

务实战丛

实战手册

从知识到技能的餐饮服务全景读本

中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

全方位解释餐饮服务规范
一步步塑造金牌服务明星



务实战丛

实战手册

CANYIN FUND SHIZHAN SHOUCE

从知识到技能的餐饮服务全景读本

全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。全方位解释餐饮服务规范，一步步塑造金牌服务明星。

蔡践 冯章。主编

 **中央编译出版社**

Central Compilation & Translation Press

蔡践 冯章◎主编



中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

全方位解释餐饮服务规范
一步步塑造金牌服务明星



图书在版编目 (CIP) 数据

餐饮服务实战手册/蔡践等主编. —北京: 中央编译出版社,
2005. 9

(商务实战丛书; 3)

ISBN 7 - 80211 - 121 - 8

I. 餐... II. 蔡... III. 饮食业—商业服务—手册

IV. F719.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 092349 号

餐饮服务实战手册

出版发行: 中央编译出版社

地 址: 北京西城区西直门内冠英园西区 22 号 (100035)

电 话: 66560272 (编辑部) 66560273 66560299 (发行部)

h t t p : //www. cctpbook. com

E - m a i l : edit@ cctpbook. com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 廊坊京华万圣印刷有限公司

开 本: 1030 × 670 毫米 1/16

字 数: 245 千字

印 张: 16.5

版 次: 2005 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 112.00 元 (全四册)



前 言

要经营一家成功赚钱的餐饮店，须有三个条件：即服务、饭菜和环境。在饭菜质量和环境相同的情况下，服务水平和规范就成为决定性因素。可以说，没有良好的服务规范，餐饮店的经营就无法成功。

那么，怎样提高服务水平，规范服务行为，使顾客满意呢？本书从以下十个方面阐明了餐饮店的服务规范，即：餐饮服务的礼仪规范，餐饮服务的基本技能，中餐服务规范，西餐服务规范，宴会服务，酒水知识，酒吧、咖啡厅、茶坊服务规范，餐厅管理，高品质服务，安全与卫生服务规范等。

上述内容主要围绕餐饮店的核心理念，对餐饮店服务的实质进行了具体的分析与阐述。因为任何餐饮店的经营，都需要从切实的服务环节做起，都需要以服务的礼仪规范、技能知识作为重要保证，这是餐饮店成功经营的根本所在。

作者根据自己多年经营餐饮业的经验编撰此书，力求语言通俗、讲述具体、内容详实、清晰明了。相信它一定会给广大的餐饮经营者和服务者提供最佳的指导，从而成为您的良师益友！

编者

2005年6月

北京



目 录

第1讲——餐饮服务的礼仪规范

- 1☐ 餐饮服务的定义是什么? (2)
- 2☐ 现代餐饮服务业的特点有哪些? (3)
- 3☐ 为什么说餐饮服务是餐饮业的重要组成部分? (5)
- 4☐ 怎样有效地发挥餐饮服务的重要作用? (7)
- 5☐ 餐饮服务人员的仪容有哪些要求? (9)
- 6☐ 餐饮店服务人员的仪表有哪些要求? (10)
- 7☐ 对餐饮店服务人员的举止有哪些要求? (12)
- 8☐ 礼貌对促进餐厅经营有何重要意义? (15)
- 9☐ 礼貌用语的基本要求是什么? (16)
- 10☐ 使用礼貌用语应注意哪些事项? (17)
- 11☐ 餐饮服务工作中常用的礼节有哪些? (18)
- 12☐ 在服务礼仪规范中应注意哪些连续环节? (22)

第2讲——餐饮服务的基本技能

- 13☐ 托盘的种类与使用方法有哪些? (32)
- 14☐ 怎样正确地使用托盘? (35)
- 15☐ 端盘的方法与要求有哪些? (38)
- 16☐ 端托行走时的常用步伐是什么? (40)
- 17☐ 端托应注意哪些事项? (41)
- 18☐ 餐巾折花的作用与种类是什么? (42)
- 19☐ 餐巾折花的基本要求是什么? (45)
- 20☐ 餐巾折花的分类与形式如何? (46)
- 21☐ 餐巾的基础折叠法有哪些? (48)

