

<<金牌服务员实战训练营>>

图书基本信息

书名：<<金牌服务员实战训练营>>

13位ISBN编号：9787563925704

10位ISBN编号：7563925708

出版时间：2011-1

出版时间：北京工业大学出版社

作者：张津平 编著

页数：250

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>

<<金牌服务员实战训练营>>

内容概要

本书从实用性角度，分10章向读者朋友介绍了餐厅服务员的职业素质、语言表达、基本操作技能、服务规范等多方面的知识，以整个服务流程作为主线贯穿全书，用情景案例的形式，深入浅出地介绍了在餐厅实战中服务员应具备的服务技术和技巧，以及餐饮经营者应该作出的努力。

本书不仅适合大、中、小型餐厅、酒楼和饭馆作为业务培训指导书，同时也可供各类餐厅服务人员自我训练与进修参考。

同时，旅游、饭店管理专业学生也可以通过阅读本书获得一些餐饮实践知识。

希望读者朋友们能从本书中获得自己想要的答案。

<<金牌服务员实战训练营>>

书籍目录

第一章 做好迎宾工作 预订与迎客管理 1.两位客人同时预订同一间厅房怎么办 2.“脸拉那么长干吗,是谁欠你钱了” 3.“我就是按照客人的意思办的” 4.服务员不知道客人的预订怎么办 候餐与返台管理 5.怎么等这么久,不如换一家餐厅吃饭算了 6.明明有空位子,为什么还让客人等着 送客与收尾管理 7.当客人需要额外帮助的时候 8.送客时把服务员的祝福送给客人 值班与临时接待管理 9.这么大的餐厅,服务员究竟在哪里 10.经理要看的书哪儿去了 11.值班服务员该说什么不该说什么 12.负责任的值班服务员该怎样做

第二章 重视餐前准备环节 13.一个有小豁口的碟引发的麻烦 14.夏天要准时打开空调或冷气设备 15.两厘米后的思考 16.如何处理客人中的多种意见 17.因备料不足引起的道歉 18.小摆台有大奥妙

第三章 抓住点菜环节 19.怎样把握客人用餐时的推销语言 20.“谁让你做这么大一条鱼啊” 21.是谁让客人欠账了 22.到底谁是客人,谁是主人 23.“对不起,我也不太清楚” 24.客人没点的菜却上桌了 25.“您点这些菜就够吃了”

第四章 紧盯席间服务环节 席间技能展示 26.匪夷所思的“烛光晚餐” 27.如何面对突然愤怒的客人 28.服务员不能热情过度 29.就餐特色表演吸引客人 30.要主动为客人服务,不要被动为客人服务 席间上菜服务 31.只有一盘凉拌黄瓜条 32.服务员要为上菜超时买单 33.“你别在这儿了,找个懂事儿的来吧” 34.这些话该怎么说 35.选择合适的位置上菜 36.控制好上菜的节奏 37.不要在客人的汤中加“料” 收尾环节 38.别让台布赶走客人 39.撤台不简单 40.桌子底下传来了手机声

第五章 努力提高服务员的工作技能 彻底消灭卫生死角 41.墙上绝对不能有蛛网 42.这是卫生间吗 语言的魅力 43.中国的语言文化 44.巧妙化解尴尬的气氛 45.使用特色化的服务语言 良好的习惯 46.服务员不该有的小动作 47.偷听客人谈话的服务员 介绍菜品的基本功 48.“菜谱上都是我们的特色菜” 49.服务员都是营养专家 得体的仪表言行 50.服务员的形象就是餐厅的形象 51.尊重别人,也就是尊重自己 员工间的协调与合作 52.合作力量大 53.是谁的错 54.不要成为众矢之的的服务员

第六章 准确收银,保障餐厅经济效益 结账的正确时机 55.客人没说结账 56.结账时说对的话、做对的事 收银台的准确最重要 57.餐厅不能受损失 58.账单出了错 非现金结账 59.一张信用卡 谨慎管理票款 60.换钱换出的假钱 61.要求签单的客人 折扣优惠管理 62.经理的朋友要打折 63.客人要求去掉账单的零头 “跑单”处理 64.盯台服务员承担了“跑单”损失

第七章 加快传菜速度 65.“快”是传菜工作的基本要求 66.传菜工作的签名制度 67.传菜工作要把住菜品质量关 68.认真对待每一道菜品

第八章 加强厨房管理 搞好厨房卫生是对餐厅的起码要求 69.厨师长没有特权 70.飞进厨房的苍蝇 71.厨房透明化 菜品质量是客人的永恒追求 72.嚼不动的鱼 速度是厨房服务的优先条件 73.怎样提高厨房的出品速度 创新是经营者的不变追求 74.创新要敢于突破 75.有创新意识的师傅

第九章 突发事件的预防和处理 76.锅仔变“火锅” 77.新开餐厅遭遇“恶意索赔” 78.客人被意外烫伤 79.被鱼刺卡住的“小客人” 80.面对突然生病的客人 81.面对醉酒的客人 82.不要为赔偿破损餐具惹不快 83.客人在就餐时丢失了物品 84.客人是明星 85.餐厅停电引起的逃单事件 86.特殊的客人 87.及时的补偿服务 88.客人面前的餐具消失了 89.妥善处理已离店客人遗忘的包裹 90.遭遇打架事件

第十章 正确处理客人投诉 91.处理客人投诉的技巧 92.提高服务质量是减少投诉的根本 93.以“理”服人 94.不是菜味变了,而是客人的“心”变了 95.擅做主张的服务员 96.菜中惊现头发丝 97.没了须的龙虾 98.客人不是简单应付就会满意的 99.处理投诉问题态度是关键

<<金牌服务员实战训练营>>

编辑推荐

99个服务情景，解决99个服务难题；上午学下午用，从理念到行动。

《金牌服务员实战训练营》中的案例关注餐饮服务的细节，对每一个案例都进行了详细分析和正确的服务指导。

每个案例都具有代表性，阅读一个案例就能融会贯通掌握多个服务细节。

<<金牌服务员实战训练营>>

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>