

责任编辑 :单丽平

图书在版编目(CIP)数据

餐厅服务手册 沈摇群编著—北京 :旅游教育出版社,  
2004

ISBN 7-309-05111-3

I 餐... II 沈... III 餐饮业—商业服务—手册 IV 餐  
业—手册

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第 020767 号

### 餐厅服务手册 沈摇群编著

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里 5 号
邮编	100029
发行电话	(010) 64283800 (010) 64283801 (传真)
本社网址	www.tlph.com.cn
电子邮箱	tlph@163.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开本	787mm×1092mm 1/32
印张	4
字数	约 8 千字
版次	2004 年 1 月第 1 版
印次	2004 年 1 月第 1 次印刷
印数	1~5000
定价	12.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 前 言

随着人民生活水平的日益提高,到餐馆、酒楼用餐的人们也越来越多,餐饮业作为第三产业的重要组成部分,正在突飞猛进地向前发展。餐厅服务这个行业的工作人员,大多数是刚刚步入社会的青年,他们毕业于不同学校的课堂,但大多没有系统学习过服务专业的技能和知识。他们共同的差距是,在做服务工作时心里没底,他们想把客人招待好、服务好,却又不知该如何去做。这本书的作用就是通过服务员的自学或培训,可以知道该怎样去做服务工作,如何让来餐厅用餐的客人满意。此书的特点是采用问答的形式,用比较通俗易懂的语言,以不长的篇幅介绍餐饮服务工作的程序和所需的各方面的基础知识。根据当前形势的需要,书中还较为细致地介绍了一些提高餐厅营业额的方法和技巧,这对餐厅服务员来说也是非常实用的内容。本书的编者在长期亲身从事餐饮服务工作的前提下,又有多年丰富的培训教学经验,对于各类餐厅服务员所需的知识和技能要求,有着比较深刻的了解,并在此书编写的过程中,学习了同行们许多有益的见解和方法,在此向所有提供材料的同行表示衷心的感谢,并请广大读者提出意见。

编者

一九八〇年 八月



# 目 录

第一章 中餐服务项目与规范 .....	( 员 )
第二章 菜肴烹调及营养知识 .....	( 员 )
第三章 酒水饮料知识 .....	( 员 )
第四章 风俗习惯知识 .....	( 员 )
第五章 餐厅服务心理与服务 促销知识 .....	( 员 )
第六章 餐厅服务员的素质要求 .....	( 员 )



- 1 第一章 中餐服务项目与规范
- 1 一、餐厅服务员的服务技能
- 1 员 餐厅服务员的服务技能分为哪几大类？
- 1 圆 托盘的作用和托托盘的方法是什么？
- 1 猿 托盘的质地和形状是怎样的？
- 2 源 怎样整理托盘？
- 2 缘 服务员如何使用轻托的方法托托盘？
- 3 远 如何使用重托的方法托托盘？
- 3 苑 托托盘行走时应注意些什么？
- 4 愿 餐巾的种类和特点有什么？
- 4 怨 餐巾折花有什么作用？
- 4 员 餐巾花有哪些种折叠方法？
- 4 员 什么叫摆台？
- 5 员 餐厅服务摆台都有哪些种样式？
- 5 员 中餐餐桌一般有哪几种规格和尺寸？
- 5 员 餐桌上铺的台布有何讲究？
- 6 员 餐桌铺台布有哪些方法？
- 6 员 铺台布的要求是什么？
- 7 员 中餐宴会摆台需要的餐用具都有什么？



- 7 员媛中餐宴会餐台应怎样装饰？
- 7 员媛摆台应达到的标准是什么？
- 7 员媛什么是看台，什么是食台？
- 8 员媛料酒服务共有几个服务环节？
- 8 员媛服务员应如何检查酒水的质量？
- 8 员媛各种酒水合适的饮用温度是多少？
- 9 员媛零点餐厅服务员为客人开酒最重要的要求是什么？
- 9 员媛服务员如何开罐装酒及饮料？
- 10 员媛服务员如何开瓶装啤酒？
- 10 员媛服务员如何为客人斟送扎啤？
- 10 员媛服务员如何为客人开坛装酒品？
- 11 员媛服务员如何为客人开葡萄酒？
- 12 猿媛服务员如何为客人开香槟酒？
- 12 猿媛餐厅一般使用哪些种酒杯？
- 13 猿媛服务员为客人斟酒有几种方法？
- 14 猿媛什么是桌斟？
- 14 猿媛什么是捧斟？
- 14 猿媛酒水储存的基本要求是什么？
- 15 猿媛带冰桶的葡萄酒应怎样服务？
- 15 猿媛服务员服务红葡萄酒应怎样做？