- 22☞餐巾的基本折法和要领是什么? (58)
- 23☞餐巾折花实例有哪些? (62)
- 24☞如何正确地摆放餐巾? (67)

第3讲 ——中餐服务规范

- 25☞中餐餐桌的摆设有哪些要求? (70)
- 26☞中餐的一般服务流程是怎样的? (71)
- 27☞中餐上菜应注意哪些要素? (74)
- 28☞中餐摆菜应注意哪些事项? (76)
- 29☞中餐分菜应掌握哪些要素? (78)
- 30☞怎样掌握中餐撤盘的要诀? (80)
- 31☞中式铺台的规范要求是什么? (81)
- 32☞中餐便餐的桌面应如何布置? (87)

第4讲 ——西餐服务规范

- 33☞西餐餐桌服务的种类有哪些? (92)
- 34☞西餐服务的基本流程是什么? (94)
- 35☞西餐上菜应注意哪些要素? (95)
- 36☞西餐分菜应掌握哪些要素? (97)
- 37☞西式铺台的规范要求是什么? (99)
- 38☞怎样进行西餐餐具的摆设? (100)
- 39☞如何布置西餐便餐餐桌? (106)
- 40☞西餐服务的形式主要有哪些? (113)
- 41☞西餐服务应注意哪些事项? (117)

第5讲——宴会服务

- 42☞宴会的种类有哪些? (120)
- 43☞怎样做好宴会的受理? (124)
- 44☞宴会摆台的种类有哪些? (125)
- 45☞宴会摆台的具体要求是什么? (127)
- 46☞中餐宴会的台形设计? (128)
- 47☞怎样做好中餐宴会的席位安排? (130)

48☞怎样进行中餐宴会的桌面布置?	(132)
49☞怎样做好中餐宴会的服务?	(133)
50☞西餐宴会前应做好哪些准备?	(137)
51☞怎样进行西餐宴会的设计与布置?	(139)
52☞怎样做好西餐宴会的服务?	(141)
53☞怎样做好冷餐酒会的设计与布置?	(144)
54☞怎样做好冷餐酒会的菜式与酒水供应?	(147)
55☞怎样做好冷餐酒会的服务?	(148)

第6讲——酒水知识

56☞斟酒的一般知识有哪些?	(152)
57☞斟酒的基本方法是什么?	(155)
58☞中餐宴会斟酒的方法是什么?	(156)
59☞西餐宴会斟酒的方法是什么?	(157)
60☞鸡尾酒会与酒吧斟酒的方法是什么?	(159)
61☞怎样做好餐桌酒水的服务?	(161)

第7讲——酒吧、咖啡厅、茶坊服务规范

62☞酒吧的类型有哪些?	(170)
63☞对酒吧的环境有哪些要求?	(171)
64☞做好酒吧服务的关键要素是什么?	(173)
65☞酒吧服务应注意哪些事项?	(176)
66☞怎样设计酒单?	(177)
67☞怎样掌握酒吧的酒水服务技能?	(179)
68☞调制鸡尾酒的工具有哪些?	(180)
69☞鸡尾酒的调制方法有哪些?	(183)
70☞怎样对鸡尾酒加以装饰	(185)
71☞流行的鸡尾酒配方有哪些?	(188)
72☞怎样提高酒的推销技术?	(189)
73☞咖啡厅的服务程序有哪些?	(191)
74☞咖啡厅服务应注意哪些事项?	(194)
75☞茶坊的服务程序是什么?	(197)

76	茶坊服务应注意哪些事项？	(200)
----	--------------	-------

第8讲——餐厅管理

77	为什么要建立餐厅管理组织图表？	(202)
78	怎样制订餐厅服务的工作流程？	(203)
79	对餐饮店服务人员的素质有哪些要求？	(209)
80	管理人员的主要职责是什么？	(211)
81	厨房人员的主要职责是什么？	(214)
82	外场服务经理的主要职责是什么？	(216)
83	领班的主要职责是什么？	(216)
84	服务员的主要职责是什么？	(217)
85	出纳员的主要职责是什么？	(218)

