

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

酒吧服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

陈摇昕摇主编

旅游教育出版社
· 北摇京 ·

编责任编辑:景晓莉

编图书在版编目(CIP)数据

编酒吧服务训练手册/陈昕主编;旅游行业培训教材研发中心组织编写。—北京:旅游教育出版社,2006.7

编(跟我学饭店服务)

编ISBN 7-5637-1382-4

编 I. 酒… II. ①陈…②旅… III. 餐厅—商业服务—职业教育—教材 IV. F719.3

编中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 068867 号

跟我学饭店服务
酒吧服务训练手册
旅游行业培训教材研发中心组织编写
陈昕编

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市发发装订厂
经销单位	新华书店
开本	850 × 1168 1/32
印张	5.75
字数	116 千字
版次	2006 年 7 月第 1 版
印次	2006 年 7 月第 1 次印刷
定价	13.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目摇摇录

第一单元摇入职指导	1
摇模块 1摇认识酒吧及酒吧服务	3
训练提示	3
训练 1:认识酒吧	3
训练 2:认识对客服务	4
训练 3:认识酒吧优质服务	5
训练 4:认识酒吧优质服务的意义	6
考考你	7
摇模块 2摇酒吧服务员	8
训练提示	8
训练 1:学会正确看待酒吧服务	8
训练 2:培养酒吧服务员的基本素质	9
训练 3:培养酒吧服务员的职业能力	10
考考你	13
单元重点回顾	13
练习指导.....	13
请你分析.....	14
心得与体会	15
自我评估.....	15
第二单元摇对客服务	17
摇模块 1摇服务准备	19
训练提示.....	19

训练 1: 服务员的准备工作	19
训练 2: 调酒员的准备工作	20
训练 3: 收银员的准备工作	21
考考你	21
摇模块 2 摇对客服务	22
训练提示	22
训练 1: 练习迎宾、送客及为客指引方向	22
训练 2: 练习擦拭杯具	24
训练 3: 练习使用服务托盘	26
训练 4: 练习点单、开单、上酒、撤酒、添酒	28
训练 5: 练习更换烟灰缸	31
训练 6: 练习香烟、雪茄服务	32
训练 7: 练习欢乐时光服务	35
训练 8: 练习为特殊客人服务	36
训练 9: 练习为坐在吧台前的客人服务	37
考考你	38
摇模块 3 摇收尾服务	40
训练提示	40
训练 1: 练习为客人最后点单 (last order)	40
训练 2: 练习为客人结账	41
训练 3: 练习营业结束后的工作	42
考考你	45
单元重点回顾	45
练习指导	45
请你分析	46
心得与体会	48
自我评估	48

第三单元摇星级饭店酒吧服务	49
摇模块 1摇星级饭店酒吧服务形式	51
训练提示	51
训练 1:认识大堂酒吧服务	51
训练 2:认识大堂酒廊服务	52
训练 3:认识主酒吧服务	53
训练 4:认识茶室或茶廊服务	54
训练 5:认识餐厅酒吧服务	54
训练 6:认识宴会酒吧服务	55
训练 7:认识其他酒吧服务	55
考考你	56
单元重点回顾	56
练习指导	56
请你分析	57
心得与体会	58
自我评估	58
第四单元摇酒水服务	59
摇模块 1摇冰水及软饮料服务	61
训练提示	61
训练 1:练习制作糖水(syrup)	61
训练 2:练习冰水(ice water)服务	62
训练 3:练习软饮料(soft drink)服务	62
考考你	64
摇模块 2摇咖啡服务	65
训练提示	65
训练 1:练习预热咖啡用具	65
训练 2:练习普通咖啡(coffee)服务	65

训练 3: 练习特浓咖啡(espresso)服务	66
训练 4: 练习冰咖啡(ice coffee)服务	68
考考你	68
摇模块 3 摇茶服务	69
训练提示	69
训练 1: 练习热红茶及热柠檬茶(black tea & lemon tea) 服务	69
训练 2: 练习冰红茶及冰柠檬茶(ice tea & ice lemon tea) 服务	71
训练 3: 练习中国茶(Chinese tea)服务	71
考考你	72
摇模块 4 摇葡萄酒服务	73
训练提示	73
训练 1: 练习红葡萄酒(red wine)服务	73
训练 2: 练习白葡萄酒(white wine)服务	78
训练 3: 练习玫瑰红葡萄酒(rose wine)服务	79
考考你	79
摇模块 5 摇香槟酒服务	81
训练提示	81
训练 1: 练习香槟酒服务	81
训练 2: 掌握香槟酒服务注意事项	84
考考你	84
摇模块 6 摇啤酒服务	86
训练提示	86
训练 1: 练习瓶装啤酒服务	86
训练 2: 练习鲜啤酒服务	87
考考你	87

