

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务职业技能标准培训>>

13位ISBN编号：9787506461511

10位ISBN编号：750646151X

出版时间：2010-2

出版时间：中国纺织

作者：李焕 编

页数：236

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>

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

前言

随着人们生活水平的逐步提高和消费观念的转变，中国餐饮业在新的世纪迎来了新的发展机遇。但机遇与挑战并存，现代餐饮行业的竞争日趋激烈，而且呈现出全方位竞争的特点，仅仅靠提供优质的餐饮产品已经不能满足消费者的消费需求，现在很多消费者到餐馆或酒店消费，越来越看重服务质量的高低。

餐饮行业作为传统服务性行业，为顾客提供服务是餐饮企业存在的唯一价值，无论是在过去、现在还是将来。

但在不同时代，所提供的服务的内涵是不一样的，这要看消费者的消费愿望。

现在的人们进行餐饮消费越来越表现出一种文化消费的趋向，这就为餐饮企业提供了新的服务课题。能否为客人提供满意的服务是现代餐饮企业是否可以在这样一个群雄逐鹿的时代得以生存的前提。

餐饮企业提供的服务要能跟得上消费者消费需求的变化，就得从培养高素质的餐饮服务员人手。那么什么才是高素质的餐饮服务员呢？

首先，高素质的餐饮服务员必须树立先进的服务理念，有正确的价值取向；其次，还要具备专业的服务技能，包括：餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等；最后，高素质的餐饮服务员还必须要了解相关的行业知识，具备一些特殊问题的处理能力。

俗话说“干一行，爱一行”，如不能“爱一行”又岂能“干一行”。

所以本书以训练餐饮服务员进行岗位认知作为开篇，为的就是培养餐饮服务员能“爱一行”，只有真正喜爱餐饮服务这一职业的人才能把这一职业做好。

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

内容概要

餐饮服务不仅是一门技术，更是一门艺术。

《餐饮服务职业技能标准培训》的编写是本着培养优秀餐饮服务人员这一初衷进行的，书中对餐饮服务人员应知应会的职业技能进行了全方位地介绍，包括：服务礼仪、服务用语、餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等。

