

<<轻松搞定100个餐厅服务难题>>

图书基本信息

书名：<<轻松搞定100个餐厅服务难题>>

13位ISBN编号：9787122040084

10位ISBN编号：7122040089

出版时间：2009-1

出版时间：化学工业出版社

作者：刘筏筏

页数：134

字数：109000

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>

前言

餐饮企业员工的专业素质关系着企业的竞争能力。

在近几年的餐饮企业培训过程中，给人感触较深的就是服务人员面对顾客不知如何有效地去沟通、去交流，而且有时会在不经意间怠慢进而伤害了顾客，甚至隐性地赶走了很多顾客。

加之，现代餐饮业从业人员的流动频繁，有些员工甚至没有受过专业、系统的培训即上岗，这些均最终导致了餐饮行业整体服务水平低下。

作为餐饮企业的经营管理者，应该清醒地认识到，未经过系统培训、缺乏专业素养的员工，极易成为企业经营的“隐性杀手”。

员工的专业程度从一定意义上讲关系到企业的竞争力。

基于中国餐饮业普遍面临的人员短缺、素质亟待提高的发展现状，我们进行了大量的调研，并把在餐饮企业授课中收集的一线实战服务案例进行了提炼与总结，针对这些大家经常遇到的问题编写了本书。

与同类书籍相比，本书具有以下特点：一是本书中的案例关注的是容易被人们所忽略的服务细节，而这些细节都是服务中至关重要的。

二是本书中的案例分析是在点评案例的基础上，将服务要求贯穿于其中，层层递进而又深入浅出。

每个点评不但透彻地分析了相应案例，还把服务中规范、正确的做法详细地列举了出来，可达到以点带面的效果。

本书可作为餐饮企业培训员工的教材。

同时，也可作为各个层次旅游管理专业教育的辅助教材。

在本书的编写过程中，得到了大连市旅游局、中国旅游报社、广东省餐饮服务行业协会和皇金管家机构运营官严胜道先生的大力支持和帮助。

此外，辽宁师范大学旅游管理学院旅游管理专业研究生刘鑫、宋立本、周佳明以及杜晓姗、陆艺、陈琳、王旭、刘丽媛等同学也参与了本书的文稿整理与修订工作。

在此一并表示感谢。

由于本人水平有限，书中难免存在不当之处，还望各位同行、专家多予赐教。

<<轻松搞定100个餐厅服务难题>>

内容概要

本书收录了100个餐饮服务案例，包括预订服务、餐前准备、迎宾引位、餐前点菜、餐中服务、收银结账、突发事件预防与处理、投诉处理等方面。

本书从实用性的角度出发，以案例+评析的形式，详细介绍了餐厅服务中需要掌握的知识和技巧等。

本书可作为餐饮企业对服务员进行培训的指导用书，同时也是各旅游院校学生就业培训的良好良师益友。

<<轻松搞定100个餐厅服务难题>>

书籍目录

绪论 餐厅服务概述 一、餐厅服务的功能和特点 二、餐厅服务的基本原则 三、餐厅服务人员的基本素质、技能和职责第一章 预订服务 一、预订服务要点 二、预订服务程序分析【案例1】预订随时都可以取消？

【案例2】“王先生”与“汪先生”【案例3】预留车位【案例4】客人缘何未到？

【案例5】遗忘的优惠第二章 餐前准备 一、餐饮环境 二、餐饮设备用具 三、餐饮食品和酒水 四、信息准备【案例6】餐具该换了【案例7】“借冰”事件【案例8】餐桌“发威”【案例9】细心解难题【案例10】餐巾花风波【案例11】爆裂的茶杯【案例12】浪漫餐台【案例13】微笑——化解矛盾的润滑剂第三章 迎宾和引位 一、迎宾 二、引位【案例14】“鹦鹉学舌”【案例15】记住客人【案例16】叫错名字惹尴尬【案例17】亲情迎宾员【案例18】失踪的“迎宾员”【案例19】餐厅满座了【案例20】错在哪里？

