

畅销书

餐饮教材
经典

餐厅服务 培训大全

Canting Fuwu Peixun Daquan

邹金宏 编著

餐饮服务经典培训教材
打造服务高手秘籍

服务创造价值，服务创造成功

服务 = 成功



中国物资出版社

畅销书

餐饮教材
经典

餐厅服务 培训大全

Canting Fuwu Peixun Daquan

邹金宏 编著

餐饮服务经典培训教材

打造服务高手秘籍

服务创造价值，服务创造成功

服务 = 成功



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

餐厅服务培训大全/邹金宏编著. —北京: 中国物资出版社, 2009. 9
ISBN 978-7-5047-3172-2

I. 餐… II. 邹… III. 饮食业—商业服务 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 124529 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 杨小静

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

北京京都六环印刷厂印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 22.5 字数: 428 千字

2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-3172-2/F · 1249

印数: 0001—5000 册

定价: 38.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

感 谢 词

真诚地向爱和支持帮助我的亲朋好友表示感谢。

感谢祖父母、父母恒久的爱。即使在我离开他（她）们于外创业时，恒久的爱依然洋溢在我的心中，他（她）们曾经的辉煌或平时默默的期望鼓励我热爱生活并去奋斗。

感谢兄弟姐妹和亲友的支持，他们的情谊像春风和阳光。

感谢曾经一起工作的同人和听我讲课的员工，虽然我未必记得所有人的名字，但我记得我们曾一起成长和丰富该行业的知识，记得你们用不同的方式支持当初做得并不太好的我，与此同时感谢支持我们的客人。

感谢业界前辈、同辈精英和本书一切资料、智慧的创始与积累者，是他们往日的奋斗、总结、创造，才使本书得以更好的完成。

感谢出版社同人们认真地校稿！感谢读者们的支持与鼓励！

邹金宏 于广东东莞
2009年6月

内容简介

《餐厅服务培训大全》由具有多年餐饮从业经验的、具有服务大师之誉的邹金宏先生整理编著，书中展现了顶级的服务的原理、方法和技巧——融合了古今中外智慧的“世界级服务秘诀”，是广大餐饮服务人员的优秀参考读本。同时，本书也是餐饮业管理人员的得力助手，书中阐述了大量的服务与培训内容，有助于制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务。

本书经多次修订，是当前较全面介绍餐厅服务培训的书，是餐饮服务的经典培训教材，是打造服务高手的秘籍。作者认为，服务创造价值，服务创造成功，服务=成功！这一观点似曾相识，又是那么地令人耳目一新。相信聪明的读者，定能在其中找到很多做好服务的秘诀。

本书的内容主要包括：餐厅培训的方法，服务人员入行须知（如：了解餐厅、正确认识服务、做好服务的十个方法等），道德和意识的培训，服务礼仪、微笑服务，餐厅服务技艺，中餐厅服务工作，餐厅服务流程，菜点知识，酒、茶及其他饮料的常识，工作中常见问题处理，餐饮业服务标准比赛参考等。

本书内容的特点是实用、经典、有新意且带有培训讲义风格。有不少篇章是作者做餐饮服务培训用的讲义，在培训中具有很好的实用意义。比如开篇的“服务人员每日诵读”可用于培训中的诵读；第一章的“培训工作实施的八种方法”，有很好的培训指导意义；第四章的“微笑服务”，让你看了就想笑。类似这样具有实在意义的内容在本书中还有很多，因此，本书值得餐厅服务人员、相关的管理者和培训老师拥有。

邹金宏 著
2009年9月

序

服务等于成功

——邹金宏致服务员的一封信

尊敬的从事服务工作的朋友们：

大家好！

有一次，我在讲课中问：“请大家想一想，一个人或一个企业能成功是什么原因？最大的、最关键的原因是什么？”

有的学员回答：“是有能力！”又有的学员回答：“是自信！”“是管理得好！”

我说：“大家说的都很重要，也接近了答案，但大家有没有想过，能力、自信、管理得好是为了达到什么效果？我们所做的一切工作是为了谁满意？”

“是为了客户满意！”终于有人说。

我接着说“对！是为了客户满意，但客户为什么满意呢？”

学员很聪明，很多人说：“是优质服务、良好的服务。”

“对！李嘉诚能成为亚洲首富，重要的原因是他的公司给众多客户带来了超值的服 务；麦当劳能开到三万家，年利润以数十亿计，是因为它让很多人对它的服务满意；王永庆 16 岁从乡下来到城里谋生，开始是卖米，但他能提供送米服务，并且细心地将客人米缸的旧米取出，然后再将新米倒入，是他优秀的服务让他走向成功。他们的成功与服务有关，是吗？”

