

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

图书基本信息

书名：<<餐厅员工服务细节培训手册>>

13位ISBN编号：9787115293855

10位ISBN编号：7115293856

出版时间：2012-10

出版单位：人民邮电出版社

作者：段青民 编

页数：201

字数：263000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

内容概要

这是一本实用的餐厅员工服务培训工具书，主要通过实景图片和具体操作规范，帮助餐饮企业开展员工服务细节培训工作。

《餐厅员工服务细节培训手册(图解版)》包括餐厅员工岗位职责与工作流程、餐厅员工服务礼仪规范、餐厅服务流程细则、餐厅菜品销售技能等七大板块，案例生动，可读性强。

《餐厅员工服务细节培训手册(图解版)》适合餐饮企业经营者、餐饮服务培训人员和餐厅服务人员阅读、使用。

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

书籍目录

第一章 餐厅员工岗位职责与工作流程

餐厅员工主要包括楼面经理、楼面主管、领班、迎宾员、传菜员、酒水员、收银员和保洁员等，不同岗位有着不同职责，每位员工都要牢记自己岗位职责及工作流程，为客户提供最好的服务。

第一节 管理层员工岗位职责与工作流程

- 一、楼面经理岗位职责与工作流程
- 二、楼面主管岗位职责与工作流程
- 三、传菜领班岗位职责与工作流程
- 四、点菜领班岗位职责与工作流程
- 五、收银领班岗位职责与工作流程

第二节 基层员工岗位职责与工作流程

- 一、迎宾员岗位职责与工作流程
- 二、传菜员岗位职责与工作流程
- 三、点菜员岗位职责与工作流程
- 四、服务员岗位职责与工作流程
- 五、酒水员岗位职责与工作流程
- 六、收银员岗位职责与工作流程
- 七、保洁员岗位职责与工作流程
- 八、保安员岗位职责与工作流程

第二章 餐厅服务礼仪规范

服务礼仪是指员工在工作岗位上通过语言、行为等，对客人表示尊重的规范。

规范的服务礼仪，不仅可以帮助餐厅和员工树立良好的形象，还能使员工获得客人的理解、好感与信任。

因为，让员工学习和运用服务礼仪，不仅是树立自身形象的需要，更是提高企业社会效益、提升自身竞争力的需要。

第一节 餐厅员工仪容仪表

- 一、了解餐厅员工的服饰特征
- 二、工作中必须着工作服
- 三、仪容仪表大方得体
- 四、迎宾入厅，热情问候
- 五、恭候点菜，耐心等待
- 六、事事周到，注重“四勤”
- 七、练就优美文雅的站姿
- 八、保持稳重端庄的坐姿
- 九、形成自然轻快的走姿
- 十、蹲姿应注意仪态
- 十一、手势应高雅得体
- 十二、与客人交谈的仪态