摇模块 7 摇其他酒类服务	89
训练提示	89
训练 1: 练习特基拉 (tequila) 服务	89
训练 2: 练习朗姆酒 (rum) 服务	90
训练 3: 练习伏特加 (vodka) 服务	91
训练 4: 练习白兰地 (brandy) 服务	91
训练 5: 练习威士忌 (whisky) 服务	92
训练 6: 练习鸡尾酒 (cocktail) 服务	93
训练 7: 练习开胃酒 (aperitif) 服务	94
训练 8: 练习金酒 (gin) 服务	94
训练 9: 练习中国白酒服务	95
训练 10: 练习黄酒服务	96
训练 11: 练习餐后甜酒 (dessert wine) 服务	97
考考你	97
摇模块 8 摇食品服务	99
训练提示	99
训练 1: 练习冰激凌服务	99
训练 2: 练习水果盘服务	100
训练 3: 练习炸薯条服务	100
考考你	100
摇模块 9 摇特饮服务	101
训练提示	101
训练 1: 练习夏季奶昔服务	101
训练 2: 练习夏季刨冰服务	102
训练 3: 练习夏季水果冰治服务	102
训练 4: 练习冬季特饮服务	102
考考你	102

单元重点回顾	103
练习指导	103
请你分析	104
心得与体会	105
自我评估	105
第五单元摇酒吧推销技巧	107
摇模块 1 摇推销常识	109
训练提示	109
训练 1: 认识推销误区	109
训练 2: 知道推销的重要性	110
训练 3: 练习揣摩客人消费心理	111
考考你	113
摇模块 2 摇推销的手段	115
训练提示	115
训练 1: 练习产品推销	115
训练 2: 练习通过硬件介绍进行推销	116
训练 3: 练习用特色服务进行推销	117
考考你	118
单元重点回顾	118
练习指导	118
请你分析	119
心得与体会	120
自我评估	121
第六单元摇处理客人投诉	123
摇模块 1 摇正确看待客人投诉	125
训练提示	125
训练 1: 如何正确看待客人投诉	125



训练 2: 了解客人投诉心理	127
考考你	128
摇模块 2 摇正确处理客人投诉	129
训练提示	129
训练 1: 学会记录客人投诉内容	129
训练 2: 练习解决客人投诉	130
考考你	133
单元重点回顾	133
练习指导	133
请你分析	134
心得与体会	135
自我评估	136
第七单元摇酒吧英语	137
摇模块 1 摇练习使用酒吧服务英语	139
训练提示	139
训练 1: 进行日常英语对话练习 A	139
训练 2: 进行日常英语对话练习 B	141
训练 3: 进行英语跟进服务练习 A	143
训练 4: 进行英语跟进服务练习 B	144
训练 5: 进行英语自由沟通练习	145
考考你	146
单元重点回顾	147
练习指导	147
请你分析	147
心得与体会	149
自我评估	149
附录一: 酒吧常用设备中英文对照	151

附录二:酒吧用具和载杯中英文对照	153
附录三:酒吧常用酒水中英文对照	158
附录四:酒吧服务程序中英文对照	166
后记.....	168

第一单元

入职指导



你 将 学 会

- ☆ 正确看待酒吧服务
- ☆ 认识到酒吧优质服务意义
- ☆ 了解酒吧服务员的基本素质
- ☆ 了解酒吧服务员的职业能力

模块 I

认识酒吧及酒吧服务

摇摇😊 训练提示

优质服务,不仅对酒吧有益,对服务提供者本人也是难得的经验积累。你可千万不要把优质服务看成是酒吧经营者的事,在与各类客人打交道的过程中,你会学到许多书本所不能给予的东西。

训练 1: 认识酒吧

酒吧,在英语里是 BAR,原意是长条的木头或金属棒,像门把手或栅栏之类的东西。据说,从前美国中西部的人骑马出行,到了路边的一个小店,就把马缰绳系在门口的一根横木上,进去喝上一杯,稍作休息,然后继续赶路,这样的小店就称为 BAR。

酒吧是休闲娱乐的好去处。去酒吧,无需考虑太多,也没有什么清规戒律,人们可以自由交流。不管对方是谁,只要是在酒吧里,你就可以与其沟通。“酒吧社交”方式的流行,培育出一种尊重和宽容别人的生活新态度。

早期的酒吧是男人的天地,只提供酒水和相关服务,没有食品,单一的功能性较强。而后,随着客源的变化,这种单一性不再能够满足顾客的需求,故而增加了餐食产品及音乐、演艺等表演项

目,使酒吧变成了一种全方位休闲文化的综合场合。



我们现在给酒吧的定义是:以提供酒水、服务为主,以营利为目的,做计划性经营的一种经济实体。

训练 2:认识对客服务

对客服务是酒吧服务员的主要工作之一。吧台的每一份出品,都可以通过服务来使它更加完美;酒吧文化的魅力之所在,更要靠服务来体现!作为本书重要读者的你,一定要努力修炼服务的基本功才行。

服务,翻译成英文是“SERVICE”。经过长期的服务工作经验总结,专家们给其内容赋予了新的含义:

“S”。引申为 smile(微笑):真诚的微笑是你学会待人接物的起点,也是作为服务员必须掌握的技能!

