

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115298157

10位ISBN编号：7115298157

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：郝瑞敏

页数：161

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>

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店酒吧服务员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒吧的服务准备、接待、点选酒水、酒水发放、酒水服务、饮料服务、食品服务、餐间服务和餐后服务等工作事项进行了详细的说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插漫画，使得书中内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店酒吧服务员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店中层管理人员、一线员工尤其是新进员工，以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备5项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表步骤与规范
2. 整理仪容仪表考核评分标准

工作二：清洁酒吧

1. 清洁酒吧步骤与规范
2. 清洁酒吧考核评分标准

工作三：清洁杯具

1. 清洁杯具步骤与规范
2. 清洁杯具考核评分标准

工作四：领取物品

1. 领取物品步骤与规范
2. 领取物品考核评分标准

工作五：清洁并摆放用具

1. 清洁并摆放用具步骤与规范
2. 清洁并摆放用具考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 置备哪些酒吧便民用品
2. 物品摆放或检查应注意哪些事项
3. 如何检查酒吧设施设备
4. 使用冰库应注意哪些事项
5. 如何准备调酒装饰物

第二章 接待客人3项工作

工作一：受理预订

1. 受理预订步骤与规范
2. 受理预订考核评分标准

工作二：迎接客人

1. 迎接客人步骤与规范
2. 迎接客人考核评分标准

工作三：领位

1. 领位步骤与规范
2. 领位考核评分标准

问题：接待客人问题应对

1. 如何引领客人
2. 如何应对酒吧客满
3. 如何提高客人满意度

第三章 点选酒水2项工作

工作一：向客人介绍

1. 向客人介绍步骤与规范
2. 向客人介绍考核评分标准

工作二：为客人点酒水

1. 为客人点酒水步骤与规范
2. 为客人点酒水考核评分标准

问题：点选酒水问题应对

1. 如何有效推销酒水

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

2. 如何规范为客人点酒

3. 如何准确填写点酒单

第四章 酒水发放2项工作

工作一：呈送酒水

1. 呈送酒水步骤与规范

2. 呈送酒水考核评分标准

工作二：验酒

1. 验酒步骤与规范

2. 验酒考核评分标准

问题：酒水发放问题应对

1. 如何正确使用圆形托盘

2. 如何使用长方形大托盘

3. 如何规范为客人验酒

第五章 酒水服务8项工作

工作一：啤酒服务

1. 啤酒服务步骤与规范

2. 啤酒服务考核评分标准

工作二：香槟服务

1. 香槟服务步骤与规范

2. 香槟服务考核评分标准

工作三：葡萄酒服务

1. 葡萄酒服务步骤与规范

2. 葡萄酒服务考核评分标准

工作四：白兰地服务

1. 白兰地服务步骤与规范

2. 白兰地服务考核评分标准

工作五：威士忌服务

1. 威士忌服务步骤与规范

2. 威士忌服务考核评分标准

工作六：伏特加服务

1. 伏特加服务步骤与规范

2. 伏特加服务考核评分标准

工作七：龙舌兰服务

1. 龙舌兰服务步骤与规范

2. 龙舌兰服务考核评分标准

工作八：鸡尾酒服务

1. 鸡尾酒服务步骤与规范

2. 鸡尾酒服务考核评分标准

问题：酒水服务问题应对

1. 如何服务鲜啤酒

2. 如何调制红粉佳人

3. 如何调制玛格丽特

4. 如何调制长岛冰茶

5. 如何调制轰炸机鸡尾酒

6. 如何调制血腥玛丽

7. 如何调制彩虹酒

8. 如何调制干马天尼

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

9. 如何为客人推销第二杯酒
 10. 如何处理洒在客人身上的酒水
 11. 在酒水服务时需注重哪些细节
- ### 第六章 饮料服务11项工作
- #### 工作一：冰水服务
1. 冰水服务步骤与规范
 2. 冰水服务考核评分标准
- #### 工作二：热咖啡服务
1. 热咖啡服务步骤与规范
 2. 热咖啡服务考核评分标准
- #### 工作三：冰咖啡服务
1. 冰咖啡服务步骤与规范
 2. 冰咖啡服务考核评分标准
- #### 工作四：卡布奇诺服务
1. 卡布奇诺服务步骤与规范
 2. 卡布奇诺服务考核评分标准
- #### 工作五：热巧克力服务
1. 热巧克力服务步骤与规范
 2. 热巧克力服务考核评分标准
- #### 工作六：冷巧克力服务
1. 冷巧克力服务步骤与规范
 2. 冷巧克力服务考核评分标准
- #### 工作七：热柠檬茶服务
1. 热柠檬茶服务步骤与规范
 2. 热柠檬茶服务考核评分标准
- #### 工作八：冰柠檬茶服务
1. 冰柠檬茶服务步骤与规范
 2. 冰柠檬茶服务考核评分标准
- #### 工作九：中国茶服务
1. 中国茶服务步骤与规范
 2. 中国茶服务考核评分标准
- #### 工作十：英国茶服务
1. 英国茶服务步骤与规范
 2. 英国茶服务考核评分标准
- #### 工作十一：鲜榨果汁服务
1. 鲜榨果汁服务步骤与规范
 2. 鲜榨果汁服务考核评分标准
- #### 问题：饮料服务问题应对
1. 如何制作糖水
 2. 如何准备糖罐和奶盅
 3. 如何服务特浓咖啡
 4. 如何制作各种奶昔
 5. 如何处理凝结在杯壁上的水滴
- ### 第七章 食品服务3项工作
- #### 工作一：为客人点食品
1. 为客人点食品步骤与规范
 2. 为客人点食品考核评分标准

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

工作二：甜品服务

1. 甜品服务步骤与规范
2. 甜品服务考核评分标准

工作三：果盘服务

1. 果盘服务步骤与规范
2. 果盘服务考核评分标准

问题：食品服务问题应对

1. 如何规范冰淇淋服务
2. 如何调制英式芥末
3. 在制作水果拼盘时如何保证安全、卫生

第八章 餐间服务4项工作

工作一：香烟服务

1. 香烟服务步骤与规范
2. 香烟服务考核评分标准

工作二：雪茄服务

1. 雪茄服务步骤与规范
2. 雪茄服务考核评分标准

工作三：更换烟灰缸

1. 更换烟灰缸步骤与规范
2. 更换烟灰缸考核评分标准

工作四：添加酒水

1. 添加酒水步骤与规范
2. 添加酒水考核评分标准

问题：餐间服务问题应对

1. 如何提供雪茄服务
2. 如何为客人添加酒水
3. 如何应对酒吧客人醉酒

第九章 餐后服务4项工作

工作一：为客人结账

1. 为客人结账步骤与规范
2. 为客人结账考核评分标准

工作二：与客人道别

1. 与客人道别步骤与规范
2. 与客人道别考核评分标准

工作三：餐桌翻台

1. 餐桌翻台步骤与规范
2. 餐桌翻台考核评分标准

工作四：酒水盘存

1. 酒水盘存工作步骤与规范
2. 酒水盘存工作考核评分标准

问题：餐后服务问题应对

1. 如何防止跑单
2. 如何处理翻台的具体要求
3. 清洁酒吧需注意哪些事项
4. 如何做好营业结束后的工作

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>