【案例21】穿着丧服的客人【案例22】坐哪儿更合适【案例23】客人拼坐【案例24】“老地方”第四章 餐前点菜服务 一、点菜服务操作程序及注意事项 二、点菜服务要点及基本技巧【案例25】暖心服务【案例26】一问三不知【案例27】客人的好帮手【案例28】差价过高【案例29】“迟到”的解释【案例30】点菜与复述【案例31】恰到好处【案例32】点菜与站位【案例33】善解人意【案例34】没汤的“甲鱼”【案例35】合理推销【案例36】推销的技巧【案例37】落在地上的点菜单第五章 餐中服务 一、餐中服务基本要求 二、餐中服务要点【案例38】期待与等候【案例39】选错了上菜口【案例40】上菜有“学问”【案例41】偷工减料【案例42】“拇指”汤【案例43】及时补位解难题【案例44】何时更换骨碟？

【案例45】餐桌上的“金字塔”【案例46】过度热情惹“麻烦”【案例47】不能动【案例48】巧用“语用预设”【案例49】粗心触犯禁忌【案例50】不当“省略”【案例51】不合时宜的撤台【案例52】哭闹的孩子【案例53】关键“台词”不能忘【案例54】“勤快”的服务员

【案例55】惹祸的“打火机”【案例56】听出效益【案例57】服务于客人未开口之前【案例58】“遗留问题”惹麻烦第六章 收银结账 一、规范操作程序要点 二、收银结账服务程序分析【案例59】人未走，茶先凉【案例60】打烊时刻【案例61】客人缘何“走单”【案例62】“唱收唱付”【案例63】签单权变更【案例64】错收账款【案例65】磨损的“信用卡”【案例66】误收假币【案例67】千篇一律的告别语【案例68】识别客人的“隐性”需求【案例69】余额告别法【案例70】“及时雨”第七章 突发事件的防范与处理 一、突发事件的防范 二、突发事件的处理【案例71】锅仔变“火锅”【案例72】如何应对“恶意索赔”【案例73】“小客人”被意外烫伤【案例74】替客人道歉【案例75】“食物中毒”事件【案例76】客人突发疾病【案例77】客人逃账后【案例78】醉酒的客人【案例79】扫兴的赔偿【案例80】客人坠楼身亡【案例81】餐厅窃案【案例82】“吻手礼”【案例83】保守客人的秘密【案例84】“停电”风波【案例85】特殊客人【案例86】补偿服务【案例87】客人偷拿餐具后第八章 投诉处理与相关服务 一、容易引发宾客投诉的服务环节 二、处理宾客投诉的基本步骤【案例89】客人的“预订”【案例89】以“理”服人【案例90】汤真的变“味”了？

【案例91】孰对？

孰错？

【案例92】存酒被丢弃【案例93】“多余”的客人【案例94】酒水没有了【案例95】菜中有异物【案例96】“对不起，请稍等”【案例97】掐了须的龙虾【案例98】岂能“应付”？

【案例99】不要推托【案例100】好心办“坏事”参考文献

<<轻松搞定100个餐厅服务难题>>

章节摘录

第一章 预订服务 预订服务是餐厅服务的首要环节，其服务的好坏对顾客形成第一印象及后续服务起着重要作用。

因此，餐饮企业必须高度重视对客服务接触的起始阶段，力争在顾客心目中留下美好的“首轮印象”。

一、预订服务要点 预订可分为订席和订位两种。

订位是指人数在一桌以内的预订，此类顾客多半是餐厅的熟客，也有因餐厅的知名度而来的顾客。

预订人员需将订位人姓名、电话、来店时间、人数记录在订位记录表上，并在备注栏中注明常客等。

订席则是指一桌以上，大多为单位、旅行团、社区居民等在餐厅举办聚会、会议、结婚、祝寿用餐或其他公务用餐等，上述用餐行为需事先与餐厅前台确定场地、时间、菜单、价位、酒水使用方式（自带或使用餐厅酒水）等，最后签约、交付订金完成预订。

预订服务具体要点如下所述。

预订服务人员需具备较全面的业务知识，如餐厅销售，的菜单内容、价格等，可答复有关餐饮方面的问题，起到信息咨询员的作用。

注意预订接待服务礼仪，给客户留下良好的印象。

确保预订信息的全面和准确。

预订人员在处理餐厅预订业务时，必须确保以下信息准确无误。

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>