“E”。引申为 excellent(出色):优质服务是一种艺术,艺术就要追求完美。酒吧服务员必须将每一道服务程序、每一项微小的服务工作都做得很出色,让客人无可挑剔,甚至超出客人的期

望值。

“R”。引申为 ready(准备好):只要是在工作时间内,每一名员工都应该随时准备好为客人提供优质服务。

“V”。引申为 viewing(看待):是顾客也是朋友,一定要以礼相待,把自己最好的一面展现给客人,让客人感受到家一般的亲切和温暖。切忌见人下菜碟,薄厚不均!

“I”。引申为 inviting(邀请):这是要求员工在每一次接待服务结束时,都应该显示出诚意和敬意,感谢客人的光临,并主动邀请宾客再次光临。

“C”。引申为 creating(创造):充分发挥你的能力,精心营造能使宾客满意的服务氛围。

“E”。引申为 eye(目光):打开你心灵的窗户,用真诚的目光与客人交流,你服务起来会更自信,更能够使宾客感受到你的关心和厚待。

记住这几个单词和它们的含义,不断运用和创新,将来一定会让你受益匪浅!

训练3:认识酒吧优质服务

什么是酒吧的优质服务?那就是:

摇摇规范服务 + 人性化体贴关怀 = 优质服务

所谓规范服务,就是按操作程序及标准提供服务,包括仪容仪表规范、服务礼仪规范、服务用语规范、服务程序规范……由于各个酒吧的具体情况不同,服务标准很难统一,每位员工要根据所在酒吧的实际情况灵活变通。

酒吧虽然千差万别,但是,优质服务的目的却是一致的,那就是:让客人满意!

怎样才能让客人满意?这件事说起来容易,做起来却会很难。

同样的服务,客人心情好时更容易得到满足,客人心情不好时

又会怎样？你的标准化服务他将视而不见，这时，个性化的体贴关怀就会派上用场。

也是同样的服务，服务员心情好时更容易把愉悦的心情传达给客人，真诚的微笑和体贴的关怀很容易让客人满足；服务员心情不好时，是否还能一如既往地表现得让客人满意？

可见，服务没有最好，只有更好。今天的你比昨天的你更能洞察客人的情绪，那你就进步了。

例如：客人来了，你能主动打招呼；见到独处的客人，你能适时给予特别的关照；与客人交谈，你不会谈及对方的隐私，更不会盯着客人看……点滴的积累会让你更容易提供优质的服务。

规范而又人性化体贴的服务，说得通俗一点，就是“服务到位”！

训练 4：认识酒吧优质服务的意义

在实际工作中，到位的服务会让酒吧及服务员个人受益匪浅：

(1) 优质服务是酒吧良好形象的展示，能够吸引客人常来消费。

(2) 优质服务能在一定程度上弥补酒吧其他方面的不足。

(3) 优质服务是无声的语言，它可以向外界传播许多信息，比任何广告都更有说服力。

(4) 优质服务将增加酒吧的经济效益。无论是哪类客人，好的服务总会令他们向往，即使价格略高，客人也会乐此不疲。

(5) 优质服务能给投资人充足的信心。

(6) 优质服务能让酒吧在同行中树立良好的口碑。

(7) 优质服务能让酒吧在特殊环境下保持高度的“抗震性”。即使有突发事件发生，酒吧也能正常经营。

(8) 始终坚持优质服务，也是对个人素质的一种培养。学会照顾别人，学会面对各种顾客，学会处理各种事件……这些对一个

人的成长有很大帮助,可以让你从中领悟到很多书本上难以学到的东西。



考考你

1. 酒吧是以提供摇摇摇摇为主,以摇摇摇摇为目的,做计划性经营的一种经济实体。

2. 摇摇摇摇 + 摇摇摇摇 = 优质服务。

3. 举例说说酒吧优质服务对酒吧、对个人的意义。

模块 2

酒吧服务员

摇摇😊 训练提示

做好服务工作非常不容易,但在工作中,有享不完的乐趣和学不尽的知识,甚至对你的人生都是一种磨炼!做好酒吧服务工作,你准备好了吗?

训练 1:学会正确看待酒吧服务

酒吧服务业的特性是“客人坐着我站着,客人喝着我看着,客人玩着我干着”,因此很多人都认为服务员低人一等。事实真是这样吗?

酒吧服务员和其他餐饮服务人员一样,也主要从事前台(客人区域)的服务工作。同样为企业创造着丰厚的财富!

优秀的酒吧服务员,可以称得上是“酒吧之宝”!

为什么这么说呢?酒吧服务最讲究人性化体贴和到位的服务,它们能让你将服务技巧发挥到最佳状态。

大家都知道,去超市或自动贩售机上买一罐可乐,只要一两元钱。而去酒吧消费却要 10 元,甚至更多。为什么?因为酒吧提供的不仅仅是饮料,还有服务、环境,以及许多无形而又符合客人需求的内容。良好的服务所创造的价值,通常要占到酒吧利润的大