4

第9讲——高品质服务

86	服务品质的定义是什么？	(220)
87	顾客对服务品质的需求有哪些？	(221)
88	怎样建立高品质的餐饮服务？	(223)
89	高品质服务训练的主要内容是什么？	(225)
90	高品质服务的训练方法有哪些？	(229)
91	怎样做好接受预约工作？	(230)
92	如何对工作区及人力进行合理规划？	(234)

第10讲——安全与卫生服务规范

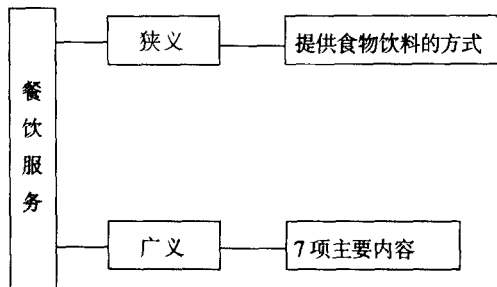
93	做好餐饮业安全工作的一般规则是什么？	(240)
94	怎样预防和抵御火灾的发生？	(242)
95	火灾的种类及其正确的扑救方法是什么？	(243)
96	如何正确地应对紧急事件？	(244)
97	搞好餐饮卫生必须严守哪些规则？	(248)
98	如何做好餐具的清洗工作？	(252)
99	对不锈钢及银器的清洗有哪些要求？	(253)

第 1 讲

——餐饮服务礼仪规范

礼貌礼仪是人们在社会生活中处理相互关系、约束自己行为的重要准则。它在餐饮业的经营服务中具有重要的影响。可以说讲究礼仪规范不仅是衡量餐饮店服务质量的标志，也是反映餐饮店服务人员职业道德的重要标准。

1. 餐饮服务的定义是什么？



一般人谈到餐饮服务，总认为是一种供应食物和饮料的方式，其实这只是其最基本最狭义的定义，如果我们能从顾客在用餐时的感受和专家对服务的观察，来讨论餐饮服务，我们会发现真正的餐饮服务当不仅止于此。



服务术语

餐饮服务,就是为了让客人愉快地用餐,使客人在餐厅里度过一段愉快的时光,店内员工所必须提供的服务和要做的工作。

著名的营销学家菲利普·科特勒曾将服务定义为：“服务是一项活动或一项利益，由一方向另一方提供本质无形的物权转变。服务的产生，可与某一实体产品有关，也可能无关。”

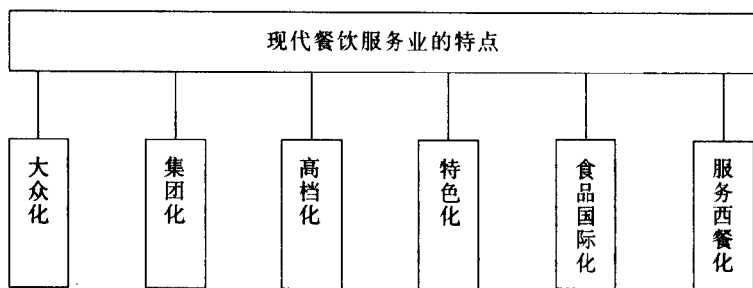
由此可知，广义的餐饮服务，应不仅限于提供餐饮的技巧，还应包括进餐情境的多种因素：

- 服务的技能和态度。
- 餐厅主要顾客的类型和水准。
- 餐厅的地理位置与交通网路。
- 内部的装潢与空间的布置。
- 服务设备（桌巾、餐巾、器皿等）的齐全和摆设。

- 景观的陪衬。
- 停车、卫生、安全设施等。

高品质餐饮服务所要达成的目标，就是要维护并尽量加强上述七大因素。如此，有形的餐饮产品和无形的服务条件才能有效的配合，并建立“以合理的价位，提供高品质享受；以亲切的态度，提供高水准服务”的经营理念。

2. 现代餐饮服务业的特点有哪些？



随着人们收入提高，生活节奏的加快，消费者的饮食结构和进餐方式、进餐习惯都在发生巨大变化。为了适应这种社会发展，餐饮服务业也在不断地调整自身的经营方式，以满足消费者市场的需求。就现代餐饮服务业的特点而言，可以归纳为如下几个方面：

