

<<从侍应到主管>>

图书基本信息

书名：<<从侍应到主管>>

13位ISBN编号：9787504731067

10位ISBN编号：7504731064

出版时间：2009-7

出版时间：中国物资出版社

作者：唯高 编

页数：203

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>

<<从侍应到主管>>

内容概要

本书共十三章，从第一章到第六章分别讲述了怎样调整自我心态，进入“侍应角色”的方法；介绍了侍应服务的知识和工作程序。

指出要当将军就要从做好士兵开始，无论业务上、心理意识上，都要让自己具备本行业工作的各种技能，为自己当主管做好准备。

第七章强调了在从侍应“搏”到主管的这个过程当中，良好人际关系的重要作用。

第八章就上任前的准备，对一系列问题进行了讨论。

从第九章开始笔者对管理的技能与技巧进行了探讨。

第十一章详述了相关管理的把握，强调每一个在这个位置上的人，要想使自己的位置“固若金汤”，就必须努力使自己成为“全能”。

第十二章的字里行间都体现了“管理的最高境界是服务质量的管理”的思想。

这一章特别阐述了餐饮服务质量的控制，介绍“预先控制”、“现场控制”、“反馈控制”这样一些基本方法。

<<从侍应到主管>>

书籍目录

上篇 第一章 天生我才 第一节 当幻想被侍应了结的时候 第二节 我们每一个人都需要为别人服务 第三节 从现在开始积累人生 第四节 与人亲密相处的最好时光 第五节 为自己确定新的目标 第六节 从侍应到主管, 包装人生新概念 第七节 好好运用潜意识能量 第八节 实现理想的黄金步骤 第二章 侍应服务的基础知识 第一节 明晰餐厅工作组织机构和自己的责任 第二节 餐厅侍应与酒吧侍应 第三节 侍应礼仪 第四节 掌握不同国别的服务方式 第五节 各种餐用器具的用途 第六节 餐巾与桌布 第七节 得体恰当的座位安排 第三章 摆台的准备和各类餐桌布置 第一节 餐桌大小与餐椅配搭 第二节 各类桌布的铺、折和替换 第三节 座椅定位 第四节 餐碟、刀、叉的擦拭和端送 第五节 玻璃酒杯的擦拭与端送 第六节 餐巾的折叠 第七节 桌花摆放 第八节 订餐的桌面布置 第九节 散餐的桌面布置 第四章 侍应工作程序 第一节 迎宾入座 第二节 上小菜和茶水、餐前酒 第三节 呈示菜牌, 介绍菜式, 接受点菜 第四节 上菜 第五节 盘子的撤换 第六节 派菜时匙叉的拿法 第七节 收拾餐桌, 上甜品或水果、茶 第八节 宾客结账及账单的写法 第九节 退席收拾和布置 第五章 西餐的客前服务与备餐车式服务 第一节 客前服务要点 第二节 典型的客前服务菜式介绍 第三节 备餐车式服务要点 第四节 备餐车式服务菜式 附: 芝士(干酪)的服务和分派 第六章 酒类服务 第一节 斟啤酒的方法 第二节 开酒瓶的方法 第三节 怎样澄清红葡萄酒 第四节 酒杯和东西方饮酒风俗 第五节 葡萄酒的温度及饮用日期 第六节 葡萄酒的服务程序 第七节 餐前酒和餐后酒的服务