除此之外，《餐饮服务职业技能标准培训》还详细介绍了餐饮服务过程中各种特殊情景的处理方法以及一些相关的餐饮行业知识。

全书文字讲解浅显易懂，知识体系科学完善，是一本实用性非常强的培训类书籍。

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

书籍目录

第一章 做最好的餐饮服务员工工作准则1 把准职业的“定盘星”工作准则2 将岗位职责铭刻心间工作准则3 努力提升从业能力工作准则4 牢牢把握工作要求附录1 把握好服务标准及基本要求附录2 规范职责标准第二章 以“礼”服人, 雅仪待客待客技巧1 保持良好的面部表情待客技巧2 保持优美典雅的站姿待客技巧3 端正的坐姿很重要待客技巧4 走姿要自然、规范待客技巧5 采用适当的蹲姿待客技巧6 手势展示体态美待客技巧7 迎客送客不简单待客技巧8 如何施鞠躬致意礼待客技巧9 为客人相互介绍待客技巧10 与客人寒暄有技巧待客技巧11 如何应答客人提问附录1 具有良好的仪容仪表附录2 着装有标准第三章 说客人爱听的话语言技巧1 语言表达有要求语言技巧2 礼貌用语挂嘴边语言技巧3 善于接打电话语言技巧4 手势巧传信息语言技巧5 对客沟通要灵活语言技巧6 服务忌语不可说语言技巧7 捏准称赞的原则语言技巧8 学会赞美的技巧语言技巧9 巧让客人接受你的意见语言技巧10 礼貌拒绝客人附录 常用英语挂嘴边第四章 巧手折出餐巾花折叠技巧1 学会选择餐巾花折叠技巧2 餐巾花摆设讲艺术折叠技巧3 掌握餐巾花折叠手法折叠技巧4 常见盘花折叠折叠技巧5 常见杯花折叠附录 餐巾清洗有学问第五章 端盘、托盘有讲究端托技巧1 了解端托服务程序端托技巧2 单手端一个盘端托技巧3 单手端两个盘端托技巧4 单手端三个及三个以上盘端托技巧5 托两个碟和三个碟端托技巧6 端托时如何行走附录 端托服务形体训练第六章 餐厅档次摆出来摆台技巧1 选择合适的餐台摆台技巧2 选择合适的台布摆台技巧3 台布铺设方法摆台技巧4 规范化的摆台标准摆台技巧5 为中西餐零点摆台摆台技巧6 为中西餐宴会摆台附录 插花艺术与摆台第七章 为客人点菜有技巧点菜技巧1 餐厅菜单要熟悉点菜技巧2 呈递与解释菜单点菜技巧3 为客人点菜的程序点菜技巧4 为客人点菜的技巧点菜技巧5 准确回答客人问题点菜技巧6 给急于进餐者介绍省时菜肴点菜技巧7 无法供应菜肴时, 要表歉意点菜技巧8 耐心等待不急于点菜的客人点菜技巧9 灵活对待自带原料并要求加工的客人点菜技巧10 尽量满足客人提出的特殊口味点菜技巧11 提醒不问价乱点菜的客人点菜技巧12 向客人解释菜品价格疑义点菜技巧13 巧妙向客人推销凉菜、汤及主食附录1 背菜单的技巧附录2 掌握基本的英汉菜单第八章 酒水服务要周到斟酒技巧1 为客人准备酒水斟酒技巧2 为客人开启各式酒品斟酒技巧3 做好斟酒准备工作斟酒技巧4 掌握好斟酒方法斟酒技巧5 中餐斟酒技巧斟酒技巧6 西餐斟酒技巧附录1 了解中国酒俗文化附录2 掌握酒水基本知识第九章 让客人吃得舒心上菜技巧1 为客人介绍菜品的原则上菜技巧2 了解中西餐菜品的特点上菜技巧3 特殊菜品的食用方法上菜技巧4 把握上菜的技巧上菜技巧5 规范上菜的动作上菜技巧6 上中餐特殊菜肴上菜技巧7 如何上西餐菜肴附录 掌握摆菜的方法第十章 为客人分菜巧掌握分菜技巧1 做好分菜准备分菜技巧2 进行中餐分菜分菜技巧3 巧分特殊中餐菜肴分菜技巧4 巧分西餐菜肴附录 掌握分菜基本要求第十一章 撤换服务要做好撤换技巧1 掌握撤换服务技巧撤换技巧2 为客人撤换小毛巾撤换技巧3 为客人撤换骨碟、汤碗、汤匙撤换技巧4 为客人撤换菜盘撤换技巧5 为客人撤换烟灰缸撤换技巧6 为客人撤换口布和台布附录1 客人用餐完毕后进行翻台附录2 餐饮用具的保管、储存与消毒第十二章 服务不忘妙推销推销技巧1 推销的准则和种类推销技巧2 找准推销目标推销技巧3 客人不了解菜品推销技巧4 善用他人之口推销技巧5 提供多种选择推销技巧6 请厨师现场演示推销技巧7 填补空白做好搭配推销技巧8 为老年客人推销推销技巧9 为青年客人推销推销技巧10 为少年儿童推销推销技巧11 为炫耀型客人推销推销技巧12 给茫然型客人推销推销技巧13 给习惯型客人推销推销技巧14 给“吃顿便饭”的客人推销推销技巧15 给“调剂口味”的客人推销推销技巧16 给举办宴会的客人推销推销技巧17 给聚餐的客人推销推销技巧18 判断客人身份, 进行适当推销推销技巧19 初来餐厅的客人请服务员点菜推销技巧20 常客请服务员代其点菜推销技巧21 协助不了解菜品的客人点菜推销技巧22 所点菜品没有时, 推荐其他菜品推销技巧23 菜品搭配不当, 及时给出合理建议推销技巧24 上菜时捎带推销菜品推销技巧25 当客人用餐兴致浓厚时推销附录 推销语言的选择第十三章 各地客人细服务分类服务1 服务东北地区客人分类服务2 服务冀晋地区客人分类服务3 服务鲁豫地区客人分类服务4 服务陕甘宁地区客人分类服务5 服务江浙地区客人分类服务6 服务闽粤地区客人分类服务7 服务湘赣地区客人分类服务8 服务四川地区客人分类服务9 服务美国客人分类服务10 服务英国客人分类服务11 服务法国客人分类服务12 服务德国客人分类服务13 服务日本客人分类服务14 服务俄罗斯客人分类服务15 服务印度客人分类服务16 服务泰国客人分类服务17 服务朝鲜和韩国客人分类服务18 服务中东地区阿拉伯客人分类服务19 服务加拿大客人分类服务20 服务越南客人分类服务21 服务澳大利亚客人第十四章 特殊客人精招待特殊服务1 接待信奉宗教的客人特殊服务2

