



中职餐饮实训教程

主编 高凌燕 马瑞 高杉 汤莉

前 言

随着我国经济的快速发展,蓬勃发展的酒店业对技能型人才的需求也日渐迫切。为了使学生受到用人单位的欢迎,职业教育应该重视学生学习能力的培养,这种能力主要不是学习知识的能力,而是学会解决问题的创新能力。为此,职业教育课程改革也深入推进,各学校着力构建“以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化(即三以一化)”专业课程体系。

本教材是将项目教学法充分运用到餐饮实训课中,把学生需要掌握和熟练的专业技能设置成不同的项目。在老师的指导下,将一个相对独立的项目交由学生自己处理,信息的收集、方案的设计,项目实施及最终评价,都由学生自己负责。学生通过该项目的进行,了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求,在项目实践过程中,理解和把握课程要求的知识和技能,体验创新的艰辛与乐趣,培养分析问题和解决问题的思想和方法。

本教材由高凌燕、马瑞、高杉、汤莉四位老师共同编写完成。为了适应中职学生的学习特点,本教材由浅入深,分成三个部分的内容。项目一由马瑞老师编写,是体验标准化操作的利与弊。通过完成项目,让学生在掌握餐厅服务基本技能的同时,明确标准化操作的要求的合理性和局限性;项目二由高杉老师编写,是掌握对客服服务的流程。通过完成项目,使学生熟悉对客服服务的每个环节和操作程序;项目三由马瑞老师编写,是在实践中锻造饭店“金钥匙。通过前两个项目的学习和实践,学生各方面的能力都有所提升,通过这部分内容的实践,

学生可以充分理解和体验人性化服务和个性化服务带来的成就感。

此外，高凌燕老师负责教材的审核和校对，汤莉老师负责搜集和提供资料。

鉴于编者水平与能力有限，时间仓促，缺点与疏漏在所难免，恳请同行专家和读者提出批评与宝贵建议，以便日后改正和补充完善。

编 者

2020年3月18日

目 录

前言

项目一 体验标准化操作的利与弊.....	1
任务一 学会托盘.....	4
任务二 选择餐巾折花.....	7
任务三 标准化摆台与餐厅经营相融合.....	12
任务四 斟酒技能练到手.....	19
任务五 分菜有技巧.....	33
项目二 熟悉对客服服务的标准化，才能个性化.....	39
任务一 预订有方法.....	41
任务二 彬彬有礼迎客.....	45
任务三 “双赢”点菜服务.....	52
任务四 体贴服务在席间体现.....	63
任务五 让结账成为完美的“句号”.....	70
项目三 在实践中锻造饭店“金钥匙”.....	74
任务一 妥善处理楼面常见问题和突发事件.....	76
任务二 学会服务语言技巧，轻松化解简单矛盾.....	89
参考文献.....	100

项目一：体验标准化操作的利与弊

案例导入：骨碟离桌边 1.5 厘米

小马是某餐厅一位、细心的服务员，她不但善于察言观色，而且还经常和同事一起讨论、研究餐饮服务中的一些细节问题，以提高自己的服务水平，让客人满意而归。

但最近，她发现很多客人到餐厅坐下以后，所做的第一件事是将面前的餐具往里面移，然后双手靠在餐桌上，点菜、喝茶，或者聊天。一天中午，有位客人终于忍不住对小马建议道：“小姐，这餐具往里面摆点不是更好吗，为什么非要摆得这么靠边呢？”。小马忙说：“先生，对不起，给您添麻烦了！您提的建议很好，我一定会及时转告我们的经理。”

于是，下午餐间休息时，小马抓住机会就对餐厅陈经理说：“经理，我有一个不成熟的建议，不知您想不想听？”陈经理饶有兴致地问：“是什么建议？快说来听听。”

小马便说：“我们酒店摆台时规定将骨碟摆放在距桌边 1.5 厘米的地方，这对客人似乎不是很方便。我最近也发现不少客人坐下后都是先将桌上的餐具往里移移，然后再开始点菜。今天中午还有一位客人对此造成的不方便直接跟我提出来了。您看我们是否能就此作些改进，摆台时直接把骨碟等餐具往里面摆一点，以免客人坐下来再移！”陈经理马上说：“小马，这是一个非常好的建议，我会尽快向上级汇报，看看能否采用。

一个星期后，分管餐饮部的黄副总经理在饭店餐饮部员工大会上

宣布：“为了方便客人，我们餐厅的摆台将有一些小的改动，具体的做法由餐厅陈经理为大家培训。这个改动是小马提出来的，非常好，希望所有员工都向她学习，对工作中发现的问题进行思考，向饭店提出改进的措施。”小马感到有点不好意思，但心里非常高兴，毕竟自己的想法得到了实现。

从此以后，小马在餐厅再也没有发现客人移餐具的现象了。

案例评析：

摆台准备是餐前准备工作的重要内容。餐厅一般都有固定的程序和标准来规范这一工作，本案例说明了服务人员对这一看似简单工作的进一步思考，更好地满足了顾客的要求。目前，中餐摆台的很多做法和标准都是从西餐摆台中移植过来的，但到底是否符合中餐的用餐要求

和中国人的用餐习惯，对此还缺乏深入地分析和研究。确实，现在餐厅中有些用品的摆放就没有考虑到客人的使用方便和中国人的生活习惯。本案例中骨碟离桌边 1.5 厘米就是典型一例。因为中国人从小就吃中餐，吃中餐通常是圆桌，大家围成一圈，菜放中间，为了够得着菜，所以我们很多人从小就形成了坐下吃饭时双臂靠桌的习惯。正是由于这种习惯的存在，使得饭店餐厅中骨碟离桌边 1.5 厘米的摆台标准会让客人觉得很不方便。试想，如果餐厅管理人员对客人需求研究深入一点，多点创新意识，在开始将骨碟摆放在距桌边 3 或 5 厘米的位置，既可免去客人的动手之劳，也可为酒店争得良好的声誉。服务人员在工作中应多思考、多想办法，积极地参与餐厅的整体管理，

不要仅仅满足于做好“自己的事”，只有参与管理、群策群力，才能迅速提升企业的内质，争取更大的顾客满意度。

思考题：

标准化摆台要求骨碟离桌边 1.5 厘米，有没有它的道理？如果有，好处是什么？

项目目标： 1. 掌握中餐服务标准化操作具体要求

2. 通过观察和实验，体验标准化的利与弊

任务一：学会托盘

理论知识 1. 轻托

一般在客人面前操作，主要用于托送较轻的物品和对客服务，所托重量一般在 5kg 左右。轻托动作要求熟练、优雅和准确，操作方法如下：



(1) 理盘。根据所托的物品选择清洁合适的托盘，如果不置与是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布；

(2) 装盘。根据物品的形状、体积和使用先后合理安排，以安全稳当和方便为宜。一般是重物、高物放在托盘里挡，轻物低物放在外挡先上桌的物品放在上、在前；后上



桌的物品放在在后。要求托盘内物品重量分布均衡，重心靠近身体；

(3) 托盘要领：左手臂自然弯成 90° 角，掌心向上，五指分开，以大拇指指端到手掌的掌根部位和其余四指托住盘底，手掌自然形成凹形，掌心不与盘底接触，平托于胸前。手指随时根据盘上各侧面的轻重变化而做相应的调整，以使托盘平稳；

(4) 行走。行走时要头正肩平，上身挺直，目视前方，脚步轻快稳健，精力集中，随着步伐移动，托盘会在胸前自然摆动，但以菜肴

酒水不外溢为标准；

(5)卸盘。到达目的地，要把托盘平稳地放到工作台上，再安全取出物品。用轻托方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，勿使托盘翻倒。

2. 重托

重托是托载较重的菜点和物品时使用的方法，所托重量一般在10kg左右。目前国内
务使用重托的不多，一般用小型手推车递送重物，既安全又省力。尽管如此，服务员也应了解的基本技能。

(1)理盘。将物品合理摆放在托盘内，要求托起后重心靠近身体；



(2)托盘。双手将托盘移至工作台外，用右手拿住托盘的一边，左手伸开五指托住盘握好重心后，用右手协助左手向上托起，同时左手向上弯曲臂肘，向左后方旋转180°，擎托于肩外上方，做到盘底不搁肩，盘前不靠嘴，

盘后不靠发，右手自然摆动或扶托盘的前内角；

(3)行走。上身挺直，两肩放平，行走时步伐轻快，肩不倾斜，身不摇晃，掌握重心，保持平稳，动作表情轻松自然。

(4)放盘。屈膝直腰，放盘。

实训任务：“花式”轻托

实训内容： 1. 尝试全掌心着盘托盘行走 2. 寻找适合自己的装盘方法	课时： 1 课时
实训目的： 1. 尝试全掌心着盘托盘，体验托盘要领的科学性 2. 每个人手掌的承重能力和部位不同，在遵循装盘原则前提下，找到适合自己的装盘方法，以便于更好地托盘服务	
实训要求： 1. 熟练掌握操作要领 2. 按实训内容做操作练习和体验 3. 提出适合自己的操作方法 4. 总结实训感受，形成实训报告	
考核要求与标准： 1. 熟练掌握操作要领（2分） 2. 按实训内容做操作练习和体验（2分） 3. 找到适合自己的装盘方法（3分） 4. 总结实训感受，形成实训报告（3分）	
实训报告	
1. 默写装盘和托盘要领：	
2. 全掌心着盘和掌心不与盘底接触，在托盘时有什么区别？哪种方式更适合你？	
3. 通过尝试，你觉得装盘要领适合你吗？如果不适合，你找到适合自己的方法了吗？请详细叙述。	
实训成绩：	

任务二：选择餐巾折花

理论知识 1. 餐巾折花的种类

(1) 按造型外观分：动物类造型、植物类造型、实物类造型



(2) 按折叠方法与放置用具的不同分：杯花、盘花、环花



2. 餐巾折花的基本技法

(1) 折叠 (2) 推折 (3) 卷 (4) 翻拉 (5) 捏 (6) 穿

3. 餐巾折花的作用

- (1) 卫生保洁
- (2) 美化席面
- (3) 烘托气氛
- (4) 突出主题
- (5) 标出宾主位置

4. 餐巾折花的考核标准

考核项目	考核标准		分值
手法	手法要领	准确使用餐巾折花的基本技巧	20
		操作娴熟、规范	10
	花型	餐巾花造型美观、逼真、挺拔	10
		操作熟练，一次成型	5
	操作禁忌	操作卫生、干净，不用嘴吹、牙咬、下巴按，手不触及杯口和上半部分	5
	美感	操作姿势优美、自然、微笑	5
设计	根据宴会或用餐的各种情况，选择合适的花型；符合宴会主题，起到烘托氛围、美化环境的效果		20
摆放	突出正、副主人位，观赏面朝向客人，错落有致，注意动物造型的摆放，杯花插入杯中要掌握适当的深度，盘花要摆正、摆稳，挺立、不散		20
速度	在规定时间内完成		5
总 分		100	

5. 酒店服务（中餐宴会摆台）评分标准

项目	操作程序及标准	分值
餐巾 折花 (16分)	花型突出正、副主位，整体协调	1
	有头、尾的动物造型应头朝右（主位除外）	1
	巾花观赏面向客人（主位除外）	1
	巾花种类丰富、款式新颖	4
	巾花挺拔、造型美观、花型逼真	3
	操作手法卫生，不用口咬、下巴按	1
	折叠手法正确、一次性成形。如折的是杯花，巾花折好后放于水杯中一起摆上桌	4
手不触及杯口	1	

6. 餐巾折花的选择和应用

餐巾花的选择和应用，一般应根据餐厅或宴会的性质、规模、规格、季节、来宾的宗教信仰、风俗习惯等因素来考虑，以取得布置协调美观的效果。总的原则：

一是根据餐厅的主题和性质选择色彩、质地和花型

二是宴会应根据规模、规格、接待对象、席位安排和时节等选择色彩和花型。如大型宴会可选用简单、可提前准备的盘花；接待日本客人不宜选用荷花；主位用花应美观醒目；婚礼可用玫瑰花、并蒂莲和鸳鸯等；圣诞节可选用圣诞靴和圣诞蜡烛等花型。

三是宴会选用杯花时，主位应稍高，摆放要注意卫生，并将观赏面朝向客人座位，动物和植物花型可以搭配选用，也可用一种或两种

花型。餐厅或宴会选用盘花或环花时，一般以一种或两种为宜，体现整齐划一，否则将杂乱无章。

7. 餐巾折花欣赏



实训任务：巾花喜迎客

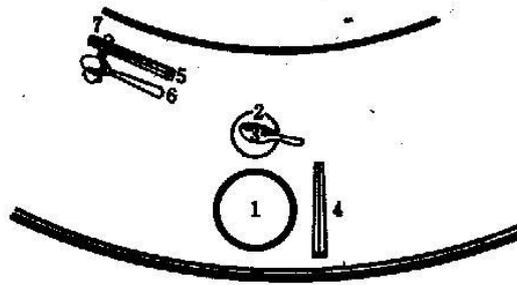
实训内容： 1. 用查找资料法自学世界各地人们对于动、植物的偏好和禁忌 2. 以小组为单位，分别为婚宴、寿宴、生日宴和乔迁宴设计餐巾折花	课时： 2 课时		
实训目的： 1. 了解各国人对动、植物的偏好和禁忌，为客人提供周到服务 2. 学会用餐巾折花突出宴会的主题，烘托宴会氛围			
实训要求： 1. 熟练掌握餐巾折花的理论知识 2. 学会使用资料分析法选择和自学相关理论内容 3. 准确把握不同宴会的特点，选择、设计恰当的餐巾折花 4. 能够用恰当的语言表述设计意图			
考核要求与标准： 1. 熟练掌握餐巾折花的理论知识（1分） 2. 学会使用资料分析法选择和自学相关理论内容（2分） 3. 准确把握不同宴会特点，选择、设计恰当餐巾折花（5分） 4. 能够用恰当的语言表述自己小组的设计意图（2分）			
实训报告			
小组名称		宴会名称	
1. 查找资料：世界各地人们对于动、植物的偏好和禁忌的内容有哪些？			
2. 说明你们小组所选宴会的特点（参加宴会的客人中必须有外国人）。			
3. 罗列你们设计的十种餐巾折花			
主位： 主宾位(2种)： 副主位： 副主宾位(2种)： 陪同位(4种)：			
4. 阐述你们的设计意图。			
实训成绩			
小组互评		教师评分	
总分（小组互评占 40%，教师评分占 60%）：			

任务三：标准化摆台与餐厅经营相融合

理论知识：1. 中餐便餐摆台

中餐便餐摆台多用于零点散客，或者是团体包桌，其餐台常使用小方台或者小圆桌，没有主次之分。客人在进餐前放好各种调味品，按照座位摆好餐具，餐具的多少，可以根据当餐的菜单要求而定。

- (1) 台布铺设要整洁美观，符合餐厅的要求。
- (2) 餐碟摆放于座位正中，距离桌边 1 厘米左右，约一指宽。
- (3) 汤碗与小汤匙应该一起摆在餐盘前 1 厘米左右的地方。
- (4) 筷子应该位于餐碟的右侧，距离桌边一指宽。



