

<<餐厅服务员手册>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员手册>>

13位ISBN编号：9787801449641

10位ISBN编号：7801449649

出版时间：2005-7

出版时间：中国宇航出版社

作者：王耿

页数：156

字数：170000

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>

<<餐厅服务员手册>>

内容概要

饮食文化在中国有着悠久的历史，与此相关，餐饮服务业也有着极强的生命力，是与我们每个人的生活密切相关的重要产业。

一名优秀的服务员往往能成就一家餐厅；相反，一名失职的服务员会使顾客对一家餐厅丧失信心。

现代的餐厅服务员除了要具备日常服务知识外，还要懂得丰富的餐饮知识，以及与顾客沟通，应对突发事件的技巧。

餐厅服务员尽快提高从业能力，才能使餐厅和自身都得到发展。

本书注重实际操作规范，对餐厅服务人员应知应会的服务礼仪进行了全方位、立体化的介绍，在内容上注重实用性，对服务过程中可能出现的问题以案例形式进行了详尽的分析，既可以作为一本培训用书，也可以作为服务员日常学习的读本，希望对餐饮服务业从业人员有所帮助。

<<餐厅服务员手册>>

书籍目录

第一章 餐厅服务员的职业特点 第一节 餐厅服务员的职业素养 一、提供优质的服务 二、时刻保持工作热情 三、调节不良情绪 第二节 餐厅服务员的职业能力 一、第一印象——服务员的仪容仪表 二、服务员的言谈规范 第一章附录 附录一 服务员日常英语举例 附录二 餐厅服务员国家职业标准 附录三 餐饮业食品卫生制度第二章 餐厅服务员专业知识储备 第一节 餐饮服务专业知识 一、巧铺台 二、优化摆台 三、托盘 四、百花生艳的餐巾 五、名目繁多的宴会 六、团体用餐的接待 第二节 餐厅的美化 一、秘密武器——餐厅插花 二、为客人营造良好就餐环境 第三节 熟悉中国传统菜系 中国八大菜系 第四节 了解各国饮食习惯 一、美国 二、德国 三、英国 四、法国 五、意大利 六、俄罗斯 七、日本 八、韩国 第五节 遇险处理知识 一、突发事件的防范 二、基本安全知识……

第三章 直级升级——“全才”服务员速成训练第四章 顾客的心事你要猜第五章 经典服务案例

<<餐厅服务员手册>>

章节摘录

书摘 迎接顾客——迎宾员一、夺目的制服 迎宾员的工作是对顾客的迎来送往，每天直接服务的对象最多，接触的顾客也最多。

迎宾员是饭店、餐厅的门面，给顾客留下的是对企业的第一印象，所以迎宾员一般都身着华丽的制服，尽显风度。

二、迎宾员的职责 对客人迎来送往是迎宾员的工作之一，车一到，要为客人拉开车门，向客人问好，确认客人下稳车后，再轻轻关上车门。

对结账后要离开的顾客，为客人打开车门，并向客人道声“欢迎下次再来”。

为了活跃气氛，还可以视具体情况加上问候的话。

迎宾员在为客人关车门时应注意客人的手指、衣物不要被车门夹住，特别是穿长裙的女士，迎宾员应脱下手套，顺势将女士的长裙裙角拢入车内，并说一句“对不起”。

要注意，迎宾员每天开车门上百次，手套一定很脏，用脏手套碰客人的衣服是很不礼貌的，另外，在碰触客人衣物等私人物品时，要向客人打招呼，这是基本的礼貌。

第三节各得其所——领位员 领位员要根据客人的具体情况、具体要求为客人安排适合的座位。

在客人就座时，为女士拉椅子，在所有餐桌都坐满，或均已定出时，领位员要向客人解释清楚，让顾客耐心等待。

每一个餐厅里都有引人注目的座位，同时也有安静的、更有稳定感的座位。

将顾客引导到什么座位上去，关系到是否能给顾客提供适当的服务，也是左右店内气氛的关键所在。

如果顾客有约，一般会提出要“老座位”、“安静的座位”等要求，那我们就按客人的要求安排座位，但是更多的顾客是无约而来的，这就需要服务员推断出顾客所趋向的座位。

如果是一对夫妻或恋人，应引导到餐厅内安静优雅的地方就坐，这些地方比较有情调，气氛好，或者安排只有两个座位的餐桌；对于老人或行动不便者，应安排在出入方便的地方；对于带小孩的客人，最好安排在孩子的声音影响不到其他客人的餐桌；单独一人的客人来就餐，一般不喜欢坐在中间的餐桌，可以把他安排在靠窗边的位置；打扮入时的女士最好安排在客人能看到的位置上，因为这样的女士一般有这样的心理，希望自己的打扮能被别人欣赏。