- 16 猿媛服务员应怎样为黄酒加温？
- 17 猿媛中餐服务斟酒量的要求是什么？
- 17 猿媛西餐服务斟酒量的要求是什么？
- 17 猿媛鲜榨果汁的制作与服务的要求是什么？
- 18 猿媛中餐宴会斟酒服务有何特点和要求？
- 19 猿媛中餐宴会上菜的一般顺序是什么？
- 20 猿媛中餐宴会服务员应从哪个位置上菜？
- 20 猿媛中餐宴会服务员摆放菜肴有什么要求？
- 21 猿媛什么是菜肴的看面？
- 22 猿媛整形菜肴的摆放有什么要求？
- 22 猿媛服务员传菜有何要求？
- 23 猿媛中餐零点餐厅上菜有什么要求？
- 23 猿媛服务员应如何向客人介绍菜肴？
- 24 猿媛服务员如何为客人上特殊菜肴？
- 24 猿媛什么是分菜服务？
- 25 猿媛服务员在什么情形下为客人提供分菜服务？
- 25 猿媛中餐分菜服务有哪几种方法？
- 25 猿媛中餐分菜需要哪些服务用具？
- 25 猿媛服务员如何使用分菜叉、勺？



- 26 缘翻服务员为客人分菜前有哪些准备工作？
- 26 缘翻赴菜(派菜)服务的具体操作方法是怎样的？
- 27 缘翻服务台分菜服务的具体操作方法是怎样的？
- 28 远园台面分菜的具体操作方法是怎样的？
- 29 远园各吃服务(中餐西吃)的具体操作方法是怎样的？
- 29 远园分菜服务时要注意哪些问题？
- 30 远园中餐宴会服务应如何分鱼？
- 31 远园分鱼服务应注意哪些问题？
- 31 缘翻服务员在服务火锅时应做好哪些工作？
- 32 远园食品的卫生标准是什么？
- 33 远园餐厅卫生清洁工作的内容是什么？
- 33 远园餐厅环境卫生有哪些要求？
- 34 远园餐厅服务员的个人卫生要求是什么？
- 34 苑园餐厅服务员文明卫生操作的要求是什么？
- 35 苑园餐厅服务安全操作的要求是什么？
- 36 二、中餐零点服务
- 36 苑园餐厅的作用和种类是什么？
- 37 苑园餐厅的构成是怎样的？



- 38 筵席餐厅的设备和家具、用具都有什么？
- 40 筵席餐厅餐具分类和质地特点是什么？
- 41 筵席中餐零点餐厅的餐前准备都有哪些工作？
- 42 筵席中餐零点餐具、用具准备的要求是什么？
- 42 筵席零点餐厅菜单准备的要求是什么？
- 43 筵席零点餐厅酒水饮料准备工作的要求是什么？
- 43 筵席餐厅服务员接听订餐电话有何要求？
- 44 筵席怎样开好餐前会？
- 44 筵席迎宾员准备工作的内容是什么？
- 44 筵席迎宾员在迎宾时应注意什么？
- 45 筵席迎宾员引领服务时应如何照顾到客人的不同要求？
- 46 筵席迎宾员应如何判断客人的身份与就餐目的？
- 46 筵席迎宾员应如何引导客人？
- 47 筵席迎宾员应如何与值台服务员交接工作？
- 48 筵席为客人送菜单的基本要求是什么？
- 48 筵席值台服务员为客人点菜前有哪些工作要做？
- 49 筵席值台服务员为客人点菜应怎样做？



- 50 怨援植台服务员应如何为客人介绍菜肴？
- 51 怨园植台服务员应如何为客人推荐菜肴？
- 52 怨精植台服务员应怎样为客人安排菜点？
- 52 怨源植台服务员应如何为客人点酒水饮料？
- 53 怨缘植台服务员如何为要求分账的客人点菜？
- 53 怨援植台服务员在为客人点菜结束时应如何做？
- 54 怨援植台服务员为客人点菜应注意哪些问题？
- 54 怨愿餐厅传菜服务的程序是什么？
- 55 怨援如何为客人服务酒水饮料？
- 56 员园中餐零点服务怎样为客人上菜？
- 57 员园中餐零点服务上菜的时间有何要求？
- 58 员园服务员为客人上菜时应注意使用哪些服务敬语？
- 58 员园服务员为客人上菜要注意些什么？
- 58 员园服务员检查菜肴质量的方法是什么？
- 59 员缘传菜服务员应该如何检查菜肴质量？
- 59 员园传菜服务员传菜应注意哪些问题？
- 59 员园传菜服务员为什么不要直接为客人上菜？