- 1、餐碟 2、汤碗 3、调羹 4、筷子 5、公筷
6、公用勺 7、筷架

中餐便餐摆台操作流程：

A. 摆台准备

(1) 洗干净双手，准备各类餐具、玻璃器具、台布、口布或餐巾纸等。

(2) 检查餐具、玻璃器具等是否有损坏、污迹及手印，是否洁净光亮。

(3) 检查台布、口布是否干净，是否有损坏、绉纹。

(4) 检查调味品及垫碟是否齐全，洁净。

B. 铺台布

按圆桌铺台布方法铺好桌布。台布中缝居中，对准主位，四边下垂长短一致，四角与桌脚成直线垂直。

C. 摆餐椅

4 人桌，正、副主位方向各摆两位。采取十字对称法。

6 人桌，正、副主位方向各摆 1 位，两边各摆 2 位。采用一字对中，左右对称法。

8 人桌，正、副主位方向各摆 2 位，两边各摆 2 位。采用十字对中，两两对称法。

10 人桌，正、副主位方向各摆 3 位，两边各摆 2 位。采用一字对中，左右对称法。

12 人桌，正、副主位方向各摆 3 位，两边各摆 3 位。采用十字对中，两两相间法。

D. 上转盘

8 人以上桌面须摆转盘，并套上转盘布罩。转盘与餐桌同圆心。

E. 摆餐具

(1) 摆餐碟。餐碟摆在离桌边 1 厘米处，各餐碟之间距离相等。

(2) 摆汤碗、汤匙。汤碗摆在餐碟前面的左侧，相距 1 厘米；汤匙摆在汤碗上，匙柄向右。

(3) 摆筷子、筷子架。筷子架横摆在餐碟右边，距汤碗 1 厘米；

筷子垂直于筷子架横摆放，筷子靠桌边一端与桌边线距离 1.5 厘米。

(4) 牙签袋摆在餐碟右边，字面向上。

(5) 水杯摆在汤碗正前方，间距为 1cm。

(6) 折好餐巾花摆在餐碟上，餐巾花正面朝转盘。

(7) 摆烟灰缸、牙签筒、调味架、花瓶、台号牌。花瓶摆在转盘中央，台号牌摆在花瓶

2. 中餐宴会摆台

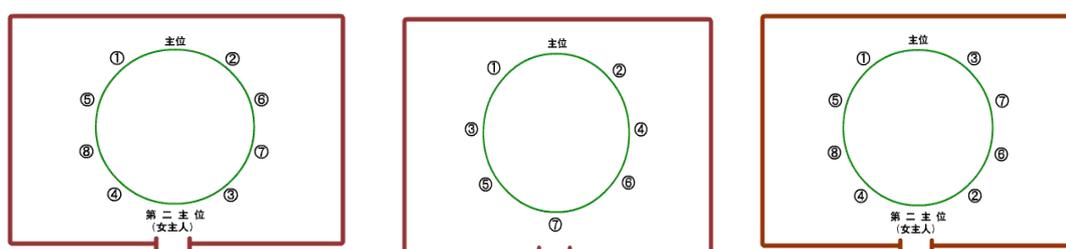
中餐宴会座次安排：在宴会上，席次具体是指同一张餐桌上席位的高低。中餐宴会上席次安排的具体规则有四：其一，面门为主；其二，主宾居右；其三，好事成双；其四，各桌同向。

中餐宴会通常都有主人、副主人、主宾、副主宾及其他陪同人员，各自都有固定的座次安排。

(1) 背对着餐厅重点装饰面、面向众席的是上首，主人在此入座，副主人坐在主人对面，主宾从于主人右侧，副主宾坐于副主人右侧。

(2) 主人与主宾双方携带夫人入席的，主宾夫人坐在主人位置的左侧，主人夫人坐在主宾夫人的左侧。其他位次不变。

(3) 当客人在餐厅举行高规格的中餐宴会时，餐厅员工要协助客方承办人按位次大小排好座次，或将来宾姓名按位次高低绘制在平面图上，张贴到餐厅入口处，以便引导宾客入席就座。



中餐宴会摆台操作流程：

左手托盘，右手摆放餐具，从主位开始摆起。

个人席位上摆放餐具的宽度不应窄于 40 厘米或者餐椅宽度。在摆放餐具时如果宴会人数众多，餐具较多，也可以采用多人流水作业的方式摆放餐具，一个人摆一种，依次摆放。

在摆放餐具时还应注意一些小问题：调羹应该放入汤碗或者调味碟内；消毒的筷子应该用筷套封装；桌面上使用的花瓶或者台花，其高度应该以不阻挡视线为准；主位的口布花应该比其他座位上的口布略微高一点；每个餐桌的餐具应该多备出 20%，以备使用。

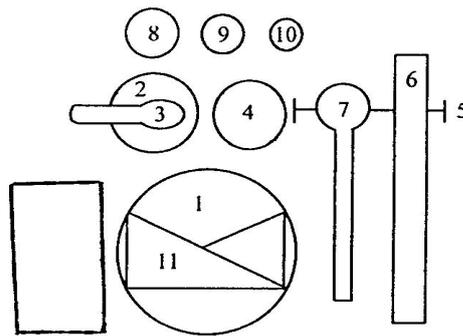


图8-26 中餐宴会摆台

- | | | | |
|--------|---------|--------|--------|
| 1. 餐碟 | 2. 汤碗 | 3. 汤匙 | 4. 调味碟 |
| 5. 筷架 | 6. 筷子 | 7. 银匙 | 8. 水杯 |
| 9. 红酒杯 | 10. 白酒杯 | 11. 餐巾 | 12. 菜单 |

A. 摆台准备

- (1) 洗净双手
- (2) 领取各类餐具、台布、口布、台裙、转盘等。
- (3) 用干净的布擦亮餐具，各种玻璃器具，要求无任何破损、污迹、手印、洁净光亮。
- (4) 检查台布、口布、台裙是否干净，是否有皱纹、小洞、油

迹等，不符合要求应另外调换。

(5) 洗净所有调味品瓶及垫底的小碟，重新装好。

(6) 口布折花。

B. 铺桌布

C. 围桌裙

台布铺好后，顺桌沿将台裙按顺时针方向用按针或尼龙搭扣固定在桌沿上即可。桌裙下垂部分要舒展自然，不可过长拖地，也不可过短而暴露出桌脚。桌裙围挂时做到绷直、挂紧、围直，注意接缝处不能朝向主要客人。

D. 摆椅

E. 上转盘

F. 摆餐具

首先应以餐台上的台布中线为标准定位，然后对准中线摆放餐碟。先在中线两端各放一只，再在中线两侧均匀地各放四只餐碟。餐碟右边摆放筷架与筷子（筷子应放入筷套），餐碟下沿与筷子一端成一直线，距离桌边约 1 厘米宽；餐碟右上方摆放水杯、红酒杯、白酒杯；餐碟上方和左上方放置调味碟、调羹、汤碗。公筷与公勺 6 人以下放 2 套，6 人以上放 4 套。餐桌上还应该放置适量调料瓶或者烟缸、牙签盅等。折花的口布在每个客人的水杯内应该插一朵。按宴会举办单位需要，在每一席位上放上姓名卡。菜单摆在正副主人餐具的一侧，10 人桌一般放两张。

中餐摆桌注意事项

(1) 摆桌在选配餐具器皿时，一定要选择花色成套而完整的。

(2) 所有瓷器玻璃器皿，使用前要仔细检视，凡有破损的应即剔除，即令是些微裂痕或缺口，都不能摆上桌，以免遭至客人的不满。

(3) 脏污的餐具器皿，绝对禁止使用。

(4) 有破损或污渍的台布及餐布，均不得使用。

(5) 饭碗是随着客人的需要用托盘提供；而常餐摆桌是不设酒杯的，亦随客人的需要提供。

(6) 摆桌时先分类检齐餐具，依摆桌顺序放在托盘或手推车内，运至餐桌前摆置，餐具盘碗碟瓷器在托盘中，不宜堆置过高，以免倾倒翻覆危险。

(7) 餐具是重要财产之一，要善予维护，操作不当造成破损，影响摆桌工作效率，应避免人为的损失与短少。虽然餐厅中有破损消耗率的规定，但未尽职责或恶意的破坏，当然是要赔偿的。

(8) 餐桌装饰在于美化点缀，应一致地摆置在餐桌一角，色彩务求谐调，否则就不必摆设，以免妨碍客人进餐。

(9) 餐桌餐具摆设完竣，务必作一次检视是否正确完美，同时将每一座椅摆放整齐；营业前或开席前 20 分钟，领班应作一次复检工作，凡有缺点立即纠正改善。

实训任务：骨碟距离桌边非要 1.5 厘米吗？

实训内容： 用观察、访问法调查不同餐厅的摆台形式	课时： 2 课时				
实训目的： <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握与人沟通的方法和技巧 2. 学会使用观察法达到调查目的 3. 学会筛选和汇总有用信息 					
实训要求： <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练掌握与人沟通的方法和技巧，并在调查中充分运用 2. 选择调查的餐厅要包括高、中、低三个档次 3. 善于观察，掌握被调查餐厅特色摆台 4. 能归纳总结出各餐厅特色摆台的原因 					
考核要求与标准： <ol style="list-style-type: none"> 1. 在调查中，被拒绝的概率小于 30%（2 分） 2. 充分完成调查内容（2 分） 3. 提交的摆台资料充足、有特色，（3 分） 4. 对摆台原因分析准确、到位（3 分） 					
实训报告					
小组名称					
预计调查餐厅个数		调查成功个数		成功率	%
1. 请分析你们小组遭拒绝的原因有哪些？					
2. 请用简洁明了的文字完成下列表格（可自行添加附页）。					
餐厅名称	档次	零点摆台	宴会摆台	如此摆台的原因	
3. 通过调查，你们有什么感想和收获？					
实训成绩：					

任务四：斟酒技能练到手

理论知识：

酒水服务是餐厅服务工作中一项基本的服务技能，由于酒水的品种繁多，饮用要求的温度盛载的杯具和服务都不尽相同，因此服务员应熟练掌握中餐厅酒水服务技能，才能真正向客人提供优质服务。

1. 盛酒器具

餐桌上晶莹美观的各式酒杯，不仅能增添餐厅用餐的气氛，还能使酒水的特性得以更好地发挥。服务员要了解不同酒水使用的杯具和清洁卫生标准以及操作方法。如啤酒杯的容量大、杯壁厚，可较好地保持啤酒的冰镇效果；葡萄酒杯做成郁金香花型，斟倒五成或七成，使酒与空气保持充分接触，让酒香更好地发挥；中国烈性酒杯容量较小，使杯中酒更显名贵与纯正。



2. 展示酒水

宾客点用的整瓶酒，在开启之前都应让主人先过目一下。示瓶的方法是：

(1) 服务者站于主人的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标面向客人，让其辨认。

(2) 当客人认可后，才可进行下一步的工作。

(3) 如果没有得到客人的认同，则去酒窖更换酒品，直到客人满意为止。

另外，餐厅服务员在为客人示酒之前，要将酒瓶瓶身、瓶口擦干净，检查一下酒是否过期、变质，是否是客人所需要的那种酒，酒瓶有没有破裂。

3. 准备酒水

(1) 冰镇

许多酒品的饮用温度大大低于室温，这就要求对酒品进行降温处理，比较名贵的瓶装酒大都采用冰镇的方法来降温。白葡萄酒、葡萄汽酒、玫瑰露酒、啤酒和一些软饮料最佳的饮用温度应低于室温。如啤酒的最佳饮用温度为 8~10℃，白葡萄酒的最佳饮用温度为 8-12℃，葡萄汽酒的最佳饮用温度为 6~8℃。冰镇的方法有加冰块、加碎冰和冷冻等方法。

服务程序	工 作 步 骤
1. 准备	准备好冰镇酒品及需要的冰桶，并用冰桶架架放在餐桌的一侧。
2. 冰镇	<p>(1) 桶中放入冰块，将酒瓶插入冰块中约 10 分钟，即可达到冰镇效果。如客人有特殊要求，可按客人要求延长或缩短时间。</p> <p>(2) 服务员手持酒杯下部，杯中放入冰块，摇转杯子，以降低杯子的温度，并对杯具进行降温处理。</p> <p>(3) 用冰箱冷藏酒品。</p>

(2) 溜杯

溜杯是一种给酒杯降温的方法，这一方法融表演性与技巧性于一身，有一定的观赏价值。服务人员往杯中放入一冰块，手持杯脚，然后转动杯子，使冰块在杯内壁上溜滑，即可降低酒杯的温度。

(3) 加温

有些酒品的饮用温度高于室温，这就要求对酒品进行温烫。温烫有四种常用的方法：水烫、火烤、燃烧和冲泡。

方法	具 体 操 作
水烫	酒倒入烫酒器，然后一起放在热水中
火烤	酒装入耐热器皿，然后一起放在火上烤
燃烧	酒盛入杯盏中，然后点燃酒液
冲泡	将沸滚饮料（水、茶、咖啡等）冲入酒液，或将酒倒入热饮料中

(4) 滗酒

由于有些陈年老酒储藏时间太长，瓶底有一定沉积物，所以在斟酒前应事先除去这些沉淀物，也就是所谓的滗酒。进行这一操作时最

好用滗酒器，如果没有滗酒器也可用大水杯代替，具体操作方法如下：

- A. 先将酒瓶竖直静置数小时；
- B. 准备一电灯，置于瓶子和水杯的一侧；
- C. 操作人员立于瓶子和水杯的另一侧，用手握瓶，慢慢侧倒，将酒液滗入水杯；
- D. 当遇含有沉渣的酒液时，应该滗出尽可能多的酒液，剔除混浊物质。

(5) 酒水开瓶

酒水瓶罐的封口常见的皇冠瓶盖、易拉环、软木制成的瓶塞和旋转瓶盖等。常用的开瓶工具有：

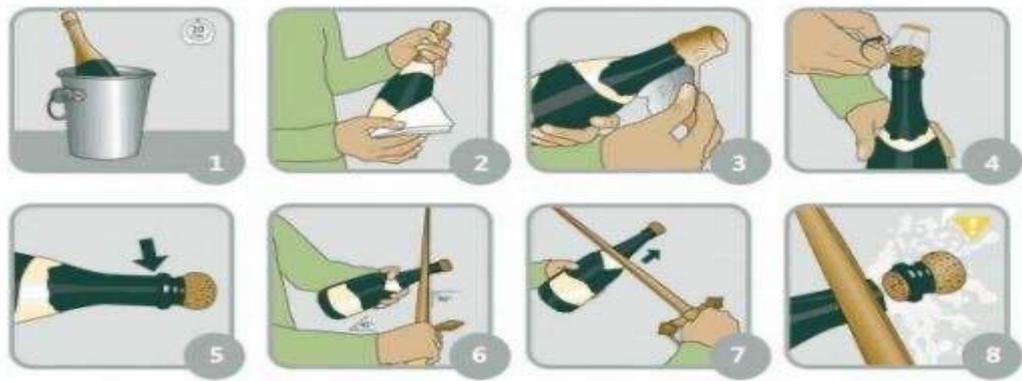


A. 葡萄酒开瓶

开瓶时尽量避免晃动瓶身，动作要准确、敏捷和果断。



B. 香槟酒开瓶



4. 斟酒

步骤	具体操作
斟酒姿势与位置	<p>(1) 斟酒时，应站在客人的右后侧，面向客人，不要贴靠客人，要掌握好距离，以方便斟倒为宜</p> <p>(2) 身体稍微前倾，右脚伸入两椅之间，用右臂进行斟倒，不得左右开弓、探身到对面、手臂横越客人的视线</p> <p>(3) 斟酒时，瓶口与杯沿应保持一定距离，以 1-2 厘米为宜，切不可将瓶口搁在杯沿上</p> <p>(4) 每斟完一杯酒，都应移动一下位置，站到下一个客人的右侧</p>
斟酒量	<p>(1) 白酒一律以八分满为宜，以示对客人的尊重</p> <p>(2) 红葡萄酒斟至杯的 1/2 处，白葡萄酒则斟至杯的 2/3 处</p> <p>(3) 香槟酒可以分两次进行斟倒，先斟至杯的 1/3 处，待泡沫消去后，再斟至杯的 2/3 处</p> <p>(4) 啤酒应斜倾杯壁斟倒，也可分两次进行，以不溢出泡沫为好，斟倒八分满为宜</p>