上篇小结: 脚踏实地, 自己帮助自己成长 中篇 第七章 在人际关系的海洋中历练 第一节 良好人际关系是你成功的一半 第二节 学会“忍”和“韧”, 方成大器 第三节 建立自我在集体中的地位 第四节 平息他人的反感及不安 第五节 培养自己的魅力 第六节 怎样才能成功 中篇小结: 成功做人, 百战百胜 下篇 第八章 第一次当主管 第一节 上任前的准备 第二节 你的目标: 做出令老板惊喜的成绩 第三节 聆听成功人士的金玉良言 第四节 必须巩固自己的地位 第五节 做好控制工作, 减少员工的抵抗情绪 第六节 分清事情的轻重主次, 做到有条不紊 第七节 选择适合自己的人才 第八节 根据员工的能力特点, 力求用人所长 第九节 注意与员工沟通 第九章 基础管理工作实务 第一节 管理的工作目标 第二节 管理的分类 第三节 餐厅主管的职责 第四节 餐厅楼面班长和传菜班长的职责 第五节 宴会主管的职责 第六节 厨房主管的职责 第七节 采购主管的职责 第八节 仓管主管的职责 第九节 注意与各部门的工作协调 第十章 计划管理, 进入管理快车道 第一节 全面计划管理 第二节 餐饮企业计划的种类和管理的重要环节 第三节 固定餐单的种类 第四节 制订固定餐单 第五节 菜肴的选择 第六节 变动餐单的种类 第七节 制订变动餐单 第十一章 通晓相关管理 第一节 食品原料采购及验收管理 第二节 餐饮物品的储藏及库存控制 第三节 餐饮企业生产组织机构与人员配置 第四节 餐饮企业生产质量控制 第五节 食品原料成本核算 第六节 餐饮产品价格制定和销售管理 第七节 不同时间的销售决策 第八节 餐饮产品销售控制 第十二章 管理的重点是服务质量的管理 第一节 影响服务环境的因素 第二节 服务场所的设计布局 第三节 服务方式的确定 第四节 餐饮服务质量的控制及监督 第五节 餐饮服务中的收银控制 第十三章 全力以赴, 推进事业发展 第一节 激发员工的干劲 第二节 完善人际关系 第三节 做一个社会活动家 第四节 解决日常冲突 第五节 如何应付反对你的人 第六节 缓解工作压力, 培养良好习惯 第七节 无私无畏, 走向更大的成功 下篇小结: 保持自我, 永远做开拓者后记

<<从侍应到主管>>

章节摘录

第一章 天生我才 第七节 好好运用潜意识能量 认识潜意识：自我的“密码箱” 要在自我当中寻找前进的动力，就需要运用潜意识的能量。

顾名思义潜意识是指人的潜在的思想，是人们认知世界的大脑心智活动。

尽管你已经有了“那一个”作为自己的参照和目标，你还需要借助于潜意识的力量。

在潜意识，抑或说是思维的帮助下，人们的幻想才会在现实当中找到依托，并且以现实的方式表达出来。

这个幻想就是要当上主管的欲望，那么它以现实的方式表达出来的时候，就可被集中成一个“从侍应到主管”的计划，一个成功的设计图。

潜意识是具有记忆储蓄功能的，它可以储存人所有的认知和思想感情。

只要生命存在，人就有潜意识，可以说，每个人都有个宝库，——他的记忆、他的经验、他的感情。

潜意识就是这个宝库。

说到人的潜意识的丰富，恐怕每个人自己都不是十分清楚。

心理学家告诉我们，人的潜意识会将它保存和积淀的那些复杂东西，自动地进行重新排列组合和分类，一旦人有需要的时候，它们就立即出现在他的脑中。

潜意识对人的影响，首先是当人们思考某个问题的时候，与这类有关的潜意识就可能被唤醒，从潜意识上升到意识中来左右他的思考结果。

每个人的潜意识的储备，好像一个大“密码箱”，别人无法打开，它的唤起，须有特定的情景或特定的意识指令才行。

首先，存人大脑的潜意识，已经变成了人自身也无法认识的模糊的“代码”，只有通过意识的重新“翻译”，它才会变得清晰。

这个过程的速度之快，令人几乎难以觉察，它是在瞬间完成的。

这个“唤起”的过程是这样的：当你要思考、回想某件事的时候，比如你想回忆几年前你刚完成大学学业，开始工作就取得的一件成功的往事，这就给你的潜意识下了一个特定的指令，于是，这方面的潜意识很快便会被唤起，经过意识的“翻译”，那件事情的全部内容就变得栩栩如生。