大众化

家庭生活社会化，有力地促进了饮食服务业的发展。发达的商品经济，改变了人们的生活方式，人们不愿把更多的时间花费在厨房里，宁愿到街上去多花些钱吃，而把时间节省下来去娱乐、去交友，缓解一天的紧张和疲劳，排遣个人的寂寞与孤独，从而刺激了饮食服务业的蓬勃发展。为了满足各种人的需要，精明的管理者，办起了各种各样的饭店、餐馆、酒楼、小吃店。在我国大中城市，人们到餐馆进餐已极为普通，不再是奢侈行为。

集团化

饮食服务业由于经营比较简便，市场需要量大，所以发展得又

多又快，竞争十分激烈。一些有头脑的管理人员，就开始向集团化发展。他们用同一店名、同一管理模式，互通信息、互相介绍客源，最大限度地减少经营风险。国外的大饭店尤其如此。

高档化

一是食品质量高档化。为了满足一部分高层次消费者的需求，鸡、鸭、鱼、猪、牛、羊肉已经退出餐桌，取而代之的是生猛海鲜。二是餐厅装潢高档化。有的豪华，有的典雅，有的古朴，有的别具风格。装潢得都比较讲究，目的就是招徕顾客。

特色化

在餐饮业激烈竞争的今天，如果没有特色是很难维持下去的。这个特色可以是餐厅建筑上的，可以是食品质量上的，可以是食品种类上的，可以是服务方式上的，或是经营管理上的，甚至可以是服务员服装上的。总之，有特色就能有吸引力。

中餐食品国际化

早在 100 多年前，中餐就进入了西方，由于中餐美味可口，很快就被西方人接受。所以在西方谋生的中国人，从业最多的就是经营餐馆，直到今天，仍然如此，可说是长盛不衰。世人皆说，“凡是有中国人的地方，就有中国餐馆”，几乎遍布全球——其中美国约有 2 万家，法国约有 1.5 万家，英国约有 4000 多家，日本约有 5 万多家。很多国内的著名餐馆，如同和居、东来顺、全聚德、便宜坊等在日本不仅落了户，而且扎了根，很受当地人欢迎。除此之外，就是在一般发展中国家，中餐也非常红火。据《人民日报》海外版报道，坐落在前南斯拉夫贝尔格莱德市米哈伊洛夫步行街东侧的北京饭馆就是一例。前南斯拉夫厨师已经掌握了北京烤鸭、四喜火锅、宫保鸡丁等数种中国名菜及糕点的制作方法。他们的一位经理说，四川风味比较适合当地人的口味。他们为了适应当地人的习惯，一方面严格遵照四川菜谱操作，同时更突出了川菜辣、麻、脆、香等特色。在一个只有贝尔格莱德十分之一人口的小城内，一家中餐饭馆，每天营业额能达 10000 美元。

中餐服务西餐化

西餐的食品虽不如中餐丰富,但在进餐方式上却比中餐讲究,且卫生、方便。比如让菜,进餐者不必自己从盘中去取菜,而是由服务员分到每个人的餐盘当中,并且每吃一道菜换一次餐盘,可以保证每道菜的原汁原味。再比如自助餐,非常方便灵活,想吃什么自己取,想吃多少取多少。如果不设坐位就更方便,便于活动和别人交谈。这些都是传统中餐所没有的,但现在已被广泛采用。此外,中餐宴会上使用餐巾,在上热菜之前先上汤,这些也都是借鉴了西餐的服务方法。

3. 为什么说餐饮服务是餐饮业的重要组成部分

一个餐饮店,要想在当今竞争激烈的商潮中获得发展与成功,必须把握诸多环节,而在诸多事项中,让顾客感到满意的服务是极其重要的。良好的餐饮服务可以创造极好的经济效益和品牌效应。



成功范例

据美国哈佛商学院一项调查显示,一个餐饮店受到10个宾客的投诉批评中,有6.2次是由于餐饮服务不好引起的。在处理顾客投诉的圆满程度上,因餐饮服务所引起的投诉要比菜肴质量所引起的投诉难度更大,并且不容易得到客人的谅解。仅此一点,即可看出餐饮服务工作在餐饮企业经营中的重要性。