斟酒顺序	<p>(1) 中餐用餐开始前 10 分钟左右，将烈性酒和葡萄酒斟好</p> <p>(2) 从主宾开始，按男主宾、女主宾、主人的顺序，顺时针方向依次斟倒</p> <p>(3) 如果是两位服务人员同时服务，则一位从主宾开始，另一位从副主宾开始，按顺时针方向依次斟倒</p>
试酒	<p>(1) 开瓶后，服务人员要先闻一下瓶塞的味道，以检查酒质</p> <p>(2) 如葡萄酒有醋味则说明已经变质，应马上更换</p> <p>(3) 用干净的餐巾擦一下瓶口，先向主人酒杯中斟少许酒，请主人尝一下</p> <p>(4) 等主人同意后，再按“先女客、后男客”的顺序给客人斟酒，最后给主人斟酒</p>

5. 斟酒注意事项

- (1) 为客人斟酒不可太满，瓶口不可碰杯口。
- (2) 斟酒时，酒瓶不可拿得过高，以防酒水溅出杯外。
- (3) 当因操作不慎，将杯子碰倒时，立即向客人表示歉意，同时在桌酒水痕迹处铺上干净的餐巾，因此要掌握好酒瓶的倾斜度。
- (4) 因啤酒泡沫较多，斟倒时速度要慢，让酒沿杯壁流下，这样可减少泡沫。
- (5) 当客人祝酒讲话时，服务员要停止一切服务，端正肃立在适当的位置上，不可交头接耳，要注意保证每个客人杯中都有酒水；讲话即将结束时，要向讲话者送上一杯酒，供祝酒之用。

(6) 主人离位或离桌去祝酒时，服务员要托着酒，跟随主人身后，以便及时给主人或 其他客人续酒；在宴会进行过程中，看台服务员要随时注意每位客人的酒杯，见到杯中酒水 只剩下 1/3 时，应及时添满。

(7) 斟酒时应站在客人的后右侧，进行斟酒时切忌左右开弓进行服务。

(8) 手握酒瓶的姿势。首先要求手握酒瓶中下端，商标朝向宾客，便于宾客看到商标 ，同时可向宾客说明酒水特点。

(9) 斟酒时要经常注意瓶内酒量的多少，以控制住酒出瓶口的速度。因为瓶内酒量的多少不同，酒的出口速度也不同，瓶内酒越少，出口的速度就越快，倒时容易冲出杯外。所以，要掌握好酒瓶的倾斜度，使酒液徐徐注入酒杯。

实训任务：标准的斟酒动作最帅气

实训内容： 1. 运用练习法，掌握正确的斟酒方法和技巧 2. 把握好斟酒量和斟酒顺序	课时： 1 课时
实训目的： 通过对斟酒服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解斟酒服务的方式、方法，斟酒的顺序和时机，斟酒前酒质的检查与冰镇和温热，掌握斟酒的操作要领与标准，达到熟练操作，不滴不洒，不少不溢的训练要求。	
实训要求： 1. 熟练掌握斟酒操作要领 2. 按照老师的示范和讲解练习 3. 总结实训感受，形成实训报告	
考核要求与标准： 1. 能够按照先宾后主的顺序依次进行（2分） 2. 酒水商标朝外，显示客人（1分） 3. 瓶口不要碰杯口，相距 1-2 厘米左右（1分） 4. 握瓶姿势正确，步法正确（1分） 5. 收瓶姿势规范，动作优美（1分） 6. 斟酒量符合要求（1.5分） 7. 不滴不洒、不少不溢（1.5分） 8. 总结实训感受，形成实训报告（1分）	
实训报告	
1. 操作练习中掌握较好的部分是哪些？	
2. 需要老师指导的内容有哪些？	
3. 对于掌握不好的部分，请给出适合自己的改进方法。	
实训成绩：	
老师的改进建议：	

任务五：上菜有学问

理论知识：

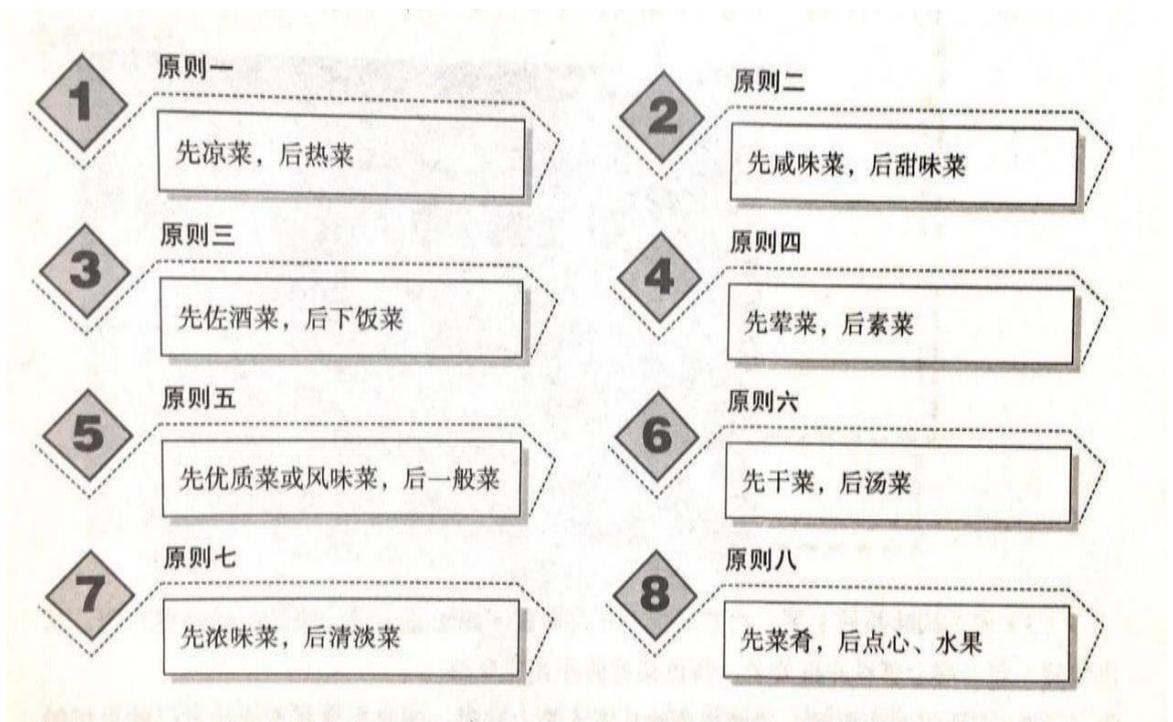
客人点完菜后，就等着可口的饭菜上桌了。但菜从哪儿上，哪些菜先上哪些菜后上，菜上桌后怎么摆放最为美观，则需要服务人员掌握一定的上菜技巧。

1. 上菜的位置

一般应从陪同客人之间，或是客人的左边上菜，以不打扰主人和主宾为原则。同时要避免影响客人用餐或将汤汁滴在客人身上。

2. 上菜的顺序

各地因饮食习惯不同，上菜顺序也不同。一般北方地区上菜的基本原则如下：



不过，服务人员在具体操作时，要根据餐饮的类型、特点及客人的需要进行具体处理。

通常，以已经排定的餐桌顺序和客人的要求为依据进行安排。

(1) 第一道菜上凉菜，以在开席前几分钟端上为宜。当凉菜剩下 1/3 左右时，就上第一道热菜（在上热菜前，应更换一次骨盘），把热菜放在主宾面前，将剩下的凉菜移向副主人一边。

(2) 先上名贵的菜肴，如海参、燕窝等，再上一般的肉类、禽类、蔬菜、汤、点心、主食和甜味菜，最后上水果。同时注意上菜的节奏：小桌菜肴一般 15-20 分钟上齐，大桌菜肴一般 30 分钟左右上齐，或者以客人需求为准，灵活处理。

(3) 另外，如果客人进餐速度快，须通知厨房加快出菜速度，防止出现空盘空台的情况。同时，第一道大菜上过后，应视具体情况或上一道点心，或上第二道大菜。

(4) 各餐饮店上点心的顺序有所不同：有的在汤后面上，有的将第一道咸点提前到第一道大菜后面上；有的咸、甜点心一起上，有的咸、甜点心岔开上。一般来说，点心在主食后上不太适当。

3. 上菜注意事项

(1) 服务人员首先应检查双手、指甲（不能留长指甲，更不能涂指甲油）是否已经清洗干净。

(2) 端菜上桌时，要确认自己已经将盘子拿稳，不会倒翻。

(3) 先上调味品后上菜，冷菜尽快上；同时核对桌(台)号、菜品名，整理台面，留出空间，双手端上菜肴并报菜名，特色菜肴应作相应介绍。

(4) 上菜时动作要轻，严禁将菜肴从客人头上端过，同时要注意

不能让自己的手指触碰到食物。

(5)上热菜时，菜盘内如放置叉、勺，要注意将叉、勺柄朝向主人；如果盘子很烫一定要提醒客人注意；另外，上带铁板的菜品前，一定要提醒客人用餐巾或桌布稍作遮挡，以免油星溅到客人身上。

(6)上汤类菜品时，要给客人分汤；如果有小孩同桌就餐，一定要让热菜（汤）远离小孩，同时提醒成年人注意。

(7)上鱼的时候，要为客人分鱼。

(8)上具有“头”、“尾”区别的菜品时，应根据当地的上菜习惯摆放；上带有佐料的菜品时，要先上配料后上菜，一次上齐，切勿遗漏；上虾、蟹等带壳菜品时，要跟上小毛巾和洗手盅。

(9)不要从小孩旁边上菜，因为小孩好动，动作较多，从小孩身边上菜容易发生意外。

(10)适时撤下空盘，保持餐桌美观；撤空盘时严禁盘子叠盘子。

(11)严禁打乱上菜的顺序及遗漏菜肴。

(12)菜上齐时应告知客人，并询问客人是否需要添菜。

(13)如果菜肴较多，应使用餐车上菜。使用餐车时一定要小心，避免碰伤客人。

4. 摆菜

(1)摆菜时不宜随意乱放，而要根据菜的颜色、形状、菜种、盛具、原材料等因素，讲究一定的艺术造型。

(2)中餐宴席中，一般将大菜中头菜放在餐桌中间位置，砂锅、炖盆之类的汤菜通常也摆放到餐桌中间位置。散座中可以将主菜或高

档菜放到餐桌中心位置。

(3) 摆菜时要使菜与客人的距离保持适中，散座中摆菜时，应当将菜摆放在靠近小件餐具的位置上，餐厅经营高峰中两批客人同坐于一个餐桌上就餐时，摆菜要注意分开，不同批次客人的菜向各自方向靠拢，而不能随意摆放，否则容易造成误解。

(4) 注意好菜点最适宜观赏一面位置的摆放。要将这一面摆在适当的位置，一般宴席中的头菜，其观赏面要朝向正主位置，其他菜的观赏面则对向其他客人。

(5) 当为客人送上宴席中的头菜或一些较有风味特色的菜时，应首先考虑将这些菜放到主宾与主人的前面，然后在上下一道菜时再移放餐桌的其他地方。

实训任务：看谁的菜上得又快又好

实训内容： 1. 运用情境模拟训练法，练习上菜 2. 练习中充分考虑和使用上菜原则和注意事项	课时： 1 课时
实训目的： 通过情境模拟的方法，分小组练习上菜，可以使用学生通盘考虑客人的整体情况在练习掌握上菜技能的同时，锻炼学生的综合分析能力，应变能力。	
实训要求： 1. 熟练掌握上菜的原则、要求和注意事项 2. 每四人一小组，以两小组为单位，进行训练。 具体要求： （1）第一小组出情境题，并且扮演客人，接受服务 （2）第二小组成员按情境表演上菜服务 （3）出题组为表演组每位同学打分 （4）一轮练习完成，两小组互换任务，再次训练 （5）情境题样板见附录 1 3. 汇总对方小组成绩，并打分	
考核要求与标准： （见附录 2）	

附录 1

上菜训练情境题（样板）

1. 客人情况：家庭聚会（朋友聚会、商务宴请、工作餐、婚宴、其他类型）
2. 客人特殊情况：有两个 4-5 岁小孩儿（有高龄老人、有右手残疾客人、有省部级以上领导、其他）
3. 客人人数：8 人（10 人、3 人、其他）

4. 客人的特殊要求：热菜叫起（热菜即起、汤菜在甜点之后上、主食先上、其他）

5. 菜肴特殊情况：没有凉菜（有拔丝类菜、有海鲜类菜、有整鸡、其他）

注：每题后面括号里的内容，在出题时可以参考选用

附录 2

上菜训练评分表

上菜操作员：

考核项目	操作要求	配分	得分
上菜顺序与原则	依照上菜顺序与原则上菜	3	
	扣分原因：		
上菜位置与姿势	从上菜口将菜肴送上餐桌，姿势正确规范	1	
	扣分原因：		
上菜方法	合理摆放、展示菜肴	2	
	扣分原因：		
	报菜名、介绍特色	1	
	扣分原因：		
	语言表达准确，语音语速适中，语态自然大方	2	
	扣分原因：		
其他服务	菜上齐了要告诉客人，并询问是否需要加菜或其他帮助	1	
	扣分原因：		
合计		10	
老师的改进建议：			

任务六：分菜有技巧

理论知识：

分菜服务常见于西餐的分餐制服务中，现在随着影响的加大，在一些中餐的宴会上也在使用。分菜服务就是在客人观赏后由服务人员主动均匀地为客人分菜分汤，也叫派菜或让菜。分菜服务可以有效体现餐饮服务的品质，因此服务人员必须熟练掌握服务技巧。

1. 分菜的工具

中餐分菜的工具：分菜叉(服务叉)、分菜勺(服务勺)、公用勺、公用筷、长把勺等。

2. 分菜工具的使用方法

(1) 服务叉、勺的使用方法：服务员右手握住叉的后部，勺心向上，叉的底部向勺心；在夹菜肴和点心时，主要依靠手指来控制；右手食指插在叉和勺把之间与拇指酌情合捏住叉把，中指控制勺把，无名指和小指起稳定作用；分带汁菜肴时用服务勺盛汁。

服务叉勺的握法有：

A. 指握法

将一对服务叉勺握于右手，正面向上，叉子在上方，服务勺在下方，横过中指、无名指与小指，将叉勺的底部与小指的底部对齐并且轻握住叉勺的后端，将食指伸进叉勺之间，用食指和拇指尖握住叉勺。



B. 指夹法

将一对叉勺握于右手，正面向上，叉子在上，服务勺在下方，使中指及小指在下方而无名指在上方夹住服务勺。将食指伸进叉勺之间，用食指与拇指尖握住叉子，使之固定。此种方法使用灵活。



