

<<现代餐饮管理培训丛书>>

图书基本信息

书名：<<现代餐饮管理培训丛书>>

13位ISBN编号：9787122035554

10位ISBN编号：7122035557

出版时间：2009-1

出版时间：化学工业

作者：马传峰

页数：211

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>

## <<现代餐饮管理培训丛书>>

### 内容概要

本书由长期从事餐饮行研究和培训的专家编写，目的是培养高素质的餐饮服务从业人员。本书从服务礼仪、基本技能、知识拓展、能力提升四个方面全面概括了餐饮服务从业人员应该具有的业务素质，详细介绍了服务用语、服务态度、餐巾折花、菜品推销、宴会服务、菜肴文化、酒水知识、常用英语、突发事件处理等餐饮服务人员应该掌握的各项技能。

本书内容全面，深入浅出，通俗易懂，是一本实践性很强的培训类书籍。

本书适合餐饮企业的服务人员、管理人员和餐饮培训学校师生参考阅读。

## 书籍目录

服务礼仪篇 第一章 服务员礼仪修养 第一节 服务员的仪表及语言修养 一、仪容仪表的要求 二、服务员的着装要求 第二节 服务员的仪态 一、动作表情上的要求 二、工作中应注意事项 三、手势语言的表现 第三节 服务中的基本礼仪 一、送客的礼仪 二、服务员的卫生礼仪 三、服务中其他礼仪 第二章 服务员礼仪技巧培训 第一节 服务员的语言表达技巧 一、服务语言表达10种技巧 二、餐厅服务常用的礼貌用语 三、服务过程中的礼貌用语 第二节 服务用语的要求及特征 一、使用礼貌服务用语的要求 二、礼貌服务用语的特征 三、餐饮服务忌语 第三节 餐饮服务接、打电话礼仪 一、服务员接听电话的礼仪 二、服务员打电话的礼仪 三、接、打电话的要求 第四节 实施礼仪遵循5原则 一、尊重客人习惯 二、不卑不亢 三、不与客人过于亲密 四、不过分繁琐, 不过分殷勤 五、一视同仁, 区别对待 第三章 服务员服务态度培训 第一节 微笑服务 一、微笑服务的意义 二、微笑服务的作用 三、微笑服务的培养 第二节 态度是服务的基础 一、服务态度决定一切 二、积极的态度——你最宝贵的财富 三、点燃服务的热情 第三节 如何保持快乐的心情 一、快乐源自精神 二、为拥有而快乐 三、学着找回一份好心情 四、自信是快乐的基础 第四节 如何培养良好的心态 一、接受和关爱你自己 二、提升自信的自我训练技巧 三、保持积极自信的最佳人生状态 四、保持自我, 活出本色 第五节 培养职业素质和服务意识 一、在实践中培养服务感知 二、养成良好职业素养的方法和途径 基本技能篇 第四章 服务员基本技能培训 第一节 托盘 第二节 餐巾折花 一、餐巾的作用和类型 二、餐巾折花的造型与技法 第三节 摆台撤台 ..... 第五章 服务员菜品推销技巧 第六章 筵席文化及宴会服务知识拓展篇 第七章 中餐菜肴文化 第八章 酒水知识及酒水服务 第九章 饮食礼仪能力提升篇 第十章 餐饮服务常用英语 第十一章 餐厅突发事件处理方案参考文献

## 章节摘录

服务礼仪篇 第一章 服务员礼仪修养 修养是指一个人对某种事物的认识水平或对某种技能的养成。

就礼貌礼仪而言,不仅知道礼貌礼仪是什么,怎么做是符合礼貌礼仪,重要的是要能够在服务中自觉地运用这些知识。

礼仪礼貌的重要特征还在于,由于地区不同,历史时期不同,宗教信仰不同,它的内容和要求很不一样。

在这一地区是真诚的、善意的、礼貌的,在另一个地区就可能被认为是无法接受的。

因而对礼貌礼仪的内容及表现形式,要有一个全面的了解。

要能够根据不同人群、不同场合、不同时间而做出符合礼仪的言谈举止。

服务员的礼仪修养,不仅仅是一个认识、了解的过程,重要的是要按照礼仪的规范培养成一种习惯。

第一节 服务员的仪表及语言修养 仪容仪表是人的外表和自我形象的统称。

其中包括容貌、衣着、妆饰、表情、举止、风度、发型等。

员工的仪表仪容是企业形象设计的组成部分,同时是开展礼貌服务的重要条件。

由于行业特点要求,餐饮服务人员必须注重个人的仪表仪容。

这不仅是自尊自爱的需要,也是工作的需要。

一、仪容仪表的要求 1.服务员仪容仪表总体要求 容貌端正、举止大方、端庄稳重、不卑不亢;态度和蔼、待人诚恳、服饰庄重、整洁挺括;打扮得体、淡妆素抹、训练有素、言行恰当;表情明朗、面带微笑、亲切和善、端庄大方。

2.服务员的容貌要求 (1)身高体貌 容貌、姿态、神情等端正庄重;男服务员身高1.70米以上;女服务员身高1.60米以上;体格健康,能适应长时间的站立服务。

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>