如果你想回味当中的某一个细节，意识也会像特写那样，把这个细节重现出来，仿佛一切就在你的眼前。

意识除了在“唤起”的情况下会经意识“翻译”而出现，在某种特定情景的“刺激”下，它也会自动地重现。

潜意识是我们自己的，但它又在支配着我们的行为。

人们总有一些习惯性的动作和行为，而且是人自己也没有意料到的行为，这实际上就是潜意识支配了人的行动。

珠海某餐厅一位主管原来在一家小餐厅工作，某一天，当他现在的老板到他的餐厅吃饭，他的潜意识里突然有了一个想法，认为自己可以到这个老板的餐厅工作。

并且，他感觉到这个老板是来找人的，是为自己的餐厅挖人才的，这是他的一个机会。

于是他小心地细致入微地为这位老板服务，引起其注意，终于在某一天，他去了这个老板的餐厅他在那里很快做了主管。

如果你是在下意识地解决问题，你就是得到了潜意识的帮助，因为它具有自动解决问题的思维功能。

潜意识是那么的捉摸不定，它常常呈现出来的快速习惯反应，在瞬间即宣告完成。

所以，有的人发现自己具有某种超感觉，而有的人对人和事，都有一种强烈的直觉判断。

这种直觉判断已经成为了人的一种智慧。

以前在“喜福来”餐厅工作过的阿E对宾客就是有直觉判断的，宾客是来花钱摆谱的，还是好吃的“美食家”，甚至是根本就没有在酒楼吃饭的经验，他一眼就可以看出来，所以总是能够恰当地安排他们。

<<从侍应到主管>>

他的老板对他的这一点特别赞赏，所以往往安排他接待第一次来吃饭的宾客。

这种超感觉和直觉，实际也是个人长期形成的经验潜意识的习惯性反应。

人们的经验，从小到大的阅历；一切影响过人的外部思想观念、意识，还有人自身的感情、观念；正积极积极的看法与态度和负面消极的看法与态度，等等。

潜意识大脑将外界辐射的感官印象、思想冲动，进行归档、分类和登记，是人们形成新的思想、心态、知识结构的素材和信息之源，人们随时可以从中得到精神和思想的力量。

虽然，我们尚不了解人脑在潜意识状态下的工作情形，但是，已经证实了它具有无穷的智慧和力量，能使这种力量自动地将一个人的愿望，转化为他所期待的现实。

当人们将自己的渴望、愿望、理想根植和储存在潜意识大脑之中，那么，潜意识大脑会把它们变为一种自我的信念，并形成一种意识能，一旦这个信念与现实有了结合的可能，就立刻指导个人的行动，运用它的能量帮助个人成功。

或许说，这就是人的心灵的力量，它可以将人的思想的冲动更改，转变为精神的等价物和现实的图景。

所以，不要轻易放弃自己的想法，有了想法，最好的东西就是及时行动了。

当你准备行动的时候，潜意识中已经积蓄了实现你的想法的能量。

而且，这种意识能量最终能够促成势态的良好发展，并取得最后的成功。

把自己当成一粒种子 按照自己的想法去做自己内心真正喜欢的事情，关键在于去做。

有个女孩子以前是一家西餐厅的侍应，后来改行去了美容院。

看到以前的伙伴当上了主管，她说：“其实，我当时也是有这个冲动，只是很快就过去了。

” 其实，人们的一切创造性活动，首先都始于一种思想的冲动。

如果意识到了这种思想冲动其实质就是一种意识能量的表现，你就不会让它很快过去，而是努力去实践。

人的创造性活动的开始，首先都要构思一个设想和目标，否则，就不能创造出任何东西。

.....

<<从侍应到主管>>

编辑推荐

一套专为餐馆、酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

<<从侍应到主管>>

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>