C. 右勺左叉法

右手握住服务勺，左手握住服务叉，左右来回移动叉勺，适用于体积较大的食物派送。



(2) 公用勺和公用筷的用法：服务员站在与主人位置成 90° 角的位置上，右手握公用筷，左手持公用勺，相互配合将菜肴分到宾客餐碟之中。

(3) 长把汤勺的用法：用来分汤菜，汤中有菜肴时需用公用筷配合操作。

3. 分菜的方法

服务程序		工 作 步 骤
二人合作桌面分菜	准备用具	(1) 分鱼、禽类菜品时，准备一刀、一叉、一匙。 (2) 分炒菜时准备匙、叉各一把或一双筷子、一把长柄匙。
	分菜	(1) 由两名服务员配合操作，一名服务员分菜，一名服务员为客人送菜。 (2) 分菜服务员站在副主人位右边第一个位与第二个位中间，右手执叉、匙夹菜，左手执长柄匙接挡，以防菜汁滴落在桌面上。 (3) 另一名服务员站在客人的右侧，把餐盘递给分菜的服务员，待菜肴分好后将餐盘放回客人面前。
	上菜	上菜的顺序：主宾，副主宾，主人，然后按顺时针方向分送。
	准备用具	在客人餐桌旁放置服务桌，准备好干净的餐盘，放在服务桌上的一侧，备好叉、匙等分菜用具。
服务桌分菜	展示	每当菜品从厨房传来后，服务员把菜品放在餐桌上向客人展示，介绍名称和特色，然后放到服务桌上分菜。
	分菜	分菜服务员在服务桌上将菜品均匀、快速地分到每位客人的餐盘中。
	上菜	菜分好后，由服务员将餐盘从右侧送到客人面前，顺序与桌面分菜相同。

4. 分菜的基本要求

(1) 将菜点向客人展示，并介绍名称和特色后，方可分让。大型宴会，每一桌服务人员的派菜方法应一致。

(2) 分菜时留意菜的质量和菜内有无异物，及时将不合标准的菜送回厨房更换。客人表示不要此菜，则不必勉强。此外应将有大骨头的菜肴，如鱼、鸡等的大骨头剔除。

(3) 分菜时要胆大心细，掌握好菜的份数与总量，做到分派均匀。

(4) 凡配有佐料的菜，在分派时要先沾上佐料再分到餐碟里。

5. 特殊情况的分菜方法

(1) 特殊宴会的分菜方法

A. 客人只顾谈话而冷淡菜肴：遇到这种情况时，服务员应抓住客人谈话出现短暂的停顿间隙时机，向客人介绍菜肴并以最快的速度将菜肴分给客人。

B. 主要客人带有少年儿童赴宴：此时分菜先分给儿童，然后按常规顺序分菜。

C. 老年人多的宴会：采取快分慢撤的方法进行服务。分菜步骤可分为两步，即先少分再添分。

(2) 特殊菜肴的分让方法

A. 汤类菜肴的分让方法：先将盛器内的汤分进客人的碗内，然后再将汤中的原料均匀地分入客人的汤碗中。

B. 造型菜肴的分让方法：将造型的菜肴均匀地分给每位客人。如果造型较大，可先分一半，处理完上半部分造型物后再分其余的一半。也可将食用的造型物均匀地分给客人，不可食用的，分完菜后撤下。

C. 卷食菜肴的分让方法：一般情况是由客人自己取拿卷食。如老人或儿童多的情况，而需要分菜服务。方法是：服务员将吃碟摆放于菜肴的周围；放好铺卷的外层，然后逐一将被卷物放于铺卷的外层上；最后逐一卷上送到每位客人面前。

D. 拔丝类菜肴的分让方法：由一位服务员取菜分类，另一位服

务员快速递给客人。

分整鱼服务

服务程序	工 作 步 骤
报菜名	上鱼时先报菜名，向客人展示后，撤至服务桌，鱼尾向右。
剔鱼脊骨	<p>(1) 服务员左手持叉，右手持刀，用叉轻压鱼背，以避免鱼在盘中滑动，又不能叉进鱼肉中，用刀在鱼头下端切一刀，在鱼尾切一刀，将鱼骨刺切断。</p> <p>(2) 用餐刀从鱼头刀口处沿鱼身中线，刀刃向右将鱼肉切开至鱼尾刀口处。</p> <p>(3) 将刀叉同时插入鱼中线刀口处，用叉轻压鱼身，用餐巾沿中线将鱼肉两边剔开，让整条骨刺露出来。</p> <p>(4) 左手轻压脊骨，右刀从鱼尾刀口处刀刃向左将鱼骨整条剔出，放在一旁的餐碟上。</p>
整理成形	用刀叉将鱼肉合上，整成鱼原型，再将鱼身上的佐料稍为整理，保持鱼型美观，然后端上餐桌。

带骨、带壳和块状菜品的服务

服务程序	工 作 步 骤
上刀叉	<p>(1) 当客人点了体积较大的块状食物时，在上菜前须为客人摆上刀叉。</p> <p>(2) 将刀叉整齐放在铺上餐巾的托盘上，然后逐位摆在餐碟位的两侧；左叉右刀，刀叉平行，叉齿向上，刀叉向左，刀叉柄指向桌边。</p>
上洗手盅	<p>(1) 当客人点了虾、蟹或鸡翅等带骨、壳的菜品时，服务员须送上温度适中的柠檬水洗手盅。</p> <p>(2) 使用托盘送给每位客人一份，摆在餐位的右上方，同时要礼貌地向客人说明用途。</p>
上毛巾	递送小毛巾并敬送茶水。
撤餐具	<p>(1) 客人用毕该道菜并洗手后，将洗手盅、茶具和小毛巾撤下。</p> <p>(2) 当客人吃完该道菜后，及时将刀叉撤下。</p>

实训任务：熟能生巧

实训内容： 1. 运用练习法，掌握分菜的方法和技巧 2. 学会分特殊菜肴	课时： 2 课时
实训目的： 通过对分菜服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解分菜服务方式、分菜顺序与分菜要求，掌握分菜的基本手法和操作程序与标准，达到能够为客人提供熟练、满意而准确的分菜服务的能力。	
实训要求： 1. 按照老师的讲解、示范，练习分菜 2. 分菜餐用具应干净卫生、无破损、无污染 3. 分菜手法卫生，不能在盘底刮出很大的响声，装盘整洁美观 4. 分菜时，要做到心中有数，将菜肴优质部分分让给主宾和客人 5. 分送菜品时，不可越位，更不可从客人的肩或头上越过	
考核要求与标准： 1. 分菜手法正确，工具使用得当（2分） 2. 分菜位置正确，操作姿势标准（2分） 3. 能够按先宾后主的顺序依次进行（1分） 4. 不滴不洒，一次到位，分派均匀（3分） 5. 能够做到不违反分菜禁忌要求（1分） 6. 总结实训感受，形成实训报告（1分）	
实训报告	
1. 操作练习中掌握较好的部分是哪些？	
2. 需要老师指导的内容有哪些？	
3. 对于掌握不好的部分，请给出适合自己的改进方法。	
实训成绩：	
老师的改进建议：	

项目二 熟悉对客服服务的标准化，才能个性化

案例导入：意想不到的账单

电脑公司的王经理请几位大学教授到某星级酒店的中餐厅用餐。服务员小黄很有礼貌地把他们请到餐桌前入座后，便开始请他们点菜。老朋友见面聊个没完，王经理接过菜单看了眼，立即把它递给身边的李教授请他点菜。李教授对菜名不熟，便请服务员讲解，边点菜。点了几个中高档的菜后，李教授又对小黄说：“我们年纪都大了，很想要一些清淡的汤菜。我们这里没有太清淡的，但是有“燕窝鱼翅羹”，是我们的特殊羹汤。”小黄不失时机推荐道。此时，王经理正在和其它人谈话，李教授以为价钱不贵就点点头说：“请给我们每人要一碗吧”

过了一会儿，酒水和菜都上桌了，大家边吃边聊，非常高兴。席间服务员给每人端上一小罐羹汤，并告诉大家这是“燕窝鱼翅羹”，当时大家并没有在意，就用小汤匙喝了起来，特别是李教授几口就把羹汤喝完了，嘴里还嚷嚷着：“好喝，味道鲜甜，只是有点像粉丝汤。”

谁知结账时，当小黄告诉王经理餐费共 4300 元人民币时，大家一时间都傻了，“我们实在没有要很多菜呀！”王经理忙让服务员把账单拿过来，一看“燕窝鱼翅羹”一项就记录着近 2000 元。“小姐，这羹多少钱一碗？”李教授有些张口结舌了。王经理安慰大家说：“既然是我请客，我就要让大家高兴。”他告诉收银员身上只带了 2500 元现金，其它的欠款明天再来交。但餐厅的收款员不同意赊账。于是大家都翻开口袋帮凑钱。

案例分析：

1.点菜时小黄没有与客人说清楚，像燕窝鱼翅羹这么贵的菜应告诉顾客菜肴的单价。

2.虽然顾客也有责任，比如请客的人自己没有看菜单的标价，没有主动询问单价，但是餐厅抓住这一点，毫不反省自己，没有坚持把“对”留给客人，没有主动承担餐馆工作没有做到家的责任，向客人赔不是。

3.当客人所带的现金不够，要求结账时，餐厅又不肯结账给他，一点面子都不给顾客，使得请客吃饭的顾客王经理和点了鱼翅羹的李教授心里很不舒服，可想而知，以后王经理和李教授还敢、还愿意到该餐厅用餐吗？所以，餐厅服务一点点细节都不能忽视，服务员一定要站在顾客的立场，从顾客的角度出发，为顾客着想，考虑的是顾客的利益，细心周到地为顾客服务，才能给顾客留下美好用餐体验。

思考题：

顾客在点了比较贵的菜品后，服务员是否应该再确认一下？

当顾客在买单时遇到现金不够时，酒店是否应该站在顾客的立场思考并化解顾客的尴尬？

项目目标：1.掌握对客服务中的标准操作流程及具体要求

2.通过学习和模拟练习体验对客服务

3.能够举一反三将对客服务的理论与实际结合

任务一：预订有方法

理论知识：

餐饮宴会预订是酒店对外开发客源市场、宣传酒店、营销酒店餐饮产品；对内协调宴会、沟通各餐厅之间预定的职能部门。是酒店与外部相互联系的枢纽，是酒店内部相互合作的桥梁。

一.问候客人

1. 当客人来到餐厅要求预订时，迎宾员应礼貌问候客人，主动介绍自己，并表示愿意为客人提供服务。

2. 客人来电预订时，应在铃响三声之内拿起电话，用清晰的语言、礼貌的语气问候客人，准确报出餐厅名称和自己姓名并表示愿意为客人提供服务。

3. 网上预订的客人没有办法直接问候。

二.接受预订

1. 迎宾员礼貌地问清客人的姓名、房号（住店客人）、联系电话、用餐人数、用餐时间、准确、迅速地记录在订餐本上。

2. 询问客人对用餐包间、菜品、酒水等有无特殊要求。

3. 若客人需要定宴会，应联系销售部与客人商谈宴会预订事宜。

4. 在听完客人的要求后，重述一遍预订客人的姓名、房号（住店客人）、用餐人数、用餐时间及特殊要求，要获得客人认可。

5. 网上预订的客人，预订成功后要以短信的方式提醒客人预订成功，并且要将预订信息发送给客人。

6. 迎宾员要反复确认预订信息，避免错误或漏掉客人预订信息。

三.通知相关部门

1. 迎宾员根据订餐本上的记录填写预订单。
2. 确定好菜单的预订或者大型宴会预订,立即通知餐厅部经理、厨师长、采购主管。
3. 未确定菜单的预订则只通知餐厅领班即可。

实训任务：站好第一班岗

班级		日期		姓名	
实训项目	餐位预订服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对餐位预订服务基础知识的讲解和餐位预订服务操作技能的训练，使学生了解中式零点餐预订的方式和内容，掌握预订的服务程序与标准，具备熟练准确地为客人提供预订服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景，老师先示范，后学生实作，老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识：预订的方式、预订内容。		准备工作：检查仪表、工作区域和工作用品。		
实训内容					
<p>一. 当面预订服务的受理</p> <p>1、服务程序与标准：</p> <p style="padding-left: 20px;">(1) 问候客人</p> <p style="padding-left: 20px;">(2) 了解需求</p> <p style="padding-left: 20px;">(3) 接受预订</p> <p style="padding-left: 20px;">(4) 预订通知</p> <p style="padding-left: 20px;">(5) 预订记录。</p> <p>2、模拟情景：当面预订服务的受理</p> <p>二. 电话预订服务的受理</p> <p>1、服务程序与标准</p> <p style="padding-left: 20px;">同当面预订</p> <p>2、模拟情景：电话预订服务的受理</p>					
要点提示	<p>1、预订是一种承诺，应强调时间的重要性。</p> <p>2、预订的变更。</p> <p>3、预订人员既要精通业务，又要具备良好的服务意识和道德修养。</p> <p>4、预订的记录准确。</p>				

能力测试			
考核项目	操作要求	配分	得分
当面预订	问候客人	10	
	了解需求	10	
	接受预订	10	
	预订通知	10	
	预订记录	10	
电话预订	问候客人	10	
	了解需求	10	
	接受预订	10	
	预订通知	10	
	预订记录	10	
合计		100	
实训感受			
教师点评			

任务二：彬彬有礼迎客

理论知识

一般在大型的酒店都需要迎宾员,站在酒店门口,有些会帮宾客开车门,开大厅的门,并报以礼貌的态度致欢迎词欢迎来宾,引导来宾入内,当宾客离开时,也会道以感谢光临的问候。



一.迎宾工作前的准备

- 1.工作物品,内容包括: 餐厅预订簿、留座卡、餐区广告牌和告示牌、迎宾台电
- 2.查询上一班遗留的工作及相关执行的情况
- 3.参加班前会,汇报预订情况和团队用餐计划,熟记所有预订资料。
- 4.清洁迎宾区域: 迎宾台、大门餐区广告牌和指示牌。

二. 迎候客人



1.迎宾按规定着装,立于指定位置,站姿优雅,必须保持抬头、收腹、肩平,双脚."V"字型,双手交叉放于小腹前,面带微笑、目视前方,精神饱满的迎接客人的到来,交头接耳,不得依靠门或其他物体,站位要整齐美观。

2.有客人到达迎宾区时,迎宾员应面带微笑向客人行三十度鞠躬礼,并向客人问好和表示欢迎。如:你好,先生欢迎光临里面请!同时也可根据开餐时间向客人打招呼如:晚上好先生!

3.询问客人是否有预订,在询问时要注意问话的的礼貌,如“先生请问您几位用餐,先生您有预订吗?”,如果客人说已经有预订餐位,迎宾员要问清客人的姓名等预定方式,即找到预订的记录,查找为客人已经准备好的餐位,询问客人人数是否与预订人数一样,有变动经客人允许后,安排合适的就餐人数,由开台人员快速,准确操作为客人安排合适餐位并引领客人前去。

4.对所有预订的客人须查对预订资料,对已抵达之客人需注明。

5.如果没有预订的客人,则应先询问客人是去餐位还是点菜,待客人决定后马上引领客人。

6.在引领客人的过程中迎宾员要注意如下细节:

(1) 右手五指并拢手心向前、伸直右臂向右下方指引为客人示意,同时礼貌的对客人说:”先生,请你这边走、您请跟我来!”