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

心情不佳的客人用餐特殊服务3 熟人或亲友用餐特殊服务4 带小孩的客人光顾餐厅特殊服务5 当客人是残疾人土特殊服务6 客人想给服务员敬酒特殊服务7 面对穿戴不整的客人特殊服务8 客人点菜犹豫不决特殊服务9 客人醉酒该怎么办特殊服务10 客人打架闹事怎么办第十五章 特殊要求巧满足异议处理1 客人嫌菜太淡（太咸）异议处理2 客人嫌本店价格高异议处理3 客人嫌某道菜太贵异议处理4 客人投诉菜做得不好异议处理5 菜点好后，宾客不满，要重点菜异议处理6 服务员上错菜，客人不要异议处理7 客人发现饭菜中有异物异议处理8 客人反映菜肴变质异议处理9 客人拒赠品，要换现金折扣异议处理10 客人自带食品要求加工异议处理11 客人不承认点过某道菜异议处理12 客人要求自带酒水第十六章 巧妙处理其他状况特别情况1 汤汁洒在客人身上特别情况2 客人说在餐厅丢失财物特别情况3 客人偷拿餐具特别情况4 客人损害餐具特别情况5 客人托转物品特别情况6 用餐的客人急于赶时间特别情况7 客人反映账单不对特别情况8 客人离开却未付账特别情况9 客人提出问题答不上来第十七章 客人投诉慎解决投诉处理1 处理客人投诉的程序投诉处理2 正确看待客人的投诉投诉处理3 区别投诉和“挑刺”投诉处理4 客人为什么投诉投诉处理5 处理客人投诉的原则投诉处理6 防范客人投诉第十八章 紧急情况急处理紧急情况1 客人用餐时感到不舒服紧急情况2 客人用餐时突然停电紧急情况3 客人摔倒或撞到门上紧急情况4 餐厅出现报警的警铃紧急情况5 开餐期间遭遇火灾附录 正确使用灭火器参考文献

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

章节摘录

1.采取缓兵之计，不要一口回绝 餐饮服务员在面对无法兑现客人的要求时，不要马上表示拒绝，否则肯定会引起客人的不快，而应当采取缓兵之计，然后慢慢向客人解释清楚。

这样，一方面可以让时间消磨掉客人的一些不合理的愿望或要求，另一方面通过解释，客人也容易理解你的拒绝是有道理的。

比如：在别人向你请求时，如果你能做到，就可以答应别人，但如果你感到这一请求超出了你的能力范围时，你当然可以立即回绝：“不行，这个忙我帮不了！”

”但是如果你用延时法来说：“嗯，我来想想办法，是不是能办成我一定尽快给您一个回音，您看怎么样？”

”如果你过一两天再打电话表示无能为力，那至少你不是“一口回绝”，你是已经尽心尽力了。

有时候，被拒绝的人耿耿于怀的往往是别人回绝时的态度，或是官腔十足，或是盛气凌人，或是漫不经心。

若是别人已经尽心竭力、那么即使事情最终没有办成，也不至于牢骚满腹的。

餐饮服务员的工作性质决定了，客人有要求就要尽量满足，所以客人一般也不会经常遇到被拒绝的情况发生，客人很容易形成一种天经地义的心态，在这种心态下，客人是不愿意理解服务员的拒绝行为的合理性的，要想让客人理解，就需要时间的缓和及服务员进行合理的解释。

2.以幽默的方式拒绝。

避免使用生硬的语言 幽默的语言，虽然并不严肃，但正是这种不严肃的语言往往能起到意想不到的作用。

餐饮服务员拒绝客人，最忌讳的就是太过严肃，而致使客人感到尴尬甚至不快。

在拒绝别人时，采用幽默的方式往往能使对方心领神会，从而避免了尴尬。

据说美国总统罗斯福的一位朋友想从他嘴里打听一项机密，罗斯福当然不能泄密，但他也不愿伤害朋友。

于是他悄悄地向朋友问道：“你能保守秘密吗？”

