

<<餐饮服务员工专题培训手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务员工专题培训手册>>

13位ISBN编号：9787545413977

10位ISBN编号：7545413970

出版时间：2012-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：孙勇兴，崔旭东 编著

页数：206

字数：250000

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>

## <<餐饮服务员专题培训手册>>

### 内容概要

《丛书：餐饮服务员专题培训手册》主要以餐饮服务基础知识、餐饮服务日常礼仪、餐饮基本操作技能、餐饮菜品销售技能、餐饮服务应急技能、餐饮服务常用英语六个专题对餐饮服务人员进行系统培训。

## <<餐饮服务员工专题培训手册>>

### 作者简介

孙勇兴，拥有国家旅游局颁发的酒店管理相关资质及国家职业技能鉴定考评员资质及高级职业经理人资质、高级技师资质，现任教于山西旅游职业学院酒店管理系。在担任专职教师的基础上，服务于大型饭店的团队建设培训、督导管理及行业形象顾问；参与了山西旅游饭店业“阳光”工程及劳动部门的“企业员工转岗”培训、“劳动力转移”培训等大型企业及社会群体业务培训，近年来出任了五台山五峰宾馆总经理、同汇酒店管理公司酒店项目总监职务。

崔旭东，酒店职业经理人，国家调酒师职业技能鉴定考评员，山西旅游职业学院酒店管理系教师，曾在黄河京都酒店管理投资集团、五峰宾馆等酒店挂职锻炼，参与了北京凯悦莱温泉度假酒店、五台山五峰宾馆的员工管理和培训工作。

## <<餐饮服务专题培训手册>>

### 书籍目录

#### 培训专题一 餐饮服务基础知识

##### 模块一 餐饮服务基本岗位职责

岗位一：迎宾员

岗位二：值台员

岗位三：点菜员

岗位四：传菜员

岗位五：酒水员

岗位六：预订员

岗位七：收银员

岗位八：清洁员

##### 模块二 餐饮服务基本特征

特征一：无形性

特征二：不可储存性

特征三：不可转让性

特征四：同步性

特征五：有价性

特征六：直接性

特征七：灵活性

特征八：差异性

特征九：规范性

##### 模块三 餐饮服务必备意识

意识一：我为人人，人人为我

意识二：诚实经商、讲求信誉

意识三：以客人为中心

意识四：客人至上、服务第

意识五：来者都是客，一视同仁

意识六：主随客便

意识七：不断适应客人

##### 模块四 不同类型客人特点

类型一：不同年龄客人

类型二：不同性格客人

类型三：不同消费类型客人

类型四：国内不同地区客人

类型五：少数民族客人

类型六：不同国别客人

##### 模块五 中餐菜系基本知识

菜系一：鲁菜

菜系二：川菜

菜系三：粤菜

菜系四：苏菜

菜系五：浙菜

菜系六：徽菜

菜系七：湘菜

菜系八：闽菜

##### 模块六 西餐菜系基础知识

<<餐饮服务员专题培训手册>>

菜系一：法国菜  
菜系二：英国菜  
菜系三：意大利菜  
菜系四：美国菜  
菜系五：俄国菜  
菜系六：德国菜

.....

培训专题二 餐饮服务日常礼仪  
培训专题三 餐饮基本操作技能  
培训专题四 餐饮菜品销售技能  
培训专题五 餐饮服务应急技能  
培训专题六 餐饮服务常用英语  
参考文献

## &lt;&lt;餐饮服务专题培训手册&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（一）客人认为结账的价格不对 有的客人点菜时不看菜单，结账时认为价格不对，要查看菜单核对价格。

此时值台服务员应该拿来菜单请客人核对，并认真、耐心地解答客人的问题，以便得到客人的谅解。

（二）客人计算出现了失误 此时，服务员应迅速地拿来菜单和计算器，与客人一起核对账单，进行复算；并耐心地向客人作解释工作，不允许流露出任何不满的情绪。

如果责任在客人，也说明服务员工作不细、提示不周，没有完全按服务规程操作。

要向客人表示歉意。

这样处理，一般都能顺利地化解危机，并增进客人对餐饮店的好感。

（三）服务员工作失误造成账单错误 如在客人结账前没有认真核对账单致使结账错误，结账时使用了其他餐桌的账单，收银员计算错误等，这些情况完全是服务员的责任。

服务员应当收回账单，重新核对，使用正确的账单，错账要立即调整，该减的必须减去；并向客人道歉，说明出错的原因，取得客人的谅解后再结账。

（四）服务员在客人点菜时没有把价格解释清楚 例如重量或按数量计价的使客人误认为是按份计算的，同种菜品有不同菜量而没有向客人说清楚使客人误点等，以致在结账时客人突然发现价格太高，有被欺骗的感觉。

这种情况属于服务员不执行服务规范、工作失误造成的，因此要主动承担责任，与客人妥善协商，视情况减收部分账款，以取得客人的谅解。

（五）客人所点的菜没上全 由于各种原因，客人所点用的菜品没有上全，客人当时并不提出，在结账时声明账单有误。

这完全是服务员的责任，应当拿回账单，减去没上的菜价，向客人道歉。技能五：防止跑单（一）提前预防 餐饮店里跑账的现象时有发生，这就要求服务员特别留意以下几种情况，以便及时防止跑账、漏账事件的发生。

（1）生客，特别是一个人就餐的客人，比较容易趁工作繁忙时，借口上厕所、餐饮店里手机信号不好、到门口接人等趁机不结账溜掉。

（2）来了一桌人，但越吃人越少，也难免会有先撒下一部分，剩下一两个借机脱身的打算。

（3）对坐在门口的客人要多留个心眼。

（4）对快要用餐完毕的客人要多留心，哪怕是客人需要结账，也要有所准备。

（5）对于不问价钱，那样贵点哪样的客人，一定要引起足够的重视。

一般来说，公司即使是宴请重要的客人，也不可能全都点很贵的菜式，只要有一两样高档的、拿得出手的菜也就可以了，而且汤水和其他家常菜、冷盘也会占一定的比例，这也是点菜的均衡艺术，更何况公司宴请也会有一定的限额，不可能任意胡吃海喝的。

<<餐饮服务员工专题培训手册>>

编辑推荐

《餐饮服务员工专题培训手册》可供中小餐饮店老板、相关从业人员参考使用，以便于指导他们的日常工作。

<<餐饮服务员工专题培训手册>>

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>