(2) 引领客人入座行走时,迎宾员应走在客人右前方距客人 1、5 米左右,行走速度要适中,不要太远走路速度不要太快,并注意回头观察客人是否跟上了,遇到转弯时要向客人示意,并略作停留,等客人走近后再继续前行。

(3) 注意倾听客人之间的谈话了解客人的称呼、职位关系、用餐原因和需求等,应随时与客人保持联系如介绍一下餐厅的特色区域、菜肴或向客人微笑示意。

三、安排客人就坐

1.到达了餐桌边后应先征询客人意见:

(1) 迎宾员在引领客人到餐位时,一定要问客人是否喜欢这个位置(大部分客人能满足迎宾员的安排,也有的客人因某种原因,可能不喜欢迎宾员为他们安排的餐位,此时迎宾员可以在允许的情况下为客人更换餐位)以达到尊重客人,让客人满意的目的;

(2) 人数较多的客人,在安排餐位的时候,一般安排靠里的位置,因为人多比较热闹,为了不影响其他客人用餐;

(3) 谈生意的客人边用餐边谈工作,不喜欢他们的谈话被别人听

到,比较喜欢安静的角落;可以将他们安排在一个比较安静的位 置
不靠近通道和备餐间等地方,这也能表示对客人的尊重;

(4) 一对恋人来用餐,迎宾员应该为他们找一个既安静又便于观
赏景色的地方;

(5) 对着装入时,华丽的客人安排应尽量在餐厅比较显著的位
置,一是衬托餐厅的气氛,二来也表示尊重客人。

(6) 带有小孩的客人应安排在尽可能不打扰其他客人的地方。

(7) 为保证有人迎侯客人,迎宾不可在楼面逗留过长时间,如遇客
人要求帮助,可作解释。然后立即知会领班和服务员。“先生 , 请稍
候,我们的领班马上来为您服务。”

1.客人对餐桌表示满意后,协助服务员帮客人落座,同时询问客人
就餐方式。

2.迎宾员注意根据客人人数拿取合适数量的餐牌:

(1) 中餐:六人桌及以下提供一套餐牌,六人桌以上提供二-套餐
牌,预订套餐无需提供牌, 只需提供- -至二本酒水牌,一-本特别介绍。

(2) 西餐:根据客人人数提供相同数量餐牌。

(3) 大堂吧:根据客人人数提供相同数量酒水牌。

(4) 适时到楼面收回餐牌。

四. 迎宾员适时离开

1.当有服务员前来为顾客提供餐中服务时,应适时离开,并祝客人
用餐愉快和道别

2.后退两小步,然后转身离去,不应在客人身边直接转身离去。

3.若服务生不在附近,需即时将有关新到客人的情况知会他们。

五. 迎宾员送客

1.面带微笑向客人行三十度鞠躬礼,主动为客人按电梯按钮。

2.感谢客人的光临,并祝客人愉快和道别迎宾:"先生, 谢谢光临,祝你愉快,再见!"

六. 迎宾员的营业情况统计

1.每一餐结束后,向吧台收集用餐消费情况等内容。

2.将上述资料登记在餐区日志上,要求根据餐厅日志工作程序进行整理。

实训任务：我为酒店树形象

班级		日期		姓名	
实训项目	迎宾服务	实训时间	1 学时		
实训目的	通过对迎宾服务基础知识的讲解和迎宾服务的操作技能的训练，使学生了解引领客人、安排客人座位的技巧，掌握迎宾服务程序与标准，达到能够热情、准确、熟练迎接宾客的能力。				
实训方法	设计模拟场景，老师先示范，后学生实作，老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识：热情迎宾的要求、合理引座的要求。	准备工作：检查仪表、工作区域和工作用品。			
实训内容					
<p>1. 餐厅有座位时的迎宾服务</p> <p> (1) 服务程序与标准</p> <p> ①迎接客人。</p> <p> ②引位。</p> <p> ③拉椅让座。</p> <p> ④送上菜单。</p> <p> ⑤记录。</p> <p> (2) 模拟情景：餐厅有座位时的迎宾服务</p> <p>2. 模拟情景：餐厅已满时的迎宾服务</p>					
要点提示	<p>1. 遇到 VIP 前来就餐时，餐厅经理应在餐厅门口迎接。</p> <p>2. 如引位员引领客人进入餐厅而造成门口无人时，餐厅领班应及时补位，以确保客人前来就餐时有人迎接。</p> <p>3. 如客人前来就餐而餐厅已满座时，应请客人在休息处等候，并表示歉意。待到餐厅有空位时应立即安排客人入座。也可以将客人介绍到饭店其他餐厅就餐。</p> <p>4. 引位员在安排餐座时，应注意不要将客人同时安排在一个服务区域内，以免有的服务员过于忙碌，而有的则无所事事，影响餐厅服</p>				

要点提示	务质量。 5. 如遇带儿童的客人前来就座，引位员应协助服务员送上儿童座椅。 6. 如遇客人来餐厅门口问讯，引位员应热情地帮助客人，尽量满足其要求。		
能力测试			
考核项目	操作要求	配分	得分
迎接客人	面带微笑主动上前问好	20	
引位	引领姿态正确	10	
	合理引位	10	
拉椅让座	女士优先，顺序正确	10	
	拉椅姿势正确	15	
送上菜单	菜单干净整洁	5	
	拿取菜单姿势正确，顺序正确	20	
记录	正确填写迎宾记录表	10	
合计		100	

任务三 “双赢”点菜服务

理论知识

一.菜式搭配的技巧

1.菜单设计

点菜具有一定的科学性和规律性，一桌菜的好坏，除烹调水平差异以外，绝大部分取决与点菜，一桌完美的菜式应具备以下条件：

(1) 每桌应具有:炖、炒、卤、蒸、煮、炸、余、溜等菜式，每重烹调方法尽量做到不重复；

(2) 按味道分应具有:酸、甜、苦、辣、咸、酸辣、酸甜、椒盐味、五香味、姜汁味、家常味、麻辣、咸鲜等，在菜单中主要以咸为主，以其他口味为辅，除咸味以外其它口味同一桌尽量避免出现 2 道或两道以上，太过于刺激的味型，一般一桌只搭配一个如:麻辣味、酸辣味等。客人特殊要求除外。在菜品搭配时应注意各种味型适合搭配；

(3) 按菜式分应有:家常菜式、风味菜式、特色菜式、干锅、铁板菜式等，在设计菜单时力求照顾全面，不能偏重某一方；

(4) 根据菜的原料一般可分为:海鲜类、家禽类、家畜类、野味类、素菜类等，在菜品搭配时同一类型不要过多重复，尤其是相同主料的菜，在同一菜单内不能重复出现（除非顾客强烈要求）；

(5) 根据颜色一般分为:绿、红、暗黄、白、黑等，总合可分为明亮与暗淡两种，在色彩搭配上以明亮为主，明亮可以给人精致、食欲的感觉，在颜色上每桌不能重复 2 道以上。特别禁止满桌出现以暗

色为主的食品；

(6) 形状的搭配:片、条、粒、丝、茸等；

(7) 冷热、荤素:每桌必备，根据客人人数、要求等做出相应的调整；

(8) 器皿:圆盘、长盘、铁板、锅仔、盆、沽、形象盘等，每桌盛菜的器皿应根据不同的菜品数量来设计、搭配，在特殊器皿的使用上，每桌不能出现两个(如:铁板、锅仔、盆、沽、形象盘等)；

(9) 整桌菜品的搭配要求:每桌必须有凉菜、热菜、海鲜、肉菜、整鱼、汤（5人以下除外，特殊要求除外）。

2.菜式搭配以厨房制作快捷，符合客人口味，保证酒店利益为佳

(1) 了解客人生活习惯，根据其口味特色做好菜品的搭配，如:广东人喜欢以清淡为主，本地人以本地口味习惯为主等；

(2) 通过观察倾听、询问了解顾客的情况，宴请对象是公款还是私人消费，请客的规格和人数等情况，做好菜式的搭配，一般情况可以根据以下方法搭配：

A.一般百姓可安排较实惠的下酒、下饭。

B.公款消费，高档次的可多安排些。

C.客人身份高，应多安排或推荐精致、清淡爽口、有特色的菜。

D.私人消费，应考虑客人消费能力。

(3) 如果是熟客，尽量点客人以往评价好的菜，但又要避免过多的重复，以保持客人的口味和视觉上的新鲜感；

(4) 根据当日生意情况，不能推销制作复杂，加工时间过长的

菜肴。如果顾客指定要吃这道菜,必须先解释,请客人耐心等待。

3.菜品的具体搭配 (以 10 人一桌为例计算)

(1) 凉菜 4—8 道

A.一般荤素各一半,冬天少配,夏天少配

B.团体用餐,须量大,防止热菜跟不上

(2) 高档菜一般为鲍、参、翅、虾、蟹等,主要是体现点菜的档次(高档菜不允许盲目推销,以免造成客人反感)每桌 1—2 道(按标准配制)

(3) 海鲜:一般配 2—4 种,因为我们是以海鲜为特色,同时也是显高档的菜品

A.必须安排一条整鱼(俗话说:无鱼不成席)价格根据标准而定,做法以清蒸为佳。

B.虾一例。

C.蟹一份。

D.贝壳或海肠等。

(4) 具有手工艺造型的菜 1 道,这道菜主要是烘托主菜和提高本桌档次之用,如果提供的多了会显得菜的分量少

(5) 本店特色菜,此款类型的菜不仅仅在烹调技艺上讲究,而且质量过关,能使客人一饱口福,并为酒店菜品树立品牌提供了一定的帮助,操作中根据菜单的实际情况可点 2—3 道(这是必须给的菜)

(6) 风味菜式或创新菜品,能符合现代人的猎奇心理,不仅口味好,而且造型和烹制上较有新意,可每桌安排 1—2 道

(7) 锅仔类:冬季用于烘托氛围 1—2 个

(8) 油重菜, 本款菜口味浓, 色重, 为本地喜闻乐见, 但只适合于佐饭, 每桌只能安排 1—2 道, 多则给人不上档次、口味欠佳的感觉

(9) 甜品, 此款菜式在有小朋友或女士的情况下安排 1 道

(10) 时令菜每桌必须安排 1—2 道(最好一道为瓜果蔬菜, 一道为带叶的素菜)。11、汤菜一般以炖、煲、等烹调方法最为常见, 每桌 1 个。

4.按就餐人数确定点菜数量

(1) 1—2 人:2—3 道菜,1 个汤。

(2) 3—4 人:1 凉,3 热, 1 个汤。

(3) 5—7 人:2—4 凉, 6—8 热, 1 个汤。

(4) 8—9 人:4 凉, 8 热, 1 个汤。

(5) 10—12 人:6 凉,10 热, 1 个汤。

当然这只是概数, 只能做为一个参考数。

5.一些特殊的, 整只的菜肴, 应有不同的分配量

(1) 乳鸽: 3—4 人一只, 5—8 人两只。9—12 人 3 只, 因为乳鸽一般是一切四(特殊要求的每人 1 只)

(2) 蟹: 小的约 3 两, 可每人 1 只, 大的两人 1 只或四人 1 只

(3) 鸡: 4—6 人半只, 8—12 人 1 只

(4) 卤拼: 2—8 人, 中份。8—12 人大份

(5) 原盅炖品:一人一位

(6) 蒸夏夷贝, 带子等:一人一个。

(7) 鱼:一般情况下无太多限定, 但如果是配 10 人, 则一般要 1.2 斤— 1.5 斤的, 太小看起来太小器;人少则可小点, 如 2—4 人:0.6 斤,5—6 人 0.8 斤,7—8 人 1 斤以上。数量上一般是一条, 做法以清蒸为好。

说明:以上只是一种参考,它可根据不同的标准做不同的变化,“万宗不离其宗”是对套餐的最好总结,但要变的好,必须基于对成品菜的做法、口味、原味、色泽、器皿、价格、分量等有一个深入的了解和掌握,这就是我们有坚实的菜品知识

二. 点菜服务流程

1.递送菜单

(1) 点菜服务位置:在客人右侧用双手递上, 端正站在客人右后侧, 站立姿势要美观大方;

(2) 不可身体前倾, 贴近客人。不可用笔指着菜单



2.推荐菜肴

(1) 向客人介绍餐厅的特别推荐和特色菜肴

A.熟悉菜单

- ①菜肴的制作方法
- ②菜肴的原料、食品种类、价格、数量
- ③菜肴烹调时间

B.针对不同宾客对象进行推销

- ①不同就餐目的
- ②不同民族、不同地区
- ③不同职业、收入
- ④不同年龄、性别、健康状况



3.如果客人点了菜单上没有的或者以销售完的菜肴时要积极与厨房取得联系,尽量满足客人的需要或主动推荐在原料、口味上相似,价格上接近的菜肴,以激发宾客新的消费需求。



三. 点菜语言技巧

- 1.选择用问句，比如：“您看要分基围虾还是明虾？”
- 2.语言加法：即罗列菜肴的各种优点，如“这道菜反映口味好，也新鲜，还有多种营养，多吃可以美容”；
- 3.语言减法：即说名现在不吃这道菜怎么样，然后在转折阐述，如：“这道菜是本店的特色菜，并且原料难购买，一般情况下在外面很难吃到这菜”；
- 4.一卷芭蕉法：即顺从着客人的意思，然后转折阐述，如“这道菜确实较贵，但其原料在市场上就不低，成菜工艺也比较复杂，口味别具特色，您不妨一尝”；
- 5.语言除法：即将一道菜的价格分成若干份，使其看起来不贵，如：“这道菜虽然要 30 元一份，但 6 人平均下来不过 5 元钱，您只花 5 元钱就可尝到正宗的....或本店的特色”；

6.借人之口法：如：“客人都称赞我们这里...做的好，你看是不是也来一份？”

7.赞语法：如：“这道菜是我们酒店的畅销菜之一，您来份试试吗？”

8.亲近法：“x局长，今天给您介绍几道好菜怎么样？这是最近才推出来的.....”

