

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115297563

10位ISBN编号：7115297568

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘宝丽

页数：178

字数：50000

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>

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店西餐服务员精细化操作手册(漫画图解版)》对西餐厅的服务准备、预订、摆台、接待、点菜、点酒水、上菜，以及西餐宴会服务等工作事项进行了详细的说明。

内容包括工作事项操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。

书中穿插的漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有可操作性。

《酒店西餐服务员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店中层管理人员、一线员工尤其是新进员工，以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备9项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表步骤与规范
2. 整理仪容仪表考核评分标准

工作二：准备餐具

1. 准备餐具步骤与规范
2. 准备餐具考核评分标准

工作三：清洁卫生

1. 清洁卫生步骤与规范
2. 清洁卫生考核评分标准

工作四：检查设施设备

1. 检查设施设备步骤与规范
2. 检查设施设备考核评分标准

工作五：准备黄油和紫苏

1. 准备黄油和紫苏步骤与规范
2. 准备黄油和紫苏考核评分标准

工作六：准备橄榄油和醋

1. 准备橄榄油和醋步骤与规范
2. 准备橄榄油和醋考核评分标准

工作七：准备盐和胡椒

1. 准备盐和胡椒步骤与规范
2. 准备盐和胡椒考核评分标准

工作八：准备柠檬和冰水

1. 准备柠檬和冰水步骤与规范
2. 准备柠檬和冰水考核评分标准

工作九：检查菜单和酒水单

1. 检查菜单和酒水单步骤与规范
2. 检查菜单和酒水单考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何规范西餐服务员着装
2. 如何规范女服务员的妆扮

第二章 受理预订3项工作

工作一：受理电话预订

1. 受理电话预订步骤与规范
2. 受理电话预订考核评分标准

工作二：受理到店预订

1. 受理到店预订步骤与规范
2. 受理到店预订考核评分标准

工作三：受理预订取消

1. 受理预订取消步骤与规范
2. 受理预订取消考核评分标准

问题：受理预订问题应对

1. 如何规范电话礼仪
2. 如何处理预订变更

第三章 西餐摆台3项工作

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

工作一：餐巾折花

1. 餐巾折花步骤与规范
2. 餐巾折花考核评分标准

工作二：铺桌布

1. 铺桌布步骤与规范
2. 铺桌布考核评分标准

工作三：摆台

1. 摆台步骤与规范
2. 摆台考核评分标准

问题：摆台问题应对

1. 如何处理冷餐酒会的摆台
2. 如何处理零点菜单摆台

第四章 接待客人7项工作

工作一：迎接客人

1. 迎接客人步骤与规范
2. 迎接客人考核评分标准

工作二：引领客人

1. 引领客人步骤与规范
2. 引领客人考核评分标准

工作三：打开餐巾

1. 打开餐巾步骤与规范
2. 打开餐巾考核评分标准

工作四：冰柠檬水服务

1. 冰柠檬水服务步骤与规范
2. 冰柠檬水服务考核评分标准

工作五：面包服务

1. 面包服务步骤与规范
2. 面包服务考核评分标准

工作六：餐前酒服务

1. 餐前酒服务步骤与规范
2. 餐前酒服务考核评分标准

工作七：毛巾服务

1. 毛巾服务步骤与规范
2. 毛巾服务考核评分标准

问题：接待客人问题应对

1. 如何给客人安排座位
2. 如何应对客人表示有要事谈

第五章 点菜服务3项工作

工作一：呈上菜单

1. 呈上菜单步骤与规范
2. 呈上菜单考核评分标准

工作二：介绍和推荐菜品

1. 介绍和推荐菜品步骤与规范
2. 介绍和推荐菜品考核评分标准

工作三：记录并下单

1. 记录并下单步骤与规范
2. 记录并下单考核评分标准

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

问题：点菜服务问题应对

1. 如何推销菜品
2. 如何满足客人要求上菜快的请求
3. 为客人点菜需注意哪些事项

第六章 酒水服务5项工作

工作一：确定酒水单

1. 确定酒水单步骤与规范
2. 确定酒水单考核评分标准

工作二：啤酒服务

1. 啤酒服务步骤与规范
2. 啤酒服务考核评分标准

工作三：葡萄酒服务

1. 葡萄酒服务步骤与规范
2. 葡萄酒服务考核评分标准

工作四：白兰地服务

1. 白兰地服务步骤与规范
2. 白兰地服务考核评分标准

工作五：热饮服务

1. 热饮服务步骤与规范
2. 热饮服务考核评分标准

问题：酒水服务问题应对

1. 香槟酒服务应注意哪些事项
2. 如何应对咖啡烫伤客人

第七章 上菜服务3项工作

工作一：调整餐具

1. 调整餐具步骤与规范
2. 调整餐具考核评分标准

工作二：托盘运用

1. 托盘运用步骤与规范
2. 托盘运用考核评分标准

工作三：汤类服务

1. 汤类服务步骤与规范
2. 汤类服务考核评分标准

问题：上菜服务问题应对

1. 汤汁溅到客人身上应如何处理
2. 上菜时应注意哪些问题

第八章 餐间服务5项工作

工作一：更换餐具

1. 更换餐具步骤与规范
2. 更换餐具考核评分标准

工作二：小餐车服务

1. 小餐车服务步骤与规范
2. 小餐车服务考核评分标准

工作三：香烟服务

1. 香烟服务步骤与规范
2. 香烟服务考核评分标准

工作四：甜食服务

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

1. 甜食服务步骤与规范
2. 甜食服务考核评分标准
- 工作五：更换烟灰缸
1. 更换烟灰缸步骤与规范
2. 更换烟灰缸考核评分标准
- 问题：餐间服务问题应对
1. 如何安排就餐的儿童
2. 如何处理客人取消菜品的要求
- 第九章 餐后服务3项工作
- 工作一：递交账单
1. 递交账单步骤与规范
2. 递交账单考核评分标准
- 工作二：送客服务
1. 送客服务步骤与规范
2. 送客服务考核评分标准
- 工作三：清理桌面
1. 清理桌面步骤与规范
2. 清理桌面考核评分标准
- 问题：餐后服务问题应对
1. 买单客人醉酒无法结账怎么办
2. 如何处理客人未结账就离开餐厅
- 第十章 宴会服务3项工作
- 工作一：准备宴会用品
1. 准备宴会用品步骤与规范
2. 准备宴会用品考核评分标准
- 工作二：宴会摆台
1. 宴会摆台步骤与规范
2. 宴会摆台考核评分标准
- 工作三：宴会餐间服务
1. 宴会餐间服务步骤与规范
2. 宴会餐间服务考核评分标准
- 问题：宴会服务问题应对
1. 如何准备冰桶
2. 如何布置西餐宴会台形
3. 如何处理客人在宴会上醉酒
4. 宴会上如何进行餐后小吃服务

<<酒店西餐服务员精细化操作手册>>

编辑推荐

《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》为酒店西餐厅的服务工作事项明确了程序，设定了标准，提供了表单，并制定了问题解决方案，还将这些内容进行了组合，为服务员的各项服务工作的执行和优化提供了规范化的参考模板，更加切合了酒店西餐服务员实际工作的需要。

- * 给出工作程序，指出关键问题。
- * 制定执行标准，细化操作规范。
- * 提升服务质量，提供解决方案。
- * 把每一项工作落到实处的执行手册。
- * 开本小，口袋书，方便携带；流程图、图表、漫画交叉，看起来轻松易读。

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>