[案例分析] 迎宾和领位 马丽是某西餐厅的领位员。

餐厅最近比较繁忙。这天午饭期间，马丽刚带几位客人入座回来，就见一位先生走了进来。

“中午好，先生。”

马丽微笑着问候道。

“你好，小姐。”

“这位先生漫不经心地回答。”

“欢迎您光顾这里，不知您愿意坐在吸烟区还是非吸烟区？”马丽礼貌地问道。

“我不吸烟。”

不知你们这里的头盘和大盆菜有些什么？”先生问道。

“我们的头盘有一些沙律、肉碟、熏鱼等，大盆菜有猪排、牛扒、鸡、鸭、海鲜等，您要是感兴趣可以坐下看看菜单。”

您现在是否准备入座了？如果准备好了，请跟我去找一个餐位。”

马丽说道。

这位先生看着马丽的情影和整洁、漂亮的衣饰，欣然同意，跟随她走向餐桌。

“不，不，我不想坐在这里，我想坐在靠窗的座位，这样可以欣赏街景。”

先生指着窗口的座位对马丽说。

“请您先在这里坐一下，等窗口有空位了我再请您过去，好吗？”马丽在征求他的意见。

在征得这位先生的同意后，马丽又问他要不要些开胃品，这位先生点头表示赞同。

马丽对一位服务员交代了几句，便离开了这里。

当马丽再次出现在先生面前告诉他窗口有空位时，先生正与同桌的一位年轻女士聊得热火朝天，并示意不换座位，要赶紧点菜。

<<餐厅服务员手册>>

一、迎宾和领位的程序分析 迎宾和领位程序由主动接触客人、引客入座两部分组成，两者相辅相成，相互呼应，反映在程序中的具体规范就是礼貌服务、友好服务、超值服务等。

1. 礼貌服务 迎宾和领位中的礼貌服务表现在服务的语言和行为上，而礼貌服务的基础则是职业道德意识，没有良好的职业道德意识和文化素质，在服务中就做不到礼貌服务。

2. 友好服务 友好服务也应体现在领位服务的全过程中。

3. 超值服务 在迎宾和领位服务中，往往会遇到客人在超过营业时间、客满或未预订的时候到来的情况，此时服务程序中一般没有硬性规定领位员要再尽义务，在这种情况下需要采取的服务形式就是超值服务。

二、具体策略 迎宾和领位服务程序需要不断地改进和创新，具体策略应包含：加强程序自身的完善，将礼貌服务、友好服务和超值服务的内容不断纳入规定；加强培养服务意识；加强服务信息化；改进领位员的知识结构。

[实战策略] 满座时领位员应对顾客三招 1. 在餐厅的高峰期，所有的餐桌都已坐满，服务员应耐心向客人解释，给客人安排合适的地方等候，比如，在餐厅的一角设置茶吧、酒吧，这样不但可以分解客人等候的注意力，而且还能给酒吧、茶吧带来更多的收入。

另外，服务员应为带孩子的客人准备一些小零食、玩具等，孩子的哭闹往往会使等待的客人更加心烦，用零食和玩具吸引孩子的注意力，孩子玩得高兴，大人更放心。

2. 在没有座位时，应如实告诉客人需要多长时间才能有座位，由客人决定是否继续等待。

如果客人时间有限，则应建议客人去就近的餐厅用餐，这样可以增加客人的满意度。

3. 满员时，有时有的桌子还有空座，这时服务员可以征求客人的意见，如果客人不介意与其他人合用一桌，服务员可以做并桌处理。

要注意，事先要征求已用餐客人的意见。

经同意后方可实行并桌。

P100-102

<<餐厅服务员手册>>

媒体关注与评论

书评开店要赚钱，关键看店员！

<<餐厅服务员手册>>

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>