9.替客下决定：在客人点菜过程中如客人在某几种菜品上对于点那一道那不定注意时，那么我们就应该帮助客人那定注意。如：当客人在点青菜时，芥兰与芥菜拿不定注意时，我们就可以向其推荐芥兰：“要不来一份清炒芥兰吧，对它含有丰富的营养价值，很多客人都比较喜欢吃”。

10.奉承法：当客人点菜时可以对客人这样说：“王局长，您知道鲍鱼的营养价值非常丰富，而且也比较上档次，您看是不是每人来一只？”。

11.寻找目标法：在客人点菜时可以询问客人是喜欢吃肉啊，是喜欢吃海鲜啊，这样更容易找到推销的目标。在询问后客人没有做回答，点菜员就可以随意找一个菜向客人进行推销，如果客人做了选择，点菜员就可以按照提供的思路进行推销了。

12.按顾客的特性来推销。(心理点菜法)

(1) 炫耀型，他的情感丰富，一般易感情用事，重友情，好面子，以炫耀富也要点两三道菜，这类客人，不求快只求好；

(2) 茫然型，这种顾客多数是初次出门，还不习惯在外就餐，

不知到哪个餐厅好，不知吃什么好，对就餐知识和经验比较缺乏，随便找个地方就吃一顿；

(3) 对于熟客点菜时，可试问：“某先生还是和上次一样吗？还是另外点或介绍，我们今天推出了什么是您以前没有用过的。”对于熟客最好要称呼其姓氏。

13.按客人的消费动机来推销。

(1) 便餐：来餐厅就餐的顾客有各种情况，有的是外地顾客，出差、旅游、学习，就近解决吃饭问题，有的居住在附近的因某种情况而来餐厅用餐等。这些消费者的要求，特点是经济实惠快吃早走，品种不要太多，但要求快，应主动介绍价廉物美，有汤有菜，制作时间短；

(2) 调剂口味：来餐厅调剂口味的顾客，大部分是慕名而来想尝酒店的风味特色、名菜、名点或者专门是为某一道菜肴而来。在服务过程中要注意多介绍一些反映特色的菜肴，数量上要少而精；

(3) 宴请，除结婚、庆寿等宴请以外，还有各种原因的宴请如商务等宴请。这类宾客却要求讲究一些排场，菜肴品种要求丰盛，有的注意菜肴的精美，充足且在一定的价格范围之内；

(4) 聚餐，如同事、朋友等聚在一起。他们的要求热闹，边吃边谈，菜肴一欢配菜等，要注意上菜，速度不宜太快，应主动帮助加热配菜等，要注意上菜，速度不宜太快，应主动帮助加热。

实训任务：“务”超所值点菜

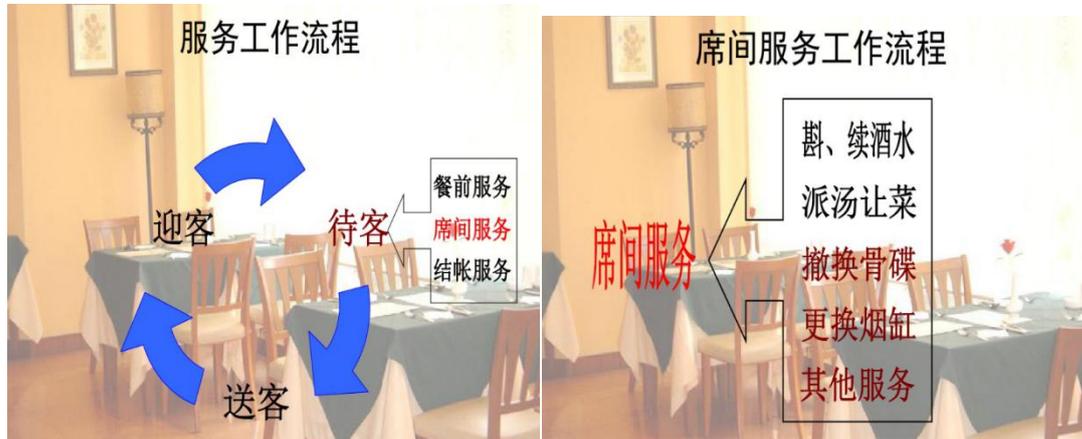
班级		日期		姓名	
实训项目	点菜和点酒水服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对点菜和点酒水服务基础知识的讲解和操作技能的训练,使学生了解就餐中为客人点菜服务、酒水服务的基本要领,掌握点菜和点酒水服务程序与标准,达到能够为客人提供熟练、满意而准确的服务的能力。				
实训方法	设计模拟场景,老师先示范,后学生实作,老师再指导。按角色扮演法进行点菜和点酒水服务模拟训练,学生分组进行,相互点评。				
课前布置任务	基础知识:点菜和点酒水服务要求、点菜单的填写要求。	准备工作:准备好就餐服务的餐具、准备好席间使用的用具。			
实训内容					
<p>1. 服务程序与标准</p> <p>(1) 问候客人③征询客人是否可以点菜。</p> <p>(2) 介绍、推销菜肴和酒水</p> <p>(3) 填写点菜单</p> <p>(4) 特殊服务</p> <p>(5) 确认</p> <p>(6) 下单</p> <p>2. 模拟情景:点菜和点酒水服务</p>					
要点提示	<p>1. 知晓客人就餐人数,随时准备增减餐具;</p> <p>2. 及时为客人斟茶倒水;</p> <p>3. 服务周到细致,不要远离客人。</p>				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
问候客人	礼貌问候客人			5	
	介绍自己			5	
	征询客人是否可以点菜			5	
介绍、推	向客人推销、推荐餐厅的时令菜、特色菜、畅销菜、			5	

销菜肴和酒水	高档菜	5	
	介绍菜肴、酒水时要做适当的描述和解释。 注意礼貌用语的使用，尽量使用选择性、建议性语言，不可强迫客人接受。	5	
填写点菜单	站在客人的左后侧，身体略向前倾，认真倾听客人上的叙述。	5	
	回答客人问询时要音量适中，语气亲切。	5	
	注意身体姿势，不可将点菜单放在餐桌上填写。	5	
	熟悉菜单，对于客人所点菜肴、酒水要做到了如指掌。	5	
特殊服务	客人所点菜肴过多或重复时，要及时提醒客人。	5	
	如客人所点菜单上没有的或已销售完的菜肴时，要积极与厨房取得联系，尽量满足客人的需要或介绍其他相应的菜肴。	5	
	如客人点需烹制时间较长的菜肴时，要主动向客人解释，告之等待时间，调整出菜顺序。	5	
	如客人需赶时间，要主动推荐一些快捷易做的菜肴。	5	
	记清客人的特殊要求，并尽量满足客人。	5	
确认	点完菜后，要向客人复述一遍，并请客人确认。	5	
	感谢客人，告之客人大约等待时间。	5	
	同客人告别	5	
下单	填写点菜单要准确、迅速、清楚、工整。	3	
	填写内容齐全、不同种类要分开填写。	5	
	及时分别送交厨房（吧台）、收银处、传菜部。	2	
合计		100	

任务四 体贴服务在席间体现

理论知识

一. 席间服务的流程



二. 席间服务的标准与规范

- 1.当客人将走到餐桌时，为客人拉椅让座，并且帮客人开口布，同时说：“您好，请坐！”
- 2.介绍自助餐: "中午好晚上好,欢迎光临!我们的自助餐主要菜品有煎扒类、各类特色小吃、饮料等，人均 xx 元。“另外我们也有每人每汤锅自助餐，每人只需加 Xx 元，即可升级享用。”
3. “自助餐请按量拿取，谢谢，祝各位用餐愉快!”
- 4.为客人上饮料或服务时，请遵循女士优先的原则，尽量避免在小孩或老人旁边上菜上饮料。
- 5.如遇小孩爱跑跳等，请嘱咐其家长照看好自己的小孩，以免摔倒或发生其他意外。
- 6.如遇行动不便的客人，请加以特别关注，并将餐桌安排在离餐台和大门都相对较近，或方便的座位，主动询问是否需要帮助，量让

其减少在餐厅走动,以免发生意外。

7.在客人用餐过程中随时关注:

(1) 是否有脏盘、空盘需要收,说:“打扰一下,先生/小姐,这个盘还在用吗?可以帮您撤走吗?”不要随意撤东西;

(2) 客人的杯子(饮料、啤酒、红酒等)中还有 1/4 时,一定询问客人是否需要添加:“先生需要帮你加一杯吗?”如需要,则在添加后告知:“请慢用!如果不需要添加等客人喝完后请把杯子及时收走。在收杯子时,请一定给客人说:“先生,打扰一下,我帮你把这个杯子收走可以吗?”

(3) 当看见客人在掏烟或是有抽烟的迹象时,要立刻准备给客人打火,点火时用另一只手做一个捧的手势;

(4) 烟缸里的烟头有两个时就需要更换;

(5) 更换时干净烟灰缸需盖在脏烟灰缸上一起拿起,以免烟灰到处飞;

(6) 当客用纸巾只剩 1 张或 2 张时应及时添补上,按每人 2 张的量添加)时,请使用脏物专用夹;

(7) 席间巡台时,如清洁桌面上的食物渣或用过的纸巾时,请使用脏物专用夹。

(8) 如客人喝的咖啡或红茶,一定要多关注糖、奶是否需要添补:“打扰一下先生,需要帮您加点糖/牛奶吗?”

(9) 当客人离席时需要为客人把餐巾叠好放在餐盘旁,不要把口布凌乱的放在桌上,如掉在地上需及时更换;

(10) 在客人用餐至尾声时(餐后甜点、水果)，为客人上牙签；

(11) 如客人向你道谢，我们应回应客人：“不客气！不用谢！”

客人结完帐，离开餐厅时，应送客人至前厅门口，告别说：“请慢走，欢迎再次光临！”

三、席间服务的礼仪及标准



1.巡台，在分管的台位间来回巡视，不能让客人因为服务不及时而喊“小姐、先生”之类的催促声，服务必做在客人需要之前；

2.随时为客人添加酒水，禁止空酒瓶放在餐椅旁或餐桌下，勤换烟缸、骨碟，保证餐桌的干净卫生；

3.巡台时遇到客人经过身边必须问好或鞠躬，面带微笑示意。

4.记住点菜的客人或主人，如有退菜换菜时便于其联络，点菜员必须对自己所负责区域和客人进行跟踪服务；

5.如遇客人投诉，一分钟内必须先告知区域的点菜员或主管；

6.点菜员或主管必须对客人的投诉子予以合理而礼貌的解答。无论是解释原因或是处理结果都必须及时，如遇特殊情况难以解释或处

理时，必须在一分钟内报告其上司；

7.最后一道菜时要告知客人，你们菜已上齐，请问还需要添加一些菜肴和主食吗？二次推销的菜肴上菜速度要快，以炒菜和烩菜及成品蒸菜为主，值台员应将客人添加的菜品和主食详细告知点菜员，并发送菜单；

8.进餐完毕,送上水果。对客人说请品尝餐后水果，提前打好账单并通知区域点菜员为客人结账。结账前应先核单，并与客人唱收、唱付；

9.帮助客人离席，并提醒客人检查、带好随身物品。服务不周之处请多提定贵意见，谢谢光临，欢迎下次光临！

四.席间服务注意事项

1	注意餐具轻拿轻放
2	注意节奏，以客人进餐速度为准
3	宾主席间讲话或举行国宴演奏国歌时，服务员要停止操作,迅速退至工作台。
4	结束后，主动征求宾主及陪同人员对服务和菜点的意见。
5	宴会主管要对完成任务的情况进行小结

五.送客服务

1.结账服务

2.热情送客

六、结束工作

检查台面。上是否有未熄灭的烟头和有无客人遗留的物品。贵重物品要当场清点。收尾工作结束后，领班要做检查。一般大型宴会结束后，主管要召开总结会。待全部收尾工作检查完毕后，全部工作人

员方可离开。

附：席间服务训练互评表

填写互评表

学习情境（餐饮服务礼仪）			任务名称（席间服务）		
	仪容仪表	训练纪律	训练表现		总评
			参与配合程度	不足与进步	
组员姓名					
组员姓名					
组员对组长评价	组织安排			意见与建议	总评
	课前组织	训练中	课后练习		
组长姓名					

@enter的
13

实训任务：尽地主之“仪”

班级		日期		姓名	
实训项目	撤换餐用具	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对撤换餐用具基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解撤换餐用具的时机与要求，掌握撤换餐用具的方法与标准，达到熟练操作的要求。				
实训方法	老师先讲解、示范，后学生实作，老师再指导。学生分组进行，相互点评。				
课前布置任务	基础知识：中餐撤换餐用具的时机、西餐撤换餐用具的时机。		准备工作：准备好撤换餐具使用的用品、准备好备餐台。		
实训内容					
<ol style="list-style-type: none"> 1、撤换骨碟、汤勺、汤碗 2、撤换菜盘 3、撤换酒具 4、撤换烟灰缸 5、撤换香巾 6、更换台布 					
要点提示	<ol style="list-style-type: none"> 1、在撤换时，注意将干净的和用过的餐具分开，以免交叉污染。 2、注意不要将汤汁滴洒在宾客身上或台面上，动作要轻、要稳。 3、在撤换时，注意将干净的和用过的酒具严格分开，以免交叉污染。操作时不得将酒具相互碰撞，以免发出声响，打扰客人。 4、撤换烟灰缸动作要轻不要打扰客人，要防止烟灰到处乱飞。 5、撤换香巾注意不要用手直接取送。 6、更换台布①注意台布四周下垂均匀，符合规范。 				

	②将台面用品按规定摆放好。		
能力测试			
考核项目	操作要求	配分	得分
操作姿势	能够按照操作姿势进行规范操作	30	
更换要求	能够按照操作要求进行操作	40	
更换效果	更换后台面用品按规定摆放好	30	
合计		100	
实训感受			
教师点评			

任务五 让结账成为完美的“句号”

理论知识

一. 结账的方式：现金、信用卡、支付宝、微信、签单

1. 现金结账



(1) 当客人用餐完毕后，示意结账时，服务人员应到吧台拿账单(账单提前打印)并核对账单，用结账夹递给客人。

注意事项：

A.不要主动大声的报账单金额

B.宾客付款后，应礼貌的致谢，当面点清数量，注意辨别真伪并询问一下客人是否需要开发票，用收银夹将账单及现金送回吧台，然后把找回的零钱及发票用结账夹送交客人，并当面点清。

(2) 再次致谢

2.信用卡结账

(1) 同现金结账一样

(2) 确认客人的信用卡是本店接纳的，检查持卡人姓名、信用卡有效期，询问持卡人是否需要出示本人身份证，并向客人致谢。

A.将信用卡、身份证及账单送交吧台，确认无误后，刷卡办理结帐手续；

B.请宾客确认帐单金额，并在信用卡使用凭据上签名；

C.服务人员核对宾客签名是否与原卡背后签名相同，将信用卡凭据中的顾客副本、信用卡、身份证件交还宾客，正本有收银员保管；



3.签单结账

(1) 当客人用餐完毕示意结账时，服务人员应到吧台拿帐单(账单提前打印)并核对帐单，用结账夹递给客人；

(2) 确认是有效签字人后，请客人在账单上填清房间号及正楷签名或协议单位和姓名；

(3) 将帐单送到收银处进行核对，检查无误后，请客人放心离开，再次致谢。

4.支付宝或者微信

(1) 当客人用餐完毕后，示意结账时，服务人员应到吧台拿帐

单(账单提前打印)并核对帐单，用结账夹递给客人；

(2) 客人确认无误后将二维码出示给客人或者引领客人去前台扫码支付。



实训任务：面对金钱不出错

班级		日期		姓名	
实训项目	结账与收银服务	实训时间		1 学时	
实训目的	通过对结账与收银服务基础知识的讲解和操作技能的训练，使学生了解结账的种类、要求，掌握结账与收银服务程序与标准，达到能熟练准确地为客人结账的能力要求。				
实训方法	设计模拟场景，老师先示范，后学生实作，老师再指导。学生之间相互点评。				
课前布置任务	基础知识：结账的种类与要求。		准备工作：记录核对账单、准备结账用品。		
实训内容					
<p>1. 服务程序与标准</p> <p>(1) 递交账单。</p> <p>(2) 现金结账。</p> <p>(3) 支票结账。</p> <p>(4) 信用卡结账。</p> <p>(5) 签单结账。</p> <p>2. 模拟情景：结账与收银服务</p>					
要点提示	<p>1. 注意结账的时机，不可催促客人。</p> <p>2. 客人要求结账时，不要让客人久等。</p> <p>3. 注意结账对象，应分清由谁付款。</p> <p>4. 注意服务态度，将服务做到客人离去。</p>				
能力测试					
考核项目	操作要求			配分	得分
递交账单	能够按照操作姿势进行规范操作			30	
结账	能够按照操作要求进行操作，唱收唱付			40	
结账后的服务	面带微笑送别客人			30	
合计				100	