餐饮服务工作可以招徕顾客,创造效益

这里讲的餐饮服务工作,是指餐厅服务工作,是由服务员架设起来的沟通企业与顾客之间的桥梁。它一方面向顾客宣传本企业,同时又从顾客那里取得各种信息,使本企业办得更好。

服务员在为客人服务时，是否态度和蔼、主动热情；是否让客人听到每一句话都有受到尊重的感受；操作是否合理。这些都反映出服务员的谦和态度和优良素质，都有着很重要的宣传价值，都会给客人留下深刻的印象。服务员提供令客人满意的服务，就会招徕回头客。反之，在竞争中就会失去顾客。

顾客对餐厅印象的好或差，重要的根据之一，就是他所受到的服务如何，他所受到的尊重如何。得到了尊重和周到的服务，他便会向其周围的人宣传这家餐馆。顾客的肯定和宣传往往比餐饮企业自己的宣传更能被潜在的顾客所接受。所以服务员认真地服务好每一位客人，就可能招徕更多的客人。

另一方面，企业必须十分了解客人在饮食上的要求和用餐特点。这在某种意义上，决定着餐饮企业的经营方向和经营手段。餐饮企业要获得经营信息，在多种渠道中，最经常、最切实可行的方法便是由服务员在平时服务工作中，直接从顾客那里获得。用餐者的国籍、民族、年龄、性别、职业等不同，因而对饮食的要求也往往大不一样。有针对性地提供他们要求的饮食，才可能赢得顾客的满意。

此外，服务员运用娴熟的服务技巧，向客人介绍和推荐各种名菜美点，使客人乐于提高消费标准，就可以促进餐厅的经营。

餐饮服务是反映企业形象和品牌的窗口

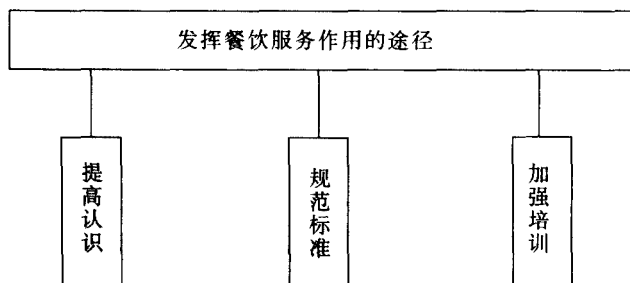
近20年来，餐饮业是我国城乡发展最快的行业之一，餐厅、饭馆、酒楼鳞次栉比，其从业人员以百万计。随着第三产业的发展，餐饮业还会更加兴旺发达。百万餐饮服务大军，每天要向十几倍甚至几十倍于他们的顾客提供餐饮服务，与千万人打交道。这里，便成为一个反映企业形象和品牌的窗口。

一方面要求餐饮服务队伍在服务中尊重人、帮助人，热情服务，处处体现出自身良好的素质。另一方面，这样一支具有文明服务的队伍，对顾客和企业形象的影响是绝不可小看的。餐饮服务工作不仅仅是为进餐顾客端饭送菜、斟酒沏茶，还要为顾客提供文明、礼貌、周到的服务。服务员所说的每一句话、服务时的态度和表情动作，都将直接影响顾客。服务人员的良好表现必然地会感动人和影响人，甚至不讲文明的人，处于这样的环境中也会受到规范、受到



教育，从而树立企业品牌。

4. 怎样有效地发挥餐饮服务的重要作用？



为了更有效地发挥餐饮服务在餐饮店经营中的重要作用，建设一支优良的服务队伍，必须做好以下几个方面的工作：

7

提高全体员工对服务工作重要性的认识

“人人为我，我为人人”，这是对待社会分工正确的看法。服务人员要克服那种服务工作低人一等的旧思想旧观念。餐饮服务业属于社会的第三产业，第三产业的发达，是一个国家发达先进的标志。一些发达国家，第三产业的从业人员占总从业人员的50%以上。而在我国这个数字还是很低的。近十几年来，这个数字有了上升，并将会继续迅速发展。因此，必须认识到服务工作是受到全社会尊敬的高尚的工作。

