的目的不只是了解顾客所需这么简单,与顾客沟通的过程中,酒店餐饮服务员还要适时地向顾客推销企业的产品。例如:顾客点的菜没了这个、少了那个是常有的事儿,因此使顾客扫兴,让服务员难堪的事情经常发生。所以,酒店餐饮服务员在与顾客沟通的时候,要防止这样的情况出现,要是一旦发生如此状况,那么需要服务员做的就是尽早与后厨沟通,这样有助于避免顾客点菜时发生的尴尬场面。所以说与顾客沟通是一件必要的工作,是为顾客提供良好服务的前提条件。

(3)责任意识。树立防患于未然的责任意识,为顾客提供服务,是一项复杂的工作,所以酒店餐饮服务员在提供服务时要小心谨慎,做到防患于未然,不能因为自己服务不周而导致顾客的流失。假如工作中出现了失误,那么多听取顾客的意见,有利于提高服务水平,防止类似的事情再出现。如果酒店餐饮服务员总是对出现的失误不管不顾,这样不但服务质量得不到提高,企业的信誉也会因此而受到损失。这里所说的忧患意识,不是要酒店餐饮服

务员提心吊胆地为顾客服务,而是要求服务员努力提高服务质量,工作尽心尽力,防止在服务过程中出现不愉快的事情。

(4)创新意识。要有服务创新意识,现在很多酒店餐饮企业为了迎合市场的发展,不断地开发市场、挖掘潜能,不断开发新的服务。新的未必是好的,但如果没有创新,那么一个酒店餐饮企业的生命力也是有限的。现在人们进行酒店餐饮消费时,不只是仅仅为了睡觉和填饱肚子,还要享受过程,一是享受文化氛围,二是享受新奇。猎奇心理每个人都有,新奇的服务方式和餐饮产品往往给人以新的感官刺激,从而给顾客留下深刻的印象。

(二) 怎样做好服务

1. 树立良好的服务意识

酒店餐饮服务员要能够正确地看待工作权力和服务意识这两个概念的关系。每个酒店餐饮工作人员都有自己的工作权力,这种工作权力可以用来为顾客提供方便,也可以不给顾客提供方便。这是两种不同立场、不同观念、不同境界、不同修养的表现。我们提倡的是站在顾客的角度来体会,只有这种服务才是亲切的、富有人情味的。酒店餐饮服务员在良好的服务意识的指导下正确行使工作权力才会产生积极的作用。

2. 理解尊重顾客的要求

善解人意,在各种情况下都能够做到理解顾客是一个优秀的酒店餐饮服务员最典型的特征。服务是给人提供方便,在人与人之间形成。服务不仅与提供者有关,而且与接受者也有关。怎样做好服务,关键是正确判断顾客,要有一颗理解顾客的心。只有具备了这种意识,才是做好服务工作的起点。具有体谅顾客情况的心情,是良好的餐饮精神、职业道德、文化修养的重要表现,应让全行业的人员都认识到这也是餐饮从业人员一项很重要的社会使命。酒店餐饮服务员在服务中,要做到理解顾客并不容易,尤其是当顾客不能理解你的时候。然而,顾客是企业的上帝,为顾客提供

服务,是酒店餐饮服务人员的天职,因此能够理解顾客是一项必要的素质。

3. 服务要细致周到

服务要从细微处着眼,在工作中不留一丝瑕疵。餐饮工作人员每天做着重复的、甚至简单的服务工作,但要重视、要用心、要认真、要严谨、要注意细微之处。对提供服务的服务员来说,这种服务是经常的,甚至是繁杂琐碎的。但这对顾客来说,可能是第一次的感受,甚至是唯一的一次感受。因此,酒店餐饮工作人员,要认真细致地做好服务工作中的每一件事,使顾客感到享受服务是一种美好的经历。细致周到的服务往往是最能抓住顾客心的,所以,酒店餐饮服务员在服务工作中,一定要注重服务细节。

