

<<点菜师操作手册>>

图书基本信息

书名：<<点菜师操作手册>>

13位ISBN编号：9787802181953

10位ISBN编号：780218195X

出版时间：2007-1

出版时间：中国宇航出版社

作者：徐宝良

页数：172

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>

<<点菜师操作手册>>

内容概要

新菜卖不动，人均消费上不去，强逼顾客消费伤了顾客心，想留住顾客，你准备好了吗？

餐饮服务的细化时代已经来临，你准备好了吗？

黄金周，顾客爆棚，获取最大利润，你准备好了吗？

专业点菜师关爱顾客，人性化服务，推荐菜点，做好食客的参谋，树立企业形象，提升企业档次，增加销售额度5%~10%，你准备好了吗？

本书主要从点菜师需要具备的基本素质、语言技巧、心理学知识、食品营养搭配、菜品知识、酒水知识等几大方面进行讲述，教授职业点菜师指导客人如何去吃，吃得开心，吃得健康。

<<点菜师操作手册>>

作者简介

徐宝良，毕业于扬州大学旅游烹饪专业，中国餐饮业职业经理人培训师、国家高级西式烹调师、营养师。

曾任多家星级餐厅总厨助理和餐厅经理、东方美食学院餐饮管理高级讲师，从事餐饮市场营销、餐饮管理等教学研究，《美食365》烹饪节目主持人。

现任北京新势力餐饮诊断室主任、搜

<<点菜师操作手册>>

书籍目录

第一章 点菜师的职业概述门 第一节 概述 一、点菜师诞生的意义 二、点菜师担当的角色
三、点菜师的任务 第二节 点菜师的基本要求 一、点菜师的基本素质 二、点菜师的品德要求
三、点菜师的作用 四、点菜师的六大基本功 五、点菜师的推销艺术 六、基本点菜技巧
七、点菜师必备的“三心二意” 门第二章 点菜师的基本服务常识门 第一节点菜师的基本服务礼仪门
一、点菜师的基本礼仪原则门 二、点菜师礼仪规范的内容门 三、服务的程序门 四、微笑服务门
五、点菜师的基本服务意识门 第二节点菜师的服务用语 一、标准服务用语 二、点菜师的服务语言技巧
第三节点菜师的待客服务细节 一、点菜师的待客服务技巧 二、特殊情况的应对标准 三、西餐的点菜顺序
第三章 顾客消费心理知识 第一节点顾客消费心理研究的意义 一、顾客消费行为过程 二、顾客消费行为类型
三、顾客消费心理类型 四、顾客消费心理研究的意义 第二节 研究顾客消费心理的方法 一、观察法 二、应用实践法
三、征询法 四、问卷法 第三节 感官对顾客心理的影响 一、视觉对顾客心理的影响 二、听觉对顾客心理的影响
三、嗅觉对顾客心理的影响 四、味觉对顾客心理的影响 五、触觉对顾客心理的影响 第四节 不同类型顾客的消费行为分析
一、不同群体顾客的消费行为分析 二、不同消费习惯的客人及其服务对策 第五节 食物价格心理 一、食物价格的构成
二、食物的定价原则 三、影响食物价格的主观因素 四、食物价格的心理策略 五、食物调价的心理策略
第四章 点菜师应具备的营养知识 第一节 基本的营养知识 一、基本的营养要求 二、七大营养素的基础知识
第二节 各类原料的营养分析 一、粮食类原料的营养特点 二、果蔬类原料的营养特点 三、肉类的营养特点
四、蛋乳类的营养特点 五、其他原料的营养特点 第三节 合理的膳食结构及营养搭配 一、合理的膳食结构
二、点菜师应注意营养搭配 第四节 平衡膳食及其配菜 一、平衡膳食概述 二、我国膳食结构的特点
三、我国平衡膳食宝塔 四、食谱编制与合理配菜 五、筵席设计的营养原则与方法 六、套餐、快餐设计的营养原则与方法
第五节 十类人群的膳食营养需求 一、儿童营养与青少年的膳食营养需求 二、老年人的膳食营养需求
三、孕妇和乳母的膳食营养需求 四、肥胖者的膳食营养需求 五、心血管疾病患者的膳食营养需求
六、癌症患者的膳食营养需求 七、糖尿病和痛风患者的膳食营养需求 八、运动员的膳食营养需求
九、慢性胃炎患者的膳食营养需求 十、电脑发烧友的膳食营养需求
第五章 国内外的菜系及美学知识门 第一节 中餐基本知识及烹调方法介绍 一、中餐的菜系知识
二、中餐的二十四种味型 第二节 西餐基本知识及其烹调方法介绍 一、西式菜系知识 二、西餐的主要烹调方法
第三节 餐饮美学知识 一、菜肴之色 二、菜肴之形 三、宴席菜肴搭配艺术 第四节 传统习俗与客人的饮食消费行为
一、亚洲地区 二、美洲和大洋洲地区 三、欧洲地区 四、非洲地区
第六章 点菜师应具备的酒水知识 第一节 酒的基础知识门 一、中国酒 二、葡萄酒 三、啤酒 第二节 茶的基础知识
一、茶叶的种类 二、茶叶的功效 三、泡茶的三大要素 四、茶水服务 第三节 酒水的服务推销技巧 一、服务推销技巧
二、验酒的技巧 三、斟酒的技巧
第七章 餐饮顾客关系管理门 第一节 顾客关系管理 一、顾客分类 二、顾客管理的内容 三、顾客档案的建立
四、顾客资料的管理原则 第二节 顾客投诉管理 一、投诉内容 二、投诉处理原则 三、投诉处理流程附录 附录一：
人体主要营养素功效、缺乏症状、含量食物简表 附录二：食疗保健歌

<<点菜师操作手册>>

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>