有人说“是！但我今天只是一个服务员！”

“李嘉诚也曾经做过冲茶员，王永庆过去也是个卖米员，我也曾经做过服务员啊！现在，我是大家的服务员，你们就是我的客人，你会觉得服务员就没有出息吗？”

大家的眼睛闪烁着希望的光芒。

今天，我想与大家分享一个有益你成功的观点，也有益社会更美好的观点，这个观点就是服务等于成功。

我对很多成功人士和很多成功企业进行研究，我发现他们有一个共同点，就是——服务。正是他们创造了有价值的服务，才得到了成功，得到了人们的敬佩与赞赏。反之，一个人不成功，是因为他未能为社会创造有价值的服务，而当他们反服务而行时，往往也是失败的开始。

就我个人来说，当初做服务员，我就以积极的心态投入到工作中，慢慢地成了一名优秀服务员。当我服务做得好并有一定管理能力时，公司就同意我带领一个团队为客人提供服务。公司为什么同意我带领一个团队呢，是因为我有服务潜力。

有一天，我经过磨炼与学习后，发现自己在餐厅工作的方法，能给客人更多的满意和惊喜，客人不断地增加，公司于是给了我奖励。为什么？是因为服务。

又有一天，我发现，我能够做到一些很多人难以做到的事，即半年内帮助一些企业利润增长30%以上或者营业额增长30%以上！

如果说你的企业年营业额是5000万元，我提供的方法让企业快速增长1500万元/年，你开不开心？有位相当规模企业的老板说：“我不相信，你真的能做到吗？”我说：“可以试试，当利润提升后再收报酬，您毫无风险，但事成后您愿意给多少？”如果你是老板，你又会怎么决定？

很显然，大部分的人愿意做这么一笔生意，因为有价值。为什么有价值，是因为服务创造了价值。

朋友！一样的，你的服务能力通过锻炼与学习，也会得到提升，能做得比我还优秀。

你现在也许只是一名普通的服务员，但是如果你能成为你公司最为优秀的服务员之一，你一定会得到回报的。就近一点来说，你会收获开心、奖金或者奖励；远一点来说，你可能会得到更好的升职机会。正如哲人说过“锥处囊中，必有一天脱颖而出”，你的未来将因你的优秀服务而有很多美好的改变。

成为优秀服务员难吗？对很多人来说，是不难的，只要用心去做，努力去做，你一定能行。

朋友！不要小看自己今天是一名普通的餐厅服务员，如果我们能从现在开始，每天进步一点，假以时日，也必将能取得巨大成就。

朋友！服务不仅体现于工作上，同时也体现于生活中，服务不仅面对客人，对亲友、对同事、对左邻右里也是可以提供很多有益的服务的，可以说

人人都是服务员！每个人都在为社会做一些有意义的服务，否则他可能是在失业，或者说是在“负增长”。

例如，你今天服务的客人，他也许是在商场卖衣服的，而明天你到商场买衣服时，就变成他服务你了；今天你服务客人，但有一天你到餐厅就餐，你就变成客人；你给家人一份关爱，家人也给你一份照顾。人是与社会相连的，整体来看服务是循环的，良好的服务就会循环出良好的结果。所以，当你服务时，其实就是播下了成功的种子。

餐厅的服务是社会分工中的一种，目前在全世界都是被赞许的。可如今还是有小部分人觉得餐厅服务低人一等，或者说看不到这份工作的积极意义，上班的时候闷闷不乐的，得过且过，让人不免叹惜。

我总觉得，服务员是伟大的，因为，客人因有了你的服务而生活得更美好，公司因有你的服务而杰出，社会因有你的服务而更美。

我们也许是一名平凡的服务员，但我们用心、认真和热情，我们努力做一名优秀的服务员！我们曾经或正在为此流下热汗，我们为此付出。

今天，我想借此信，深深地向你和那些默默做出奉献的服务人员，致以敬意！

并祝福你们工作进步！事业成功！人生幸福！

邹金宏 于东莞观远楼
2009年6月

服务人员每日诵读

1. 我是很优秀的服务员！
我能做好很多事！
2. 我是负责任的！我对自己的岗位、公司负责，也对
社会文明与和谐负责。
3. 我每天都有新的进步！
4. 社会因服务而更美！服务等于成功！
5. 我的责任是让客人对餐厅满意，享受到良好的就餐
体验。
6. 我们的工作伟大的，我们努力做好它。
7. 我勇于为成功找方法。
8. 我要全力以赴，直到成功！