项目三：在实践中锻造饭店“金钥匙”

案例导入：客人腹泻了

一个夏日傍晚，入住深海大酒店 2518 号房不久的客人钱先生，吃完晚饭后，按老习惯回房收看《新闻联播》节目，播音员正在介绍内容提要时，钱先生的肚子突然感到一阵疼痛，忙跑向洗手间。他闹起了腹泻，一次又一次地上洗手间。不久，厨师长小马接到了钱先生的投诉电话，说因吃了不新鲜的而引发腹泻。小马急忙向餐厅陈经理作了汇报。经过紧急

商议，酒店一边派人送钱先生去医院就医、输液，一边召集部分已换班的厨师、服务员，对这天的食品和餐具进行全方位检查。酒店的采购部门、营销部门一直以来都从严把关，对餐具的清洗、消毒都有严格的操作程序。因此，半个小时过去了，还没查到一丝一毫的问题。与此同时，酒店领导还安排服务员密切注意其他顾客的反应。结果，与钱先生同桌进晚餐的其他同伴都没有任何不适反应。经过精心料理，钱先生的病情在第二天早上得到控制。他被酒店的热心、体贴所感动，便道出了事情真相。原来是钱先生在途中吃了太太为他准备的点心。因天气闷热而有点变质。可能是由此引起腹泻，由于当时难受之极，加上心急，就打电话投诉了。事后钱先生不无感慨地说：“你酒店员工们在受到冤枉的时候，不是急于申辩，而是彻底地检查自己，没有反驳。还派出员工细心、周到地照顾我，使我真正感受到‘顾客就是上帝’。”

案例评析:

客人伤病是指客人在住店期间生病和各种原因的受伤。任何员工在饭店内发现有伤病客人应立即向值班经理报告。值班经理接到报告后,应立即同医务人员去现场处理。如客人的伤病情况不严重,由医务人员处理或送去医院检查治疗;如情况严重,应立即进行急救处理,同时安排急救车送客人到医院治疗,绝不能耽误时间。深海大酒店对此案例中的事处理的十分的妥当及时。接到顾客投诉后,不但没有推卸责任,反而积极应对。一边将客人及时送往医院治疗,一边对食品进行全方位的检查。这是一种勇于面对事故的态度,也是一种正确的态度。这样做的好处在于通过自查,可以使酒店做到心里有数,造成顾客腹泻的责任是否真的在酒店,从而做出相应的处理。而对顾客热心,体贴的照料也是酒店人情味服务的体现,越是在顾客生病比较脆弱时,越要对其表示关心。这样顾客才会有一种亲切感,进而对酒店产生亲人般的深厚感情。

思考题:

一些饭店有“只要我否认到底,客人就拿我没辙”的想法和态度,你对这种想法有什么看法?

- 项目目标:**
- 1. 掌握楼面服务常见问题和突发事件的标准处理办法;**
 - 2. 学会服务语言技巧,将简单的矛盾轻松化解;**
 - 3. 针对客人的特殊需求,能提供恰当的个性化服务。**

任务一 妥善处理楼面常见问题和突发事件

理论知识:

餐饮产品生产与消费的同步性,形成了复杂的餐饮服务提供上的店客接触。顾客与服务提供者同时出现在同一场地,餐饮场所既是消费场所又是生产场地,餐饮设施既是消费设施又是生产设施,服务人员操作的规范性必须建立在顾客消费的随意性基础之上。同时,现代餐饮企业服务项目范围的扩大、菜肴酒水品种的丰富和大量复杂设备设施的引入,都增大了服务提供上和现场管理上的不确定性,增加了出现不可预料突发事件的可能性。餐饮企业必须注意对各种突发事件的处理,制定突发事件的处理规范,建立健全突发事件的处理机制。

一. 发生突发事件的原因

发生突发事件的原因很多,但总的来说,分为企业方面的原因、顾客方面的原因和外界原因三类。

1. 饭店方面的原因

(1) 设施设备的偶然性故障,如停电、停水、线路老化、空调故障等

(2) 服务人员或后台人员操作失误

2. 顾客方面的原因

(1) 客人自身在生理和心理上的不适,如突发急病

(2) 客人自身的不理智和不良行为,如借酒吵闹、逃单等

3. 外界原因

(1) 自然条件的突变,如恶劣天气、洪水等

(2) 基础设施的问题,如地区性供电、供水问题

(3)社会性突发问题,如流行疾病

前两种情况较为多见,饭店应重点防范。第三种情况极为少见,但企业也必须有一定的预防措施。

二. 处理突发事件的要点

应对突发事件,餐饮企业应建立健全突发事件的处理机制,制定突发事件的处理规范和原则,从容不迫、妥善处理。

1. 制定应付突发事件的处理原则。在餐饮服务业中,“顾客永远是对的”是处理由于顾客原因而引发事件的基本原则,为顾客着想,让利于客,快速处理,灵活应对。

2. 制定处理各类突发事件的操作程序。这是一项基础工作,饭店需罗列并合理分类各种突发事件,明确产生突发事件的原因,制定针对性的应对措施和操作程序,并对员工进行培训。

3. 做好应对突发事件的各项物资准备工作,如备用电源、备用照明、水源、设备等。

4. 建立健全突发事件的处理机制,如部门协调机制、应急权限的划分。

5. 从容不迫、妥善处理、尽可能地减少突发事件对正常的顾客消费和业务运行的影响和干扰,将事件的影响范围压缩到最小,尽量做到“悄无声息”地处理任何事件。

6. 即使遇到严重店客冲突,企业也不可充当“教育机构”和“公安机构”,应迅速与相关机构取得联系,由相关机构出面解决问题。

三. 楼面服务常见问题处理

1. 客人就餐赶时间

处理这类问题，关键要问清客人能待多长时间，要了解客人的口味、预计用餐的价格等。当客人不熟悉本餐饮店的菜点时，正是服务人员推销的好时机。服务人员热情的推介，会激起客人的好奇心，促进客人下决心点菜尝试。

客人下单后，服务人员要注意菜点的上桌速度。对于赶时间的客人，要特别在下单时作标注，提醒厨房优先出菜。

2. 客人有要事要谈

服务人员应服务周到，但也要看场合，要特别注意察言观色，如果服务员发现客人来店的目的是有要事要谈，就不要过多干扰他们。

(1) 遇到要求坐在餐饮店偏僻座位、角落座位和厅房的客人，多数是为了寻求安静的环境，便于洽谈和不受太多干扰。

(2) 如果客人表现得乐于攀谈，服务人员可以与之多聊几句，使客人觉得餐饮店的服务人员待客热情。

(3) 如果客人落座后显得比较兴奋和急于与同来的客人谈话，服务人员则应该微笑、安静地给他们服务，然后礼貌地退出。

(4) 服务时，服务人员也应安静地进行。如需提醒客人点菜或有事要向客人说明，应在客人讲完话后礼貌地插话：“很对不起先生，打搅一下好吗？现在已经快中午一点了，能不能请你们先把菜点好再接着谈？”“对不起，打搅了。你们点的菜原料不够，可以请你们另外再点一道菜作为替换吗？”

(5) 等事情得到解决时,服务人员还要再道歉一次才可退出。“谢谢你们理解,打搅了大家的谈兴,实在抱歉。”

3. 就餐的小朋友吵闹

小朋友天生好动,对新事物充满好奇,而且很容易与其他就餐的小朋友玩成一团。在对待小朋友的服务中,服务人员应该耐心、细致,并给孩子的父母提供方便。具体的处理方法如下:

(1) 向孩子的父母指出饭店的提示标志,如“请照顾好您的小孩”,提醒他们不要打闹。

(2) 对孩子的父母,要夸奖其孩子的聪明、活泼,转而再用提醒的语气请他们协助,将孩子带回座位上,并请家长看管好孩子,不要让他们乱跑。

(3) 不要将易破碎的玻璃杯、滚烫的食品、尖锐的利器放在孩子面前,以防发生意外。

(4) 未征得孩子父母的同意,不要抚摸孩子的脸、头部,也不要抱孩子和给孩子东西吃。

(5) 孩子父母不在时,要注意照顾好孩子,不要让其乱跑。

4. 客人点了菜单上没有的菜

如果客人点的是菜单中没有的菜式,服务人员应请客人稍候,向厨房询问是否有所需原料和配料,出品的质量能否保证,出品的时间是否太长等,然后向客人解释,请客人自己决定或者向客人作相应的推介。

例如,菜单上有西兰炒鲜鱿和辣椒炒牛肉,那么客人点西兰花炒

牛肉便没有问题。

5. 客人偷拿餐具

餐饮店是进餐的场所。因此，当服务人员发现了客人偷拿餐具时可作如下处理。

(1) 一定不能大声嚷嚷，应注意方式、方法和分寸，也不能生硬地让客人当场把偷拿的物品交出来。服务人员若是强行命令客人，很容易把事情弄僵，有时甚至会扰乱正常秩序和高雅气氛。

(2) 当发生客人拿取餐饮店物品的事情时，服务人员应该正确区分客人所取物品的性质。餐饮店物品分为三类：一类是餐饮店的免费用品，如茶叶、火柴、小香皂、牙签、餐巾等；一类是餐饮店的补给品，客人可以使用但不能拿走，如衣架、餐具、小毛巾等；还有一类是计费品；如酒水、饮料等。服务人员应根据客人所拿物品的性质采取相应对策。

6. 发现未付账的客人离店

故意不付账的客人是很少的，如果服务人员发现客人未付账就要离开所在的餐饮店时，可作如下处理。

(1) 服务人员应马上追上客人并有礼貌地低声说明情况，请客人补付餐费。

(2) 如客人与朋友在一起，应把客人请到一边，再说明情况，这样，可照顾客人的面子而不致使客人难堪。

在整个过程中服务人员要注意礼貌，如果粗声粗气地质问客人，有可能使客人反感而给工作带来更大的麻烦。

7. 客人要求减账时

客人点了菜，却迟迟不见上菜，而值台服务人员也没有注意到这种情况，没有及时地与厨房联系，这是餐饮店方面的失误。发生这种情况时，客人要求退菜、减账，也是完全正当、合理的。

因此，服务人员应注意以下事项：

(1) 具体处理这种情况时，服务人员可以与客人商量一下，是否可以马上制作这道菜，并为其上菜。但是决定权在客人一方，服务人员不能强求。

(2) 如果客人仍然不同意，执意要求退菜、减账，服务人员应照办，并且因为自己工作的疏忽而怠慢了客人，向客人道歉，以取得客人的谅解与理解。

(3) 服务人员还应检查一下自己为何失职，注意在以后的服务过程中及时跟菜。

8. 客人打架闹事

如果打架闹事者根本不听劝告，继续斗殴，比较严重的，餐饮店应马上报告公安局，请警察采取适当措施，以维持餐饮店的秩序。

(1) 服务人员在劝阻客人打架闹事时，要注意方法，态度上要尊敬对方，言语上用词恰当，自己不要介入到纠纷中去，不要评判谁是谁非。

(2) 一般来说，打架闹事的人多是出于一时的冲动，逞一时之勇，即使是故意、有目的打架斗殴，只要服务人员能及时、恰当地劝阻，一般都会解决。

(3) 制止打架斗殴，不但是为餐饮店的安全和名誉着想，也是为打架的双方着想。

(4) 若事态严重，服务人员要立即拨打“110”，并注意保护现场。

(5) 服务人员在处理打架时要注意保护餐饮店的财产，尤其是一些易碎的装饰性花瓶等。

9. 遇到盗抢事件处理

客人如在餐饮店被盗、抢，会觉得餐饮店没有安全感，哪怕食物再好吃、价格再便宜，他也不会再光临了。不仅如此，他还会将这种感觉带给身边的亲戚、朋友，从而引起负面的连锁反应。

所以服务人员应提醒客人注意看管自己身边的财物，也可用椅背套盖住客人放置在身后的挎包。客人在餐饮店里被盗、被抢，应立即通知当班经理，同时通知保安部和当地派出所。

当发现客人被盗时，服务人员应做到以下几点：

(1) 餐饮店马上让客人登记丢失物品的形状、数量、价值，安排服务人员按客人提供的线索找寻丢失物品。

(2) 安慰当事客人，安抚其他在座的客人，平复他们内心的担心和不安。

(3) 请客人留下联系电话和地址，以便应发现线索时及时通知客人，并派人送其回家。

(4) 第二天由经理打电话或上门向当事者进一步了解情况，如餐饮店对此应负上一定的责任的话，应与客人协商，给予适当的赔偿。

(5) 经理按商讨的结果将赔偿金或赔偿物送到当事人手中。

(6) 把该客人列作贵宾对待,当餐饮店推出新菜式、举办相关活动时,向其发出邀请。

10. 客人突然病倒

客人在餐饮店用餐时,任何意外都有可能发生,突然病倒就是其中一项。遇到就餐客人突然病倒时,服务人员应按照以下方法解决:

(1) 遇到突然发病的客人,服务人员要保持镇静。首先要打电话通知急救部门,再通知餐饮店的有关部门,采取一些抢救措施。

(2) 如果客人昏厥或是摔倒,不要随意搬动客人。如果觉得客人躺在那儿不雅观,可以用屏风把病人围起来。服务人员还要认真观察病人的病情,帮助客人解开领扣,打开领带,等待急救医生的到来,并按医生的吩咐,做一些力所能及的事情,协助医生的抢救工作。

(3) 对于有些客人在进餐过程中,或是进餐后尚未离店时,就突然出现肠胃不适等病症的人,服务人员也要尽量帮助客人。这时,服务人员可以帮助客人叫急救车,或是引导客人去洗手间,或是清扫呕吐物等。

(4) 与此同时,服务人员不要急于清理餐桌,要保留客人用过的食品,留待检查化验,以便分清责任。

(5) 当客人突然病倒时,服务人员不要当着客人的面,随便判定,随意下结论,也不要自作主张地给客人服用药物。

实训任务：优质服务我研究

实训内容： 1. 通过实践，探索处理常见问题和突发事件的方法 2. 针对客人的特殊需求，能提供恰当的个性化服务	课时： 4 课时
实训目的： 1. 通过调研和实践，将书本中的理论知识掌握得更透彻 2. 对客服务，需要针对客人的需求，灵活应对和处理。因此，在活动中加深体验，总结经验，是更直接、更有效的途径	
考核要求与标准： 见 附件 1：小组发表评分表 附件 2：小组成员活动表现互评表	
实训安排	
一. 研究选题： 1. 客人在菜里吃出苍蝇，玻璃等其他异物，应该怎么处理？ 2. 服务员不小心将菜水、菜汤、饮料撒在客人身上，应该怎么处理？ 3. 客人对饭菜、酒水不满意而拒绝付款，应该怎么处理？ 4. 客人因醉酒而行为不检点，出现破坏酒店设施的情况，应该怎么处理？ 5. 客人在用餐时，突然晕倒在地怎么处理？ 6. 客人在餐厅里烫伤、滑倒或摔倒，应该怎么处理？ 7. 客人用餐时间已经超过了下班时间，甚至影响到下一餐的准备工作，应该怎么处理？ 8. 客人反映自己的钱包丢失，应该怎么处理？ 9. 客人之间动手打了起来，应该怎么处理？ 二. 选题方式：	

