

<<餐厅待客之道>>

图书基本信息

书名：<<餐厅待客之道>>

13位ISBN编号：9787802181229

10位ISBN编号：7802181224

出版时间：2006-7

出版时间：中国宇航出版社

作者：肖龙

页数：123

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>

<<餐厅待客之道>>

内容概要

餐饮业是店家数量最多、从业人员最多的服务行业，如何在激烈的市场竞争中求得生意兴隆？除了已经确定的店家所选位置和菜式风味之外，在经营中打拼的主要是服务的质量。

餐厅待客之道，为您提供的是一些最基本的待客知识和要求，以及建立差异性的建议等。

<<餐厅待客之道>>

书籍目录

第一章 服务的基本原则 检查你自己 面部修饰的原则 手臂的保洁与装饰 头发的修饰 化妆总基本原则 基本步姿 标准手姿 问候礼节 谈话的礼节 基本的待客用语 像麦当劳一样干净 基本的餐桌摆设 托盘上菜礼仪(轻托) 托盘上菜礼仪(重托) 加大厨房的透明度 菜肴摆放要求 斟酒的准备工作 不同酒类的开启方法 斟酒的姿势 斟酒的时机 斟酒的方式 等待不是休息 接受预订 取消或更改预订 电话礼仪 餐具撤换顺序 掌握好上菜的速度 餐巾折叠造型的选择 餐巾折花的基本技法 餐具的知识你应该随身携带的 西餐的上菜顺序 西餐服务常见问题第二章 服务的禁忌 忽视菜单细节 不推荐菜品 对不起, 卖完了 不注意征询客人意见 对客人不耐烦 样品做假 店内特有的项目未在点餐时说明 免费冷开水应付了事 接触顾客的触口部分 餐具和玻璃杯上的污垢和破损 上菜时间拖拉 先来后到顺序弄混 点餐错误 服务过分热情 有错不改 与顾客争吵 吵闹的用餐环境 厨房发出很大声音 热闹的碰撞声 桌子和椅子摇晃 食物有异味 不给顾客让路 严守营业时间 带位顺序颠倒 忽略小孩 谈论顾客 与顾客零距离 随意聊天 洗手间特别脏 盆栽落叶落魄像 中途清扫太随意 身体不适硬上岗 目光短浅的宰客 服务中的不宜动作第三章 建立服务差异性 “欢迎光临”的差别 迎宾工作大有学问 先递上菜单 递上擦手巾 不要小视传菜程序 顾客的眼神召唤 完美的分菜顺序 出纳人员(收银员)的基本 素质 经理的名片要准备好 前台接电话要及时、热情、亲切 眼观六路, 耳听八方 恰如其分的语言沟通 双向负责的责任观 丰富的知识储备第四章 特殊情况的应对 餐厅无空位 给客人上错了菜 弄脏顾客衣服 急于赶车等着用餐的客人 客人需要的菜品菜谱上没有 客人提出的问题, 自己不清楚, 难以回答 客人正在谈话, 服务员有急事找他 客人用餐过程中突然停电 客人把不该带走的物品带走了 客人结账时钱不够 客人不小心碰翻了酒杯等物品 同事与客人争吵 客人对餐厅提出批评意见 顾客抱怨实物与样品不符 菜式做法不对 抱怨上菜太慢 顾客受到别桌客人打扰 餐饮材料弄伤顾客 客人用餐后感觉不舒服附录一 餐饮业完美服务式附录二 自助餐厅服务员的服务程序

<<餐厅待客之道>>

章节摘录

吵闹的用餐环境 餐厅不仅是人们进餐的场所，同时也是重要的社交场所和公众汇集的地方。在餐厅中，人们不但在“吃”，同时还在“说”。

在餐厅里举办宴会、婚礼、总结会时，还常常会有讲话发言、音乐演奏和歌舞表演等。

大多数餐厅经营管理者着重于美食和华丽的装修，声音环境很少被考虑到，进餐者在获得味觉和视觉的享受时，听觉却在遭受折磨。

餐厅的声音环境是一种由讲话声、餐具碰撞声、设备噪音声混合而成的持续的背景声，对进餐者的心理和生理都会产生影响。

餐桌上的交谈，人们总是希望互相听清对方，但又不希望本桌上的交谈内容被临近的餐桌听到。

因此，给客人营造一个舒适的环境，严格控制噪音，对于餐厅来讲是非常必要的。

厨房发出很大声音 虽然用餐者的讲话声是餐厅中主要的噪声来源，有时厨房或设备的噪声也令人们烦恼。

尤其是坐在送菜口或空调机附近的客人，厨房的噪音相比起人的说话声更难以适应，设备的响声大多重复单调，影响客人就餐的情绪。

所以餐厅在送菜口的通道出口处应设置一道门，如有可能，送菜通道应采用迂回的形式，并使用吸声吊顶。

另外，选择低噪声空调、排风扇等设备，并进行弹性安装，有利于防止设备噪声或结构产生振动辐射噪声。

<<餐厅待客之道>>

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>