请记住这些经典的语句，诵读到成为你的潜意识，它将使你优秀和卓越。

你认为你行，你就行——相信就是力量！

创作：金宏机构

目 录

第一章 餐厅培训

第一节 培训的重要意义 /3

- 一、培训的需要 /3
- 二、培训对公司的益处 /4
- 三、培训对员工的益处 /6

第二节 培训的误解障碍分析 /6

- 一、培训的误解障碍终让企业人力乏力 /6
- 二、应化解的误解 /7

第三节 培训的内容和形式 /10

- 一、培训的内容 /10
- 二、培训的形式 /11

第四节 培训的计划、实施与注意事项 /12

- 一、培训的计划 /12
- 二、培训工作实施的八种方法 /14
- 三、培训应注意的事项 /19
- 四、培训的考评和跟踪 /22

第五节 让自己成为卓越的培训师 /24

- 一、现代培训师分析 /24
- 二、卓越培训师应具备的条件 /25
- 三、培训师的基本功 /25
- 四、培训师应自问的问题 /25

第六节 培训中学员的注意事项 /26

- 一、对学员的十点要求 /26

- 二、价值百万的五到 /27
- 三、如何提高记忆力 /27
- 四、优秀的自学方法 /29
- 五、发挥学习、工作潜力的三个关键 /32

第七节 培训部运作 /32

- 一、培训部的职责 /32
- 二、岗前培训学员管理细则举例 /34

第二章 服务人员人行须知

第一节 了解餐厅 /39

- 一、餐厅的基本定义 /39
- 二、餐厅的分类 /39
- 三、了解你所工作的餐厅或酒店 /40
- 四、餐厅一日工作规范 /41

第二节 餐厅组织结构 /42

- 一、餐厅组织结构 /42
- 二、餐厅组织结构图 /42

第三节 餐厅岗位职责 /47

- 一、楼面服务员岗位职责 /47
- 二、传菜员岗位职责 /49
- 三、咨客岗位职责 /50
- 四、水吧岗位职责 /51
- 五、保洁员岗位职责 /52
- 六、楼面部长、领班岗位职责 /53
- 七、楼面副经理岗位职责 /54
- 八、楼面经理岗位职责 /55
- 九、总经理岗位职责 /56

第四节 正确认识服务 /57

- 一、服务的定义 /57
- 二、服务的意义 /58

三、服务名言与格言	/59
四、服务质量的八点基本内容	/60
五、服务客人的三个方程式	/61
六、服务准绳	/61
七、要摒弃和追求的服务	/62
八、个性化服务	/63

第五节 成功的服务员 /65

一、成功的服务员应有的素质	/65
二、服务员如何保持自制力	/66

第六节 服务规则 /66

一、助你做好服务的十个方法	/67
二、服务顾客十大原则	/68
三、楼面服务工作口诀	/70
四、服务三字经	/71
五、“刘一锅餐饮文化有限公司”前厅服务三字经	/71
六、牢牢吸引客人的交际能力	/72
七、如何与顾客建立感情及待客之道	/73
八、客人喝第一杯礼貌茶前必须做到讲五个请字的标准	/74
九、楼面服务员下班前五分钟五常内容	/75
十、优秀服务员的十个习惯	/75

第七节 上岗准备及工作中的十一种情景规则 /76

一、当服务员步入公司时	/76
二、当服务员进入岗位时	/76
三、当服务员遇到客人或上级时	/76
四、当服务员在工作时	/76
五、当客人向服务员询问时	/76
六、当服务员接到电话时	/77
七、当服务人员准备下班时	/77
八、当上级对下级布置工作时	/77
九、当下级接受上级任务时	/78
十、当服务员向上级汇报工作时	/78
十一、当服务员接受公司治安管理时	/78

第八节 了解顾客 /79

- 一、什么叫顾客 /79
- 二、顾客十三大心理要求 /80
- 三、顾客就餐的六大动机 /81
- 四、顾客的三大生理需求 /81
- 五、正确读懂客人 /81
- 六、不满意与满意的顾客 /84

第九节 安全与消防知识 /85

- 一、安全的重要性 /85
- 二、燃烧的基本知识 /85
- 三、防火的四种基本措施 /86
- 四、灭火的四种基本方法 /87
- 五、了解灭火器材 /88
- 六、发生火灾应采取的措施与逃生注意事项 /89
- 七、餐厅、厨房防火 /91
- 八、遇意外事故处理事宜 /91
- 九、发生抢劫事件该如何处理 /92
- 十、防火、防盗、防意外 /92
- 十一、安全宣传精言 /92

