

<<餐饮服务员工上岗培训完全手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务员工上岗培训完全手册>>

13位ISBN编号：9787506467179

10位ISBN编号：7506467178

出版时间：2010-9

出版时间：中国纺织

作者：王长利

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>

## <<餐饮服务人员上岗培训完全手册>>

### 内容概要

本书从餐饮服务人员应具备的素质入手，阐述了餐饮服务人员应了解自己的岗位职责内容及服务规范，重点叙述了餐饮服务人员必须掌握的摆台技能、餐巾折花技能、端托盘技能、点菜和上菜技能、斟酒技能、菜品推销技能及服务过程中应急情况的处理，面面俱到，非常实用，一看就懂，一学就会。本书是专为提高餐饮业服务人员的技能而写的，是一本全面实用的专业技能书。

## <<餐饮服务员工上岗培训完全手册>>

### 书籍目录

第一章 餐饮服务员工个人素质培训 一、餐饮服务员工基本素质培训 二、餐饮服务员工的礼仪规范 三、餐饮服务员工的礼貌礼节 四、餐饮服务员工的交际公关能力 五、了解不同地方人的饮食习惯第二章 餐饮服务员工岗位职责内容培训 一、餐饮服务的内容培训 二、餐饮服务员工的岗位职责 三、餐饮服务员工的个人卫生 四、餐饮服务员工作业程序 五、餐饮服务员工菜品知识培训 六、餐饮行业食品卫生清洁要求 七、餐饮服务员工常用英语培训第三章 餐饮服务员工服务态度培训 一、微笑服务 二、服务态度决定服务质量 三、如何提高服务水平第四章 餐饮服务员工摆台技能培训 一、中餐摆台技能 二、西餐摆台技能 三、台布铺设技能 四、铺台技能训练 五、撤台技能培训第五章 餐饮服务员工餐巾折花与摆放技能培训 一、餐巾折花的基本技法 二、餐巾折花造型的选择 三、餐巾折花的位置摆放 四、餐巾折花的注意事项第六章 餐饮服务员工端托盘服务技能培训 一、端托盘的技法 二、端托盘行走要领 三、端托盘服务技巧第七章 餐饮服务员工点菜和上菜服务技能培训 一、做好菜品介绍 二、上菜服务技能 三、摆菜服务技能 四、分菜服务技能第八章 餐饮服务员工斟酒服务技能培训 一、名酒种类介绍 二、酒水准备工作 三、酒水开瓶方法 四、斟酒的基本方法 五、冷餐酒会和鸡尾酒会的服务第九章 餐饮服务员工卫生清洁与餐具保养技能培训 一、卫生清洁工作 二、餐具、电器的使用与保养第十章 餐饮服务员工服务技巧培训 一、迎宾服务 二、零点服务 三、中餐宴会服务 四、西餐宴会服务 五、餐前服务 六、餐中服务 七、餐后服务第十一章 餐饮服务员工菜品推销技能培训 一、菜品推销的技巧 二、针对不同消费对象的推销技巧 三、用餐不同阶段的推销技巧第十二章 餐饮服务员工突发事件应急处理培训 一、菜肴出现质量问题的应急处理 二、面对不同顾客的注意事项 三、服务过程中的特殊情况处理 四、遇到紧急情况时的应急处理 五、关于结账问题的应急处理 六、客人投诉问题的应急处理参考文献

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>