

<<做最好的餐饮服务员>>

图书基本信息

书名：<<做最好的餐饮服务员>>

13位ISBN编号：9787301136669

10位ISBN编号：7301136668

出版时间：1970-1

出版时间：北京大学出版社

作者：易钟

页数：212

字数：190000

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>

<<做最好的餐饮服务员>>

内容概要

餐饮服务员肩负着服务和销售的双重责任，直接影响着餐饮企业的经营业绩和发展前途，服务员的服务水平如何，不仅取决于其自身的能力，也取决于是否进行过有效的培训。

在餐饮服务中，语言是服务员提供良好服务的主要手段，然而众多餐饮企业热衷于对服务员进行各种专业技能的培训，却忽视了说话这一基本能力的训练。

殊不知，一句话使人笑，一句话使人跳，服务员不正确的应对将多少人拒之门外。

本书以“实操、实用、实战、实际”为原则，以提高服务员的应对能力为核心，选取以饭店为代表的餐饮企业常见又易出错的服务情景，从分析问题到提出策略，层层递进，通俗易懂，遇到类似情景，可以随时查阅，即学即用。

<<做最好的餐饮服务员>>

作者简介

易钟
北京易中视野酒店管理有限公司总经理，中国餐饮人俱乐部创办人，中华酒店培训网首席培训师。
中国酒店业十大培训师，清华大学、浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，多家酒店高级管理顾问。
出版《餐饮酒店企业文化建设》、《饭店如何做好个性化服务》、《酒店管理三部曲》等10多套餐饮酒店管理及服务光盘。
畅销书《做最好的餐饮服务员》等。

<<做最好的餐饮服务员>>

书籍目录

序

自序

第一章 客人进店时，如何预测客人的消费需求

- 服务情景1 拖着行李的客人走进饭店
- 服务情景2 客人带着一家人走进饭店
- 服务情景3 常客带着商务客人光临
- 服务情景4 女客人带着两个孩子光临
- 服务情景5 一群穿着新潮服装的年轻人光临
- 服务情景6 一位老人单独进入饭店
- 服务情景7 客人急急忙忙，东张西望，总看手表
- 服务情景8 客人带着生日蛋糕光临
- 服务情景9 一对恋人走进饭店
- 服务情景10 一位盲人走进饭店

第二章 客人进入饭店后，如何服务不同类型的客人

- 服务情景1 服务急躁型客人时
- 服务情景2 服务活泼型客人时
- 服务情景3 服务稳重型客人时
- 服务情景4 服务忧郁型客人时
- 服务情景5 服务犹豫不决型客人时
- 服务情景6 服务直奔主题型客人时
- 服务情景7 服务保守型客人时
- 服务情景8 服务怀疑型客人时
- 服务情景9 服务依赖型客人时
- 服务情景10 服务谨慎型客人时
- 服务情景11 服务慷慨型客人时

第三章 客人落座后，如何推荐我们的特色菜品

- 服务情景1 向客人建议点某菜时，客人就是不肯采纳
- 服务情景2 热情建议某道菜，可客人冷冷地回答“我先看看”
- 服务情景3 客人不停翻菜单，迟迟不点菜
- 服务情景4 当客人询问本店有哪些特色菜
- 服务情景5 客人招待重要客户，要求本店做好安排
- 服务情景6 客人请主宾点菜，而主宾客气地让服务员代点
- 服务情景7 客人没目的地翻看菜单，询问菜品价格时

第四章 如何发现并把握服务中的菜品销售时机

- 服务情景1 客人的朋友说：“不要总给我们推荐什么特色菜，简简单单就行。”

- 服务情景2 客人要求再加些菜
- 服务情景3 客人要求把菜退掉或换掉
- 服务情景4 巡台、整理台面、撤空酒瓶时
- 服务情景5 客人点菜时，及时向客人建议漏点的菜肴
- 服务情景6 结合菜品加强酒类饮品的销售
- 服务情景7 客人在进餐过程中，根据用餐情况主动询问

第五章 如何引导客人理性地消费

- 服务情景1 客人看了看菜单，什么都没说就走了
- 服务情景2 客人表明自己嗓子不好，不宜吃辛辣食物，

<<做最好的餐饮服务员>>

服务情景3 客人嫌价格太高，拒绝服务员推荐的菜

服务情景4 客人问：“你们的菜式怎么这么少呀？”

服务情景5 客人说：“这些菜我在别的地方都吃过。”

服务情景6 看见偏胖的客人点了一道油腻的菜肴时

第六章 如何处理饭店产品的品质问题

服务情景1 菜肴脆、焦、硬，客人送入口中又吐了出来

服务情景2 客人用餐时皱着眉头说：“这菜味道怎么这样呀？”

服务情景3 客人问：“这虾是别人不要的吧，怎么有些凉？”

服务情景4 客人问：“你们饭店的菜的口味和对面那家比，哪家更好？”

服务情景5 客人发现菜的口味变了，质疑本店是否换厨师

服务情景6 客人批评本店的菜永远是老一套

服务情景7 客人嫌菜做得太咸了

第七章 如何处理客人的异议与特殊要求

服务情景1 客人点了某道特色菜，同伴却说价格太高

服务情景2 客人将本店与其他店比较，嫌本店价格高

服务情景3 客人声称是老顾客，要求打折

服务情景4 客人嫌某道菜太贵

服务情景5 客人问：“这道菜不就是素菜加工的吗？怎么这么贵？”

服务情景6 客人声称是老板的朋友，要求优惠

服务情景7 客人听某菜介绍时很满意，但一听价格就找理由换别的

服务情景8 客人拒绝赠品和积分活动，要求换成现金折扣

服务情景9 饭店促销时，客人却问以后会不会有更低的折扣

服务情景10 客人自带食品要求给予加工

服务情景11 上菜时客人不承认点过这道菜

服务情景12 客人要求自带酒水

第八章 如何处理客人的投诉及其他棘手问题

服务情景1 客人嫌上菜速度太慢，要求退菜

服务情景2 客人发现菜里居然有根头发

服务情景3 客人落座后，却迟迟不见有人来服务

服务情景4 服务员不小心把汤汁洒到客人身上

服务情景5 无法证明是菜品问题，客人却要求退菜，不退不买单

服务情景6 填写VIP资料时，客人不愿意登记

服务情景7 客人质疑菜品的制作方法

服务情景8 菜里有蟑螂，客人要求赔偿

服务情景9 客人怀疑鱼不新鲜，而且分量不足

服务情景10 客人点的两道菜全都卖完了

服务情景11 晚上快打烊了，有客人要用餐

服务情景12 面对醉酒客人的谩骂

第九章 销售实战中的语言技巧归类

语言技巧1 FABE销售法

<<做最好的餐饮服务员>>

语言技巧2 富兰克林成交法

语言技巧3 家庭策略成交法

语言技巧4 非此即彼成交法

语言技巧5 行为暗示成交法

语言技巧6 附加语法

语言技巧7 加除成交法

语言技巧8 引导问法

语言技巧9 赞语法

语言技巧10 建议法

语言技巧11 正反法

语言技巧12 附和认同法

语言技巧13 举例法

语言技巧14 激励法

语言技巧15 贴身秘书成交法

语言技巧16 选择法

语言技巧17 恭维应对法

附录一 点菜服务八步骤

附录二 服务点菜七大方式技巧

后记

<<做最好的餐饮服务员>>

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>