- 60 服务员上锅巴类菜肴时应注意什么？
- 61 服务整鱼时服务员应该怎样做？
- 61 如何上整鸡、整鸭？
- 61 客人在用餐时服务员的工作是什么？
- 62 菜未上齐服务员该怎么办？
- 62 如何主动“帮助”来餐厅用餐的客人？
- 63 客人在用餐期间服务员如何做好继续推销工作？
- 63 服务员在客人用餐后结账前有哪些工作要做？
- 64 值台服务员应如何防止客人跑账、漏账？
- 64 值台服务员为客人结账应怎样做？
- 65 客人用现金付账服务员应怎样做？
- 65 客人用信用卡付账服务员应怎样做？
- 66 客人用支票付账服务员应怎样做？
- 66 服务员应怎样做好送客工作？
- 67 客人走后服务员该怎样快速做好收台工作？
- 68 中餐零点正餐服务的流程是什么？
- 69 客人发现饭菜中有异物，服务员应如何处理？



- 69 服务员客人点的菜长时间没上,客人要求减账应如何处理?
- 70 服务员开餐期间突然停电,服务员应怎么办?
- 70 服务员由于工作不慎将汤、菜汁洒在客人身上应如何处理?
- 71 服务员餐后结账时客人反映账单价格不对应如何处理?
- 73 服务员客人对餐厅的服务和菜肴提出投诉应如何处理?
- 74 服务员客人在餐厅醉酒应如何处理?
- 76 服务员残疾客人来用餐应该怎样做?
- 77 服务员服务员应如何为带小孩的客人服务?
- 78 服务员客人在餐厅损坏餐用具应如何处理?
- 79 服务员客人餐后要求服务员代其保管食品或酒品应如何处理?
- 79 服务员客人在用餐期间出言不逊,服务员应怎样做?
- 80 服务员客人来用餐但餐厅已经客满应怎样做?
- 81 服务员服务员遇到衣冠不整的客人来餐厅用餐时应怎样做?
- 81 服务员服务员遇到肤色、外貌异常的客人来用餐应如何做?



- 81 服务员客人点的菜已卖完,服务员应怎样做?
- 82 服务员客人由于对菜肴不了解,点了同样或类似制作方法的菜肴应怎么办?
- 82 服务员客人要点菜单上没有的菜肴,服务员应如何做?
- 82 服务员客人要点的菜肴服务员不懂该怎么办?
- 83 服务员客人点菜时犹豫不决,服务员应怎么办?
- 83 服务员用餐的客人着急赶时间,服务员应如何做?
- 83 服务员有两桌客人同时需要服务应怎样做?
- 84 服务员客人在用餐中要求改菜,服务员应怎样做?
- 85 服务员客人在用餐时提出菜肴变质,服务员应怎样做?
- 85 服务员服务员由于为客人点菜时未听清,上错了菜应怎样做?
- 85 服务员用餐客人吃完菜后才投诉,服务员应怎样做?
- 86 服务员用餐客人在餐厅突然感觉不舒服,服务员应怎样做?
- 86 服务员客人在用餐过程中把酒杯碰倒,服务员应怎样做?



- 87 服务员因客人在餐厅大声猜拳行令, 服务员应怎样做?
- 87 服务员对用餐客人带来的小孩在餐厅玩耍, 服务员应怎样做?
- 88 服务员对用餐客人用餐结束后要打包, 服务员应怎样做?
- 88 服务员对客人来用餐但饮用自带的酒水饮料, 服务员应怎样做?
- 89 服务员对客人来用餐已经过了开餐时间, 服务员应怎样做?
- 89 服务员对用餐客人反映菜肴未熟应怎样处理?
- 89 服务员对挑剔的客人应如何服务?
- 90 服务员对老年人应如何服务?
- 90 服务员对用餐客人对服务员的工作不满应怎样处理?
- 91 服务员发现未付账的客人已离开餐厅应怎么办?
- 91 服务员对开餐时有电话找客人, 服务员应该怎么办?
- 91 服务员对客人用餐后要将餐具拿走应如何处理?
- 92 服务员对餐厅开餐时有哪些安全防范工作?
- 92 三、中餐宴会服务
- 92 服务员对中餐宴会的分类是怎样的?



