

<<餐厅服务400问>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务400问>>

13位ISBN编号：9787122027092

10位ISBN编号：7122027090

出版时间：2008-8

出版单位：化学工业

作者：张建宏

页数：174

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>

<<餐厅服务400问>>

内容概要

本书从实用性的角度出发，以简单问答的形式，详细地介绍了餐饮服务人员必须掌握的知识和技能，内容涉及餐饮业对客服务的基础知识、礼节礼貌、服务技巧、服务技能、疑难处理、酒水常识、烹饪须知、宾客食俗等八大部分。

本书的编写面向餐饮服务人员的工作实际，可作为餐饮企业对服务人员进行岗前培训或在岗培训的指导用书，同时也是各旅游院校学生就业培训的良好良师益友。

<<餐厅服务400问>>

书籍目录

- 第一章 基础知识
1. 什么是餐厅？
 2. 什么是餐饮部？
 3. 旅游饭店常见的餐饮设施及服务项目有哪些？
 4. 社会餐饮的种类有哪些？
 5. 什么是特色餐厅？
 6. 什么是服务？
 7. 什么是餐饮服务？
 8. 餐饮服务有哪些特点？
 9. 餐饮服务的主要理念有哪些？
 10. 什么是职业道德？
 11. 餐厅服务员有哪些工作职责？
 12. 餐厅迎宾员有哪些工作职责？
 13. 餐厅值台员有哪些工作职责？
 14. 餐厅传菜员有哪些工作职责？
 15. 餐厅订餐员有哪些工作职责？
 16. 客房送餐服务员有哪些工作职责？
 17. 酒吧酒水员有哪些工作职责？
 18. 酒吧调酒员有哪些工作职责？
 19. 餐厅收银员有哪些工作职责？
 20. 餐厅领班有哪些工作职责？
 21. 餐厅服务员的纪律一般包括哪些内容？
 22. 餐厅服务员个人卫生的基本要求有哪些？
 23. 餐厅服务员须掌握的知识主要有哪些？
 24. 餐厅服务员应具备的专业素质有哪些？
 25. 中、西餐服务主要区别是什么？
 26. 何谓“法式服务”？
 27. 何谓“俄式服务”？
 28. 何谓“英式服务”？
 29. 何谓“美式服务”？
 30. 何谓“大陆式服务”？
- 第二章 礼节礼貌
31. 什么是礼貌？
 32. 什么是礼节？
 33. 员工仪表的基本要求有哪些？
 34. 员工仪容的基本要求有哪些？
 35. 员工仪态的基本要求有哪些？
 36. 如何进行站立服务？
 37. 站立与客人交谈时，怎么办？
 38. 为客人指示方向时，怎么办？
 39. 员工行走时，怎么办？
 40. 迎面遇见客人，为其让路时，怎么办？
 41. 客人从背后过来，为其让路时，怎么办？
 42. 迎宾时，怎么办？
 43. 送走客人时，怎么办？
 44. 员工服务语言的基本要求是什么？
 45. 用于称呼客人的尊称语有哪些？

<<餐厅服务400问>>

46. 客人进店时的迎候语有哪些？

47. 与客人见面时的问候语有哪些？

48. 提醒客人注意的关照语有哪些？

49. 询问客人，寻求服务的询问语有哪些？

50. 客人召唤时的应候语有哪些？

.....第三章 服务技巧第四章 服务技能第五章 疑难处理第六章 酒水常识第七章 烹饪须知第八章 宾客食俗

<<餐厅服务400问>>

章节摘录

第四章 服务技能 111. 什么是托盘？

托盘是餐厅运送各种物品的基本工具。

正确使用托盘，是每个餐厅服务员的基本操作技能，同时可以提高工作效率、服务质量和规范餐厅服务工作。

112. 什么是轻托？

一般在客人面前操作，主要用于托送较轻的物品，所托重量一般在5千克左右。

轻托动作要求熟练、优雅和准确，操作方法如下。

(1) 理盘。

根据所托的物品选择清洁合适的托盘，如果不是防滑托盘，则在盘内垫上洁净的垫布。

(2) 装盘。

根据物品的形状、体积和使用先后合理安排，以安全稳当和方便为宜。

一般是重物、高物放在托盘里档，轻物、低物放在外档；先上桌的物品放在上、放在前；后上桌的物品放在下、放在后。

要求托盘内物品重量分布均衡，重心靠近身体。

(3) 起盘。

左手五指分开，掌心向上，左上臂与前臂垂直于左胸前，平托盘要略低于胸前。

(4) 行走。

行走时要头正肩平，上身挺直，目视前方，脚步轻快稳健，精力集中，随着步伐移动，托盘会在胸前自然摆动，但以菜肴酒水不外溢为标准。

(5) 卸盘。

到达目的地，要把托盘平稳地放到工作台上，再安全取出物品。

用轻托方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，勿使托盘翻倒。

113. 什么是重托？

重托是托载较重的菜点和物品时使用的方法，所托重量一般在10千克左右。

目前国内饭店使用重托的不多，一般用小型手推车递送重物，既安全又省力。

<<餐厅服务400问>>

编辑推荐

菜上错了，酒杯翻了，帐单算多了……孩子哭了，老人摔了，客人喝高了…… 你还在束手无策吗？

阅读本书，你将成为处理餐厅服务难题的高手！

一个个生动鲜活的案例，一条条令人信服的评析，告诉您餐厅服务为什么这样做的道理！

<<餐厅服务400问>>

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>