第二节 餐厅员工礼节规范

- 一、问候礼
- 二、称呼礼
- 三、应答礼
- 四、操作礼
- 五、迎送礼

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

六、宴会礼

七、鞠躬礼

八、致意礼

第三节 餐厅服务用语

一、问候语

二、征询语

三、感谢语

四、道歉语

五、应答语

六、祝福语

七、送别语

第三章 餐饮服务基础知识

服务员在为客人服务的过程中，会用到各种相关的知识，因此，餐厅服务人员必须牢记餐饮服务的特征，了解不同类型客人的特点，熟悉中西菜系的基础知识，掌握常用的酒水知识。

第一节 餐饮服务的基本特征

一、不可量化性

二、不可储存性

三、不可转让性

四、同步性

五、有价性

六、直接性

七、灵活性

八、差异性

九、规范性

第二节 不同类型的客人特点

一、不同年龄客人

二、不同性格客人

三、不同消费类型客人

四、国内不同地区客人

五、少数民族客人

六、不同国别客人

第三节 中餐菜系基础知识

一、鲁菜

二、川菜

三、粤菜

四、苏菜

五、浙菜

六、徽菜

七、湘菜

八、闽菜

第四节 西餐菜系基础知识

一、法国菜

二、英国菜

三、意大利菜

四、美国菜

五、俄国菜

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

六、德国菜

七、日本菜

八、土耳其菜

第五节 酒水基础知识

一、酒

二、茶

三、咖啡

四、其他饮品

第四章 餐厅服务流程细则

餐厅统一、规范的服务流程，可以限制员工服务的主观随意性，并为主管监督提供依据。

在服务工作中，餐厅服务人员必须根据正确的流程与操作程序，按照合理的步骤为客人提供服务，从而让客人满意，并赢得客人的信赖。

第一节 预订服务流程细则

一、电话预订服务

二、来客预订服务

第二节 餐前准备服务流程细则

一、中餐厅的餐前准备工作

二、火锅餐前准备

三、摆台准备工作

四、零点摆台

五、中餐宴会餐台布置

六、西餐摆台

第三节 餐前服务与点菜服务流程细则

一、迎宾领位服务

二、茶水服务

三、点菜服务

第四节 餐间服务流程细则

一、上菜服务

二、火锅服务

三、香烟服务

四、分鱼服务

五、带骨、带壳和块状菜品服务

六、桌面分菜服务

七、服务桌分菜服务

八、特殊菜肴分菜服务

九、餐中服务

十、自助餐服务

十一、西餐宴会服务

十二、自助宴会服务

十三、团队餐服务

十四、鸡尾酒会服务

第五节 酒水服务流程细则

一、白酒服务

二、黄酒服务

三、啤酒服务

四、葡萄酒服务

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

五、葡萄汽酒服务

六、饮料服务

七、冰茶服务

八、咖啡服务

第六节 结账服务流程细则

一、现金结账服务

二、信用卡结账服务

三、支票结账服务

四、抵用券结账服务

五、开发票服务

第五章 餐厅菜品销售技能

菜品推销是餐饮服务工作中的重要环节，因此服务人员应具备一定的菜品推销技能。

服务人员应当根据不同客人的心理，介绍不同的菜点，并实事求是、有针对性地推介菜品，满足客人的不同需求。

第一节 掌握调味知识

一、找出相似规律，适应客人需求

二、记录客人的口味喜好和忌讳

第二节 学会巧算价格

一、菜品价格与质量

二、菜品价格与销售

三、巧妙判断客人的消费档次

第三节 针对不同客人销售

一、按年龄销售

二、按性别销售

三、按体质销售

第四节 快速拉近与客人的距离

一、初次见面寒暄

二、与客人快速交往

三、快速抓住客人心理

四、与客人接触的关键点

第五节 熟练运用销售技巧

一、赞美性销售

二、实现建议性销售

三、组合性销售

四、将菜点和酒水结合销售

五、规避负营养剔除性销售

六、描述性销售

七、借力销售

第六章 餐厅员工优质服务

对于优质服务，每家餐厅都有自己的理解，如微笑服务、周到服务、超值服务等。

但是，优质服务的最基本要求就是最大程度地满足客人需求，即正确预见并充分满足。

第一节 尽量满足客人要求

一、客人要求自己加工食品

二、客人自带食品要求加工

三、客人需要代管物品

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

四、客人需要借用充电器

第二节 特殊客人服务

- 一、为醉酒客人服务
- 二、为残疾客人服务
- 三、为带小孩的客人服务
- 四、为老年客人服务
- 五、为熟人或亲友服务
- 六、为挑剔的客人服务
- 七、为生病的客人服务
- 八、为左手用餐的客人服务
- 九、为有急事的客人服务
- 十、为穿戴不整齐的客人服务
- 十一、为分单的客人服务
- 十二、为不礼貌的客人服务

第三节 特殊情况应急服务

- 一、菜汁、汤汁等溅到客人身上
- 二、客人要求陪酒
- 三、客人有要事谈
- 四、客人赠送礼品或小费
- 五、客人损坏物品
- 六、客人偷拿餐具
- 七、客人要求取消等了很久却没上的菜
- 八、餐厅客满，怎样合理安排座位
- 九、客人点了菜单上没有的菜
- 十、客人发现饭菜中有异物
- 十一、客人反映菜肴口味不对
- 十二、客人提出问题答不上来
- 十三、当客人因菜肴长时间不上而要求减账
- 十四、客人反映菜单价格不对
- 十五、客人出言不逊
- 十六、客人丢失财物