- 93 员园中餐宴会的特点和意义是什么？
- 94 员园中餐宴会的服务环节是什么？
- 94 员园接受中餐宴会预订要做好哪些工作？
- 96 员园中餐宴会应该如何布置厅堂？
- 97 员园婚宴的布置及服务程序是什么？
- 100 员园祝寿宴会的布置及服务程序是什么？
- 101 员园服务员要了解哪些与宴会服务有关的情况？
- 101 员园中餐宴会应如何安排客人的座次？
- 102 员园中餐宴会服务顺序的方法有哪几种？
- 102 员园中餐宴会的餐台应怎样布置？
- 104 员园服务员要熟悉宴会菜单应做到几点？
- 104 员园中餐宴会的家具、餐具、用具应如何准备？
- 105 员园中餐宴会服务工作准备会有什么内容？
- 106 员园中餐宴会服务人员分工是怎样做的？
- 107 员园中餐宴会的各项准备工作的时间安排是什么？
- 107 员园与宴会服务相适应的音乐曲目都有哪些？
- 108 员园中餐宴会上冷菜的时间和要求是什么？



- 109 员特中餐宴会斟倒餐前酒的时间和要求是什么？
- 109 员原中餐宴会的餐前检查工作都有什么内容？
- 110 员线中餐宴会前服务员应做好哪些自我准备？
- 110 员过中餐宴会的组织者应怎样做好与厨房的联系工作？
- 111 员特客人订了宴会过了时间还未到应该怎么办？
- 111 员原宴会临时加人、减人应该怎么办？
- 112 员线中餐宴会的客厅服务都有哪些工作？
- 112 员园中餐宴会的迎宾工作应怎样做？
- 113 员身服务员为客人接拿衣帽应注意什么？
- 113 员园宴会的客厅服务应如何为客人上茶？
- 114 员特宴会的客厅服务应如何为客人上毛巾？
- 114 员原宴会服务服务员应如何帮助客人就座？
- 114 员线宴会服务服务员应如何为客人打开餐巾？
- 115 员园宴会开始后服务员应如何为客人斟酒？



- 115 员时餐宴会客人开始致祝酒辞时服务员应怎样做？
- 116 员时中餐宴会上菜的时间间隔有何要求？
- 117 员时中餐宴会服务员如何为客人上主食？
- 117 员时中餐宴会服务员如何为客人上点心？
- 118 员时中餐宴会服务员如何为客人上水果？
- 119 员时中餐宴会台面的服务工作都有什么？
- 119 员时服务员如何为客人撤换餐盘？
- 120 员时服务员如何为客人更换烟灰缸？
- 120 员时中餐宴会结束前都有哪些工作？
- 121 员时中餐宴会结束但客人还未离开,服务员应怎样做？
- 121 员时中餐宴会结束,服务员应该如何送客？
- 122 员时中餐宴会结束后的收拾工作都有什么？
- 123 员时中餐宴会的服务流程是什么？
- 123 员时中餐宴会服务有哪些问题需要注意？
- 124 员时什么是团体餐？
- 124 员时团体餐的特点是什么？
- 124 员时团体餐的准备都有哪些工作？
- 126 员时团体餐开餐服务程序是什么？



- 127 圆缘 团体餐服务有哪些问题需注意？
- 128 圆冠 什么是自助餐？
- 128 圆茂 自助餐的特点是什么？
- 128 圆恩 自助餐的用餐形式是怎样的？
- 129 圆怨 自助餐应怎样布置食品台？
- 129 圆因 自助餐的服务程序是什么？
- 130 圆勇 如何做好自助早餐的服务工作？
- 131 圆园 什么是冷餐酒会？
- 131 圆特 什么是酒会？
- 132 圆原 酒会的组织和服务是怎样的？
- 134 圆缘 广东早茶服务应怎样做？
- 135 圆远 一般广东早茶点心都有哪些内容？
- 136 圆防 餐厅服务员如何做好外卖工作？

## 138 第二章 粤菜肴烹调及营养知识

- 138 圆恩 哪些菜系是中国的四大菜系？
- 138 圆怨 哪些菜系是中国的八大菜系？
- 138 圆园 四川菜系的主要特点及其主要的代表菜是什么？
- 139 圆勇 山东菜系的主要特点及其主要的代表菜是什么？