4. 提升文化素质

酒店餐饮服务员要努力增加自己的文化内涵,提高服务水准。服务工作,不只是迎来送往、送茶水递毛巾这么简单,是要通过各种形式、各种方法的服务增加文化的内涵,使顾客不仅享受到优良的服务,同时也享受到服务文化。

二、酒店服务基本知识

(一) 前厅部

1. 前厅部的服务内容

酒店前厅部被人们称为酒店管理系统中的神经中枢,是客人进入酒店的第一个接触点,又是离开酒店的最后接触点,具有全面性、综合性和协调性等特点,直接关系到客人的满意程度和对酒店的印象。前厅部的目标,是尽最大可能推销酒店客房及其他产品,并协调酒店各部门向客人提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体地说,前厅部有以下七项主要服务内容:

(1) 销售客房。销售客房是前厅部的首要任务,因此前厅部要完成以下的工作:参与酒店的市场调研和市场预测,参与房价及

促销计划的制定,配合销售部进行宣传促销活动;受理客人预订,并对预订工作进行有计划的安排和管理,随时向没有预订的零散客人推销客房和餐饮等服务;办理客人的登记入住手续及安排住房并确定房价。

(2) 准确掌握房间状况。目前大多数的星级酒店已使用了电脑系统,从电脑中可随时反馈每间客房的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房、维修房等。当客人要求办理入住手续时,前台服务员可根据房间状况显示系统决定是否接受客人的入住以及进行房间分配。前厅部要负责管理好两种状况显示系统:预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统(超过24小时);客房现状显示系统,也可称为客房短期状况显示系统(24小时之内)。

(3) 提供各类相关服务。前厅作为酒店的业务活动中心,担负着直接为客人服务的工作,提供的各类相关服务主要包括:在机场、车站接送客人,在大堂门口迎接客人;为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务;提供问讯服务及处理客人投诉、贵重物品寄存、外币兑换、代理购买车船飞机票以及建立客户账号等。

(4) 整理和保存相关信息资料。前厅部应做到:随时整理、保存最完整、最准确的资料,包括酒店经营的外部市场信息(旅游业发展状况、国内及世界经济信息、游客的消费心理、人均消费水平、年龄构成等)和内部管理信息(如开房率、营业收入、客人的投诉、表扬、客人的住店和离店、预订以及在有关部门的消费情况等);对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档,并将这些经过处理的信息,向酒店的管理机构报告,与酒店其他有关部门沟通,以便采取对策,适应经营管理上的需要。

(5) 接待和协调对客服务。前厅部在接待和协调对客服务上应做到:不仅要接待有预订和未经预订直接到店的客人,为他们办理住店手续、分配房间和回答问讯等,还要接待其他消费客人以及

来访客人等;根据客人的需求,联络各部门为客人提供优质服务,协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题。

(6)负责客房账务。包括在预订客房时建立(记录定金或预付款)或是在办理入住登记手续时建立客人账户、登账和结账等工作。

(7)建立客户档案。主要是记录客人住店期间内的主要情况及酒店所需要的数据资料,例如按客人姓名字母顺序排列客人档案。酒店可以根据记录资料分析研究客源市场状况、客人消费项目及能力,从而提高酒店销售能力,赢得更多回头客并扩大市场份额。

2. 前厅部的服务职责

前厅部有不同的服务岗位,不同的服务岗位有相应的服务职责。

(1)迎宾岗位

——在车站、机场厅或门厅迎接客人,向客人表示欢迎,并注意扶老携幼。

——欢迎抵达酒店的客人,协助行李员卸下行李,查看车内有无遗留物品,将客人迎进大厅。

——主动上前向离店客人打招呼并为客人叫车。替客人打开车门,帮助客人将行李放上车并与客人核实行李件数;待客人坐好后,为客人关上车门,微笑道别。

(2)预订岗位

——每天 24 小时为客人提供预订服务,当客人提出预订要求时,应以热情、礼貌的工作态度为客人提供使之满意的客房。

——为即将抵达的客人做好准备工作,将预订记录输入电脑,核查预订资料,整理客人住店历史档案。

(3)开房岗位

——开房岗位,代表酒店向客人出租客房,最大限度地提高客