第四节 意外情况处理

- 一、客人烫伤的处理
- 二、客人烧伤的处理
- 三、客人突然病倒
- 四、客人跌倒时的处理
- 五、客人打架闹事
- 六、突然停电的处理

第五节 结账时的完美服务

- 一、发现客人逐个离场时，须提高警惕
- 二、客人没有付账即离开
- 三、不能直接将金额大声说出来
- 四、客人实行AA制时，应分清账单
- 五、服务员给包间客人结账时要谨慎，不能出错

第七章 餐厅服务常用英语

服务人员要学会使用餐厅常用英语，以便更好地为来自不同国家和地区的客人服务。

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

第一节 餐厅日常英语

- 一、欢迎问候语
- 二、感谢应答语
- 三、征询语
- 四、致歉语
- 五、提醒语
- 六、祝愿语
- 七、方向表达用语

第二节 餐厅预订用语

- 一、预订情景对话
- 二、预订已满情形

第三节 引客入座用语

- 一、已预订
- 二、未预订

第四节 点菜服务用语

- 一、中餐点菜
- 二、西餐点菜
- 三、咖啡厅
- 四、酒吧
- 五、早餐点菜

第五节 餐厅结账服务用语

- 一、现金付账
- 二、刷卡付账

参考文献

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

章节摘录

版权页：插图：残疾人最忌讳别人用异样的眼光看待他们，所以，餐饮服务人员绝不能用异样的眼光盯着残疾客人，而是要用平等、礼貌、热情、专业的态度为他们服务，尽量将他们安排在不受打扰的位置。

（一）盲人客人 盲人客人因为看不见，服务员应给予其方便。

具体做法如下。

（1）服务员为其读菜单，并给予必要的菜品解释；同时，在交谈时，避免使用带有色彩性的词。

（2）每次服务前，服务员先礼貌地提醒一声，以免客人突然的动作，使你躲避不及，造成意外发生。

（3）菜品上桌后，服务员要告诉客人什么菜放在哪里，不可帮助客人用手触摸以判断菜品摆放的位置。

（二）肢体残疾客人（1）服务员应将客人安排在角落、墙边等有遮挡面、能够遮挡其残疾部位的座位上。

（2）帮助客人收起代步工具，需要时帮助客人脱掉外衣。

（3）客人需要上洗手间时，要帮助客人坐上残疾车，推到洗手间外。

如果需要再进一步服务的，应请与客人同性的服务员继续为其服务。

（三）聋哑客人 对于聋哑客人，服务员要学会用手势示意，并细心地观察揣摩，可以利用手指菜肴的方法征求客人的意见。

（四）注意事项（1）在为残疾客人服务时，服务员既要表现出热情、细致、周到的服务态度，又要适可而止。

有的残疾人不愿意让别人对他特殊看待，所以服务员要注意不要在服务过程中热情过度或提及残疾方面的词语，给予客人既温暖又受到尊重的感觉。

（2）在为残疾人提供结账服务时，服务员要耐心地向他解释账单，有时可以逐项累计菜价，让客人心里明白。

残疾人付款时，服务员要告诉他所收的钱数和找付的钱数，一定要让他弄清楚。

（3）服务员千万不要帮客人从钱包里拿钱，以免引起其他不必要的误会。

三、为带小孩的客人服务 如果有带小孩的客人来餐厅用餐，服务员要给予他们更多的关注和照顾，服务员所做的每一点努力，都会得到客人的认可与赞赏。

服务员可以从以下几个方面着手照顾带小孩的客人用餐。

（1）服务员对小客人要有足够的耐心，可以为小孩拿来儿童专用椅，一般的餐厅都应准备好这样的专用椅，使小朋友坐得更舒适一些。

（2）在小孩的桌上，不要摆放刀、叉等餐具，另外如易碎的糖缸、盐瓶等物品也应挪到孩子够不着的地方，以免发生意外。

（3）如果有儿童菜单，请家长先为孩子点菜，点了菜之后，可以先给孩子上菜，孩子菜单上的菜要软、烂、易消化。

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

编辑推荐

《餐厅员工服务细节培训手册(图解版)》适合餐饮企业经营者、餐饮服务培训人员和餐厅服务人员阅读、使用。

<<餐厅员工服务细节培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>