1. 同学们抽签选题
2. 每个课题小组最多 10 人

三. 发表结果形式（同学们自愿选择一种或几种形式）：

1. 由组内发言人宣读研究结果
2. 将结果制作成 PPT 课件，展示并讲解
3. 以小品的形式情景再现，表演解决问题的方法
4. 其他同学们喜欢的形式

注：发表内容要包括调研过程的分享和研究结果两部分内容。

四. 需要提交的资料：

1. 调查研究过程性文字资料
2. 小组讨论里的每位同学的发言记录
3. 形成结果的文字资料
4. 研究过程中和发表结果时的电子版照片
5. 小组成员分工安排表
6. 每位同学制作胸卡，清楚、明显地写上自己的姓名，发表时佩戴出席

五. 发表结果流程：

1. 小组成员及分工介绍
2. 小组发言人进行结果发表或表演（时间 10 分钟）
3. 组内其他成员补充
4. 答辩：发表完成之后，全组成员一起接受老师和同学们的提问和质疑

六. 记分方式：

这次课题研究成绩由以下三部分组成：

1. 组内同学互评,占 20%

2. 发表时，同学同的课堂评价占 30%

3. 老师评价 50%

七. 课题研究的两点建议

建议一：可以从以下几个方面入手思考和研究

1. 小组成员合理分工。

2. 对自己组选择问题的认知。

3. 换位思考如果你是客人如何想？并希望如何解决？

4. 我们自己想到的解决问题的方式方法。

5. 我们的方式方法的可行性研究。

6. 实际调研得到的方法。

7. 两种方法哪种既能处理好酒店和客人的矛盾，又能使酒店利益最大化。

建议二：研究过程

1. 网上查找案例和资料

2. 实地走访餐厅做相关调研

3. 小组汇总调查结果，将我们自己提出的方法和调查得来的方法进行对比、讨论并形成可行性方案

4. 总结，制作发表作品

附件 1: 小组发表评分表

组别	发表人	评价者		
发表主题				
一级指标	二级指标		分值	得分
作品的内容 (55 分)	观点明确, 合乎情理, 设计方案有一定创造性		15	
	条理清晰		10	
	内容无科学性错误		10	
	内容完整		10	
	体现了“客人至上”的服务意识		10	
作品的制作水平 (15 分)	排版(编排)合理		4	
	无链接(逻辑)错误		3	
	界面美观(场景恰当)		3	
	能恰当的使用多媒体元素(如图片、音频、视频)		5	
汇报者的表现 (10 分)	表情自然		2	
	表达清晰		2	
	回答问题有针对性		4	
	能在规定时间内完成		2	
小组协作学习 (20 分)	小组分工合理, 各司其职		6	
	小组成员能和谐相处		7	
	回答问题时组员间能发挥合作精神		7	
总分				
答辩中学生的表现(参考汇报者的表现)(10 分)				
评价意见:				

注: 此表算出的是小组成员的平均分数, 个人分数还得根据小组成员互评量表和回答问题的情况来调整。

附件 2: _____ 小组成员互评表

标准	姓名 得分						
他在组里起到了领导和主导作用，对小组的贡献突出。	8-10						
在大部分时间里他踊跃参与，表现积极。	7-9						
他经常鼓励/督促小组其他成员积极参与协作。	6-8						
他的意见总是对我很有帮助。	5-7						
他能够按时完成应该做的那份工作和学习任务。	5-7						
我对他的表现满意。	4-6						
如果还有机会我非常愿意与她（他）再分到一组。	4-6						
对他（她）总体上是喜欢的。	3-5						
组里有他没他都一样。	1-3						
他总是给人带来负能量，打击大家学习的积极性	0-2						

任务二：学会服务语言技巧，轻松化解简单矛盾

理论知识：

语言是服务员和客人交流的最基本，也是最常用的一种工具。

一. 基本礼貌用语

基本礼貌用语分为：欢迎语、问候语、告别语、称呼语、祝贺语、道歉语、道谢语、应答语、征询语

1. 欢迎语：欢迎您来我们酒店、欢迎光临

2. 问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了

3. 告别语：再见、晚安、明天见、祝您旅途愉快、祝您一路平安、欢迎您下次再来

4. 称呼语：小姐、夫人、太太、行政管理、同志、首长、那位先生、那位女士、大姐、阿姨、您好

5. 祝贺语：恭喜、祝您节日快乐、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、恭喜发财

6. 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了

7. 道谢语：谢谢、非常感谢

8. 应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要不客气、没关系、这是我应该做的

9. 征询语：请问您有什么事吗？（我能为您做什么吗？）需要我帮您做什么吗？您 还有别的事吗/您喜欢（需要、能够。。。）？请您。。。好吗？

10. 基本礼貌用语 10 字：您好、请、谢谢、对不起、再见

11. 常用礼貌用语词 11 个：请、您、谢谢、对不起、再见、请原谅、没关系、不要紧、别客气、你早、您好

12. 专业语：欢迎您来我们餐厅用餐、请稍等、请这边坐、您的菜上齐了、请问您喜欢吃点什么、请用餐、请坐、谢谢、再见

服务员应正确使用服务用语：语气清晰、声音柔和、语言准确、简练清楚、面带微笑、态度和谒亲切、注意语言与表情一致、不左顾右盼、要垂直恭立、距离适当、注视脸的三角区、答应客人的事力争办到、不能回答的用时请示、不能随意。

二. 餐饮服务语言的基本要求

服务语言是服务人员素质的最直接体现。餐厅服务语言与演讲以及人际交往中一般的礼貌语言有共性，但它又具行业之特性。

服务语言包括有声的语言和无声的语言。有声语言就是从口中所表达出来的；而无声的语言则指形体语言，包括手势、眼神等由体态所表达出来的。当然，服务中需要无声和有声语言相结合，才能更好、更准确的表达我们的服务意图。

1. 口语语言的基本要求

(1) 恰到好处，点到为止。服务不是演讲也不是讲课，服务人员的服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话，主要的是启发顾客多说话，让他们能在这里得到尊重，得到放松，释放自己心理的压力，尽可能地表达自己消费的意愿和对餐厅的意见。

(2) 有声服务。没有声音的服务，是缺乏热情与没有魅力的。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

(3) 轻声服务。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付。现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。

(4) 清楚服务。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满，特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问，因此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

(5) 普通话服务。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此，这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。

2. 体态语言的基本要求

要成为好的服务者，首先要成为一个善于沟通的人。服务员整天与客人打交道，时时刻刻离不开沟通。在服务过程中，与客人沟通经常使用的方法是听、说、写及体语，体语就是体态语言。一个动作，一个眼神以及细微的面部表情都将影响着与客人的沟通效果。体态语言也称为视觉沟通，在沟通过程中占据 55% 的信息量，它包括目光、身体的姿态、手势动作及面部表情。

1. 目光。在沟通过程中用目光注视对方，是体态语言沟通方式中最有力的一种。当你在交流过程中使用目光接触时，你实际在说，“我对您感兴趣，我在关注您。”目光接触是对对方的尊重。反之当你避免目光接触时，客人一般会认为你對自己没有把握、在说慌或者对他们毫不在意等等，因此会产生负面影响。

2. 身体的姿态。身体的姿态会随时随地发出非常明确的信息。例如：站立或行走时，含胸塌背、无精打采，就是在告诉客人你或是疲倦或是缺乏自信或是感到无聊，这些都将给客留下不良印象，影响饭店的整体形象。服务员的姿态应该潇洒自信，要显得自我感觉良好，对工作充满信心。

3. 手势动作。手势动作包括你讲话时手、臂、肩甚至头部的动作，借助手势动作可辅助你解释问题或支持你的说法。手势动作能够添加信息及其变化，能够反映出一个人的自身修养程度及心理素质是否良好，如服务员摆弄头发、咬嘴唇等都会使人觉得你正在感到不自然或过于随便，这样就会使客人产生疑虑。

4. 面部表情。你的面部表情在很大程度上显示出你的态度。大多数人在沟通时会注意对方的表情，他们能从你的面部表情里看出你是喜是忧、是怒是惑。面部表情是非常自然的东西，呆板的面部表情难以让人接受。面部表情不是总与言语一致，出现不一致时，人们往往相信面部表情，而不是你的言语。由此可见面部表情在沟通过程中起着很重要的作用。

三. 餐饮服务语言技巧

1. 餐饮服务语言的基本原则

(1) 树立不能对客人说“不”的服务意识

当我们从自己内心里就认为客人没有错，不会错时，一切问题都好解决了。虽然这种意识的养成不容易，但是却是我们良好服务的基本和根本。

(2) 处理投诉，对事不对人

在处理问题时，我们只说这件事如何怎样，而不说你这个人怎样怎样。

(3) 在误解面前，用“我”代替“你”

客人的意思表达不清楚，我们不说：你没讲清楚，而要说我没听明白。

(4) 避免对客人下命令

(5) 主动承担责任

不管我们有没有责任，都应该主动承担。但这只是态度问题，真正在处理事情时，还要分清责任。这两者并不矛盾。

(6) 避免引起对抗

就是不和客人发生口角和争斗，不管客人多无理，我们都要做君子，动口不动手。

2. 结账时的语言技巧



3. 学会称赞客人

作为餐厅服务员，给宾客提供个性化服务，就必须有针对性地去称赞和欣赏宾客，因为每位宾客都有其优劣势，长短处，而这些就需要服务人员去发掘，而不是一味地向宾客献媚。那么，从哪些细微处来发现宾客的优劣势？

(1) 从身材外貌方面称赞宾客

不是只有高大魁梧的男士、胸挺腰细的女士可以称赞。餐厅服务员必须从多个角度去看待同一个问题。如：

个子较矮的宾客：动作较为灵活、敏捷、聪慧；

年轻宾客：有朝气、有活力，敢于直面现实、面对困难，后生可

畏，能创出新天；

受教育少的宾客：凡事能做到果断、坚决，说干就干，毫不犹豫；

性格内向的宾客：沉稳，有思考能力和潜在创造力，冷静；

外向型宾客：善于表达，慷慨大方，认真友善，随和等等。

（2）从宾客的附属物和性别称赞宾客

服务宾客，特别是面对面地服务宾客，就更容易发现宾客的一些潜在需求。如：

男士：声音宏亮、精力充沛、坚强；

头发发型新潮、好看、干脆利落、有型有款；

领带和衬衣配合的很协调；

打火机或手表或所吸的烟有个性、有品味。可以说这些东西很少见等等。

女士：首饰、手袋、服装搭配有眼光、有品味或魅力；

皮肤嫩滑，有光泽；

性格温柔，有气质；

家庭妇女：小孩聪明活泼，有教养，有出息（因为家庭妇女花在小孩身上的时间特别多，称赞小孩，也会让其有成就感）；

所购买的物品价有所值。

老年人：容貌，鹤发童颜、慈眉善目；

身体，精神矍铄、老当益壮；

学识，见多识广、阅历丰富；

成就，德高望重、众望所归。

.....

宾客总会佩戴自己喜爱的物品包括衣服，并且将这些东西尽可能外露以示众人，希望别人通过此举来了解她或他，欣赏他。因此服务人员必须发现这些微观东西，去欣赏宾客所欣赏的东西，就容易引起共鸣，就容易产生亲和力。因此，寻找并去欣赏宾客的个性化和多样化是很重要的待客之道。

实训任务：不对客人说“不”

实训内容： 针对餐厅客人的某些行为，巧妙说“不”	课时： 2 课时
实训目的： <ol style="list-style-type: none">1. 掌握餐厅服务语言的基本技巧，能够根据客人的情况，使用恰当的服务语言。2. 正确、灵活地使用服务语言，准确地表达自己的意思。	
实训要求： <ol style="list-style-type: none">1. 根据客人的不当行为，使用适当的体态语言，提示和制止客人2. 以组为单位，讨论出应对结果3. 将结果以小品的形式表现出来，加以验证4. 汇总讨论和表演心得，得出最终恰当的结论	
考核要求与标准： <ol style="list-style-type: none">1. 使用礼貌用语（1分）2. 不能对客人说“不”（2分）3. 小品表演形象、具体（2分）4. 考虑问题全面、细致（3分）5. 得出结论行之有效（2分）	
实训具体内容： 见附件	
实训成绩：	
老师的改进建议：	

附件：

永远不对客人说“不”

客人表现	一般情况下，服务员的做法	正确的应对方法	这样处理的好处
客人在大堂，把脚放在椅子上	“对不起，先生，不许把脚放在椅子上！”		
客人在餐厅打牌	“对不起，客人，酒店规定，不能在餐厅打牌！”		
客人在非吸烟区吸烟	“对不起，先生，这里不准吸烟！”		
客人想走近参观游泳池	“先生，您好，在游泳池边，我们不允许穿便鞋的！”		
客人要求服务员陪吃饭或喝酒	“对不起，先生，我们上班时间是 不许吃任何东西的！”		
客人想带走一个餐具作纪念	“对不起，先生，我们的餐具不允许客人带走！”		
客人拍酒店的各种装饰物和陈设品	“对不起，先生/小姐，我们酒店不准到处拍照！”		

永远不对客人说“不” 参考答案

客人表现	一般情况下，服务员的做法	正确的应对方法	这样处理的好处
客人在大堂，把脚放在椅子上	“对不起，先生，不许把脚放在椅子上！”	和客人双目对视，指导一下客人放在椅子上的脚，暗示其将脚放下	给客人保留颜面，不会使其恼羞成怒
客人在餐厅打牌	“对不起，客人，酒店规定，不能在餐厅打牌！”	应该等客人打完这一局，立刻说“先生/小姐，我们康乐部有专门的棋牌室，那里环境不错，我带你们去那里玩吧？”	制止了客人，也提出了解决办法
客人在非吸烟区吸烟	“对不起，先生，这里不准吸烟！”	“先生，对不起，这里是非吸烟区，没有烟灰缸。请跟我到那边去更好，我给您准备好烟缸！”	不强调客人不可做的事，而是强调可以做的事
客人想走近参观游泳池	“先生，您好，在游泳池边，我们不允许穿便鞋的！”	“先生，如果愿意，我给您准备鞋套吧？如果穿便鞋到泳池边，会带入一些沙子，这会给游泳的客人造成不便或伤害！”	先提出解决办法，再解释规定的原因，这样客人更容易接受
客人要求服务员陪吃饭或喝酒	“对不起，先生，我们上班时间是 不许吃任何东西的！”	“先生，感谢您的邀请，。我正当值，其他桌的客人也需要我服务。酒店严格要求我们在工作的時候不可以吃任何东西！”	以酒店的规定和工作为由，礼貌谢绝客人
客人想带走一个餐具作纪念	“对不起，先生，我们的餐具不允许客人带走！”	“对不起，先生，一般情况下，我们的餐具没有出售，如果您喜欢，我替您询问一下价格，好吗？”	委婉地告诉客人，想要餐具得买！
客人拍酒店的各种装饰物和陈设品	“对不起，先生/小姐，我们酒店不准到处拍照！”	“先生/小姐，如果您需要会么资料，我替您联系我们的公关部或者大堂副理吧？”	提示客人，酒店的装修风格等是受到保护的，如果需要，应该联系相关部门，不能私自拍摄

参考文献

1. 赵庆梅：《餐饮服务与管理》上海，复旦大学出版社，2011
2. 国家职业技能鉴定培训教程《餐厅服务员》中国劳动社会保障出版社，2002
3. 栗书河 孙炳武：《餐饮运营管理》北京，中国轻工业出版社，2017
4. 陈觉：《餐饮服务要点及案例评析》沈阳，辽宁科学技术出版社，2003
5. 孙秋英：《实用酒店培训指南》北京，中国经济出版社，2003