建立严格的服务程序、规范 and 标准



专家建议

餐饮业要向客人提供优质的礼貌服务，就要根据本企业的特点，制订出各种服务程序、规范 and 标准，并将礼貌服务的具体要求贯穿于各种规范之中。

在制订各种标准规范时，首先要具体规定服务人员的仪表仪容，

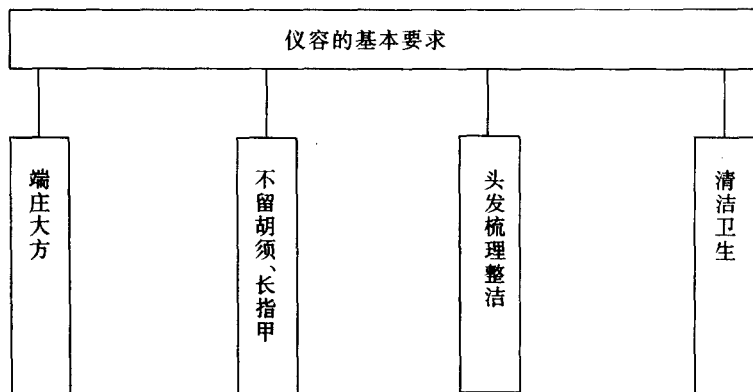
以体现出服务员朴素自然、精神焕发的面貌。其次是对服务员的礼节提出要求。礼节是向客人表示敬意的方 式，服务工作中所需的礼节有多种，要做出详细的规定。第三是要对服务员的礼貌用语加以规范。要规定出各种经过仔细推敲的服务敬语，在各种服务场合灵活自如地运用。第四是要从服务员的服务态度上加以规范。所谓服务态度，是由服务员的语言、动作及面部表情综合构成的。要求服务员服务时面带自然的微笑，运用准确的礼貌语言，配以轻稳的服务操作，才能给客人以亲切舒服的感受。第五是必须从服务程序上加以严格的规范，包括工作内容与实施方法。总之，服务程序的制订要明确具体，切实可行。只有这样，礼貌服务工作才有章可循，优质的服务才有保证。

加强对全体员工的培训，提高企业整体素质

餐饮店向客人提供优质礼貌的服务，靠的是具有良好素质的服务员的辛勤工作。服务员的素质包括心理素质、文化程度、业务水平和身体素质等诸方面。良好的总体素质不是先天就有的，它需要经过严格的学习培训才能获得。在服务员没有正式上岗工作之前，餐饮店管理人员就要组织他们学习如何正确地待人，如何正确地使用服务敬语，如何做到服务态度亲切、和蔼、友善。仅仅靠讲述是远远不够的，需要大量的、不厌其烦的动作训练，包括如何站立、行走、迎接客人、为客人斟酒上菜、如何送客人等等。当服务员上岗工作之后，管理人员要针对存在的问题，开展在岗培训，使服务员的服务水准在工作中不断地得到提高，以真正适应服务工作的需要。

餐饮服务工作的作用是重要的，它对客人的影响是深刻的。服务人员能否自觉地按照要求为客人提供优质的礼貌服务，还需要管理人员的监督和检查。总之，只有服务人员认真地学习各种规章制度，提高自身的素质，加上各级管理人员不断地监督检查，优质礼貌服务工作才能有保证，这样的餐饮企业才能在当前的竞争中立于不败之地。

5. 餐厅服务人员的仪容有哪些要求?



餐饮店是顾客用餐的场所,服务人员仪容端庄、大方,穿着整洁、美观,可使前来用餐的宾客见而生喜、望而生悦,心理上产生一种信任感、愉快感,有利于创造一个良好的用餐环境。

餐厅服务人员仪容基本要求



专家建议

餐厅服务人员的仪容与举止,不仅反映一个餐厅的精神面貌,而且还表现了这个餐厅服务人员的基本素质。因此,加强对餐厅服务人员仪表与举止的训练和要求,是十分必要的。

- ①一个餐厅服务员首先容貌要端庄、大方,体态匀称。
- ②男服务人员不能留胡子、长指甲或手臂上刺青。
- ③女服务人员头发不能蓬松和披散,要梳理整洁、大方、美观,可化淡妆。
- ④服务人员还要注意清洁卫生,要勤理头发、修面;勤洗澡、更衣;勤剪指甲,勤洗手。女服务人员切忌浓妆艳抹或涂指甲油等。