第十节 餐厅卫生 /93

- 一、个人卫生 /93
- 二、工作卫生 /93
- 三、环境卫生 /94
- 四、餐具卫生 /95
- 五、食品卫生 /95

第三章 道德、意识的培训

第一节 道德 /99

- 一、职业道德 /99
- 二、培养优秀的公民道德 /100

第二节 好的工作态度 /101

- 一、工作应有的态度 /102
- 二、服务员应具备的工作态度 /103

第三节 正确的待客意识 /103

- 一、顾客关系十戒 /103
- 二、爱护顾客的六大原则 /103

第四节 上进意识 /104

- 一、想上进要注意六个原则 /104
- 二、怎样做个有好前途的员工 /104
- 三、超越另一个自我 /105

第五节 树立正确的企业精神 /105

- 一、企业精神简述 /105
- 二、探讨之一：会做事不如先会做人，会做人不如先会感恩 /107
- 三、探讨之二：没有最好只有更好 /107
- 四、探讨之三：诚信意识的培训 /108
- 五、探讨之四：我为人人，人人为我 /109

第四章 服务礼仪

第一节 礼仪的意义、原则、发展 /113

- 一、礼仪具有重要意义 /113
- 二、礼仪的八项原则 /113
- 三、现代礼仪的发展 /115

第二节 服务人员的仪表与举止 /116

- 一、服务人员的仪表 /116
- 二、服务人员的举止 /118
- 三、服务人员气质美的训练 /124

第三节 礼貌、微笑 /126

- 一、讲究礼貌的意义 /127
- 二、服务工作中的礼貌用语 /127
- 三、服务员接待客人时的礼貌 /131

四、交际中常用的一些礼貌用语 /132

五、接电话的礼貌用语 /132

六、服务人员的七不问 /133

七、服务员不应说的四种话 /134

八、微笑 /135

第四节 如何发音的训练——提升语言能力 /139

一、腹式呼吸说出的话更清楚，音量更充沛 /139

二、嘴唇的灵活训练 /140

三、绕口令训练 /140

四、在平时能做的发音训练 /141

第五节 礼节 /141

一、服务礼节 /141

二、握手礼节 /143

三、介绍礼节 /143

四、谈话礼节 /144

五、次序礼节 /145

六、迎送礼节 /145

七、鞠躬礼节 /146

八、接吻礼节 /146

九、举手注目礼节 /147

十、致意礼节 /147

第六节 服务员必须学会的五种礼仪 /147

一、对上司的礼仪 /147

二、乘电梯的礼仪 /148

三、进出酒店的礼仪 /148

四、餐厅用餐的礼仪 /149

五、微笑服务 /149

第七节 国内外忌讳常识 /150

一、社会交往和公共场所的忌讳 /150

二、日常生活中的忌讳 /150

三、花卉、数字等的忌讳 /151

四、外国人常有的忌讳 /151

第五章 餐厅服务技艺

第一节 摆台、位次与台形设计 /155

- 一、中式摆台 /155
- 二、中餐宴会的位次安排 /160
- 三、宴会的台形布局设计 /161
- 四、西式摆台、宴会位次安排与台形设计 /163

第二节 托盘与端盘 /165

- 一、托盘 /166
- 二、端盘 /167
- 三、端托行走 /168

第三节 推销技艺 /169

- 一、餐厅常见的八种推销形式 /169
- 二、推销术 /169
- 三、推销的语言技巧 /171
- 四、写菜 /172
- 五、菜品的计量 /172

第四节 斟酒 /174

- 一、斟酒的一般知识 /174
- 二、斟酒的标准 /176
- 三、斟酒的基本方法 /176
- 四、中餐宴会斟酒 /177
- 五、西餐宴会斟酒 /177
- 六、鸡尾酒会斟酒 /178
- 七、酒吧斟酒 /179

第五节 上菜 /179

- 一、上菜前的注意事项 /179
- 二、中餐的上菜方法 /179
- 三、西餐的上菜方法 /181
- 四、特殊菜的上菜方法 /183

五、摆菜 /185

六、传菜部汁酱、器具的跟配 /185

第六节 分菜 /187

一、中餐分菜 /187

二、西餐分菜 /188

三、分菜的注意事项 /189

第七节 撤盘与换盘 /189

一、撤、换盘的基本要求 /190

二、中餐撤盘 /190

三、西餐撤盘 /190

第八节 餐巾折花技艺 /191

一、餐巾折花的基本要求 /191

二、餐巾折花的注意事项 /192

三、餐巾折花的基础折叠与要领 /193

四、餐巾折花实例 /206

五、餐巾花的摆设 /210

第九节 餐厅家具、电器设备的使用与保养 /210

一、家具的使用与保养 /210

二、电器设备的使用与保养 /212

第六章 中餐厅服务工作

第一节 开市准备与收市工作 /217

一、开市的准备工作 /217

二、收市工作的注意事项 /217

第二节 茶市服务 /218

一、茶市简介 /218

二、沏茶斟茶 /218

三、茶市服务的程序 /219

四、茶市服务中应注意的事项 /219