”那位朋友以为罗斯福要他保证不向别人说才肯将机密告诉他，于是便连声答应：“当然，我一定保守秘密，不告诉任何人！”

”这时，罗斯福说：“你能保守，那么，我也能！”

”他的朋友一怔，然后抱着罗斯福的肩膀大笑起来。

在餐饮服务领域，客人不喜欢被拒绝，最根本的原因还是情感原因，所以餐饮服务员在拒绝客人时，要解决的主要不是严肃的理论问题，即使服务员把道理讲得一清二楚，客人往往还是不会表示理解和合作。

其实，餐饮服务员真正要做的是消除客人的抵触情绪和抵触思想，此时，要尽量避免使用严肃生硬的逻辑语言，而代之以轻松幽默的语言来表达自己的拒绝理由更为合适。

3.给客人作后果预演。

间接地拒绝客人 当客人提出服务员不可能办到的要求时，餐饮服务员可以按照客人的想法，给客人推理出来一个结果。

当客人看到这个结果是个坏的结果时，自然就会放弃先前的要求了。

这样也就等于拒绝了客人。

只是这种拒绝不是由拒绝者说出来的，而是在拒绝者假设的引导和启发下由被拒绝者说出的，因此不至于引起不快，而反过来可以给被拒绝者以教育和启发。

据说萧伯纳曾经被一位电影明星追求。

这位明星向他求婚说：“如果我俩结合，将来生的孩子头脑像你而长相像我，那岂不是一桩美事！”

”萧伯纳没有正面回绝，而是做出了一个假设：“要是我们结合，将来生的孩子头脑像你而长相像我，那岂不惨了么？”

”这位明星当然不会接受这样的假设，而只能接受拒绝。

客人不会自己和自己过不去，所以，这种拒绝的方式，是最安全的方式之一。

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

4.采取旁敲侧击式的模糊拒绝法 面对客人的不合理要求,餐饮服务人员完全没必要针锋相对地提出反对意见,这时候采取旁敲侧击的方式,往往更有利于问题的解决。生活中大家可能都有这样的经验,当你提出某种要求时,对方既不马上反对,也不立即赞同,而是耐心细致地与你谈些与主题有关但又模模糊糊的问题,整个谈话就像笼到“烟雾”之中,最后你都不明白自己是怎样被拒绝的。

这一计谋,可称之为“模糊拒绝法”。

5.以自嘲的方式否定自己,暗示不能满足客人的要求 针对客人提出的要求,进行自我嘲讽,来表达拒绝的意思,往往更容易被客人所接受。

生活中常会出现这样的情况,别人向你提出请求或邀请,这时直接拒绝对方,可能会使人家很没面子,非常扫兴。

在这时不妨在自己身上找一个与之相关的缺陷作借口,用风趣的语言自我解嘲一番,向对方暗示自己不情愿也不合适答应其请求,往往会收到较好的效果。

有一次林肯受邀参加一个报纸编辑大会。

组织者之所以邀请林肯,是因为他的总统地位,因此,林肯的出席显得不伦不类。

林肯讲了一个有趣的小故事,嘲笑自己长得太丑,不宜出席这种公共活动。

这个借口听起来滑稽荒诞,但是暗示了林肯的拒绝,消息传出去之后,应该不会再有人邀请他参加一些风马牛不相及的活动了。

6.站在客人角度分析利弊,表达拒绝的善意 餐饮服务人员在拒绝客人时最重要的是要让客人明白,拒绝是出于善意的考虑,而非无缘无故的拒绝,这样客人就很容易接受了。

在别人对自己有所请求时,如果确实有困难,但为了不伤害对方,我们可以站在对方的位置思考问题,帮助其分析利弊得失,然后以维护对方利益为出发点,提醒对方如果愿望实现会对其带来什么样的危害。

对方在领悟之后,便能心平气和地接受你的意见,撤回自己的请求。

7.用歉意的微笑取代语言的拒绝 有时候,餐饮服务人员在拒绝客人的过程中,往往想拒绝,可是却无法说明原因,也不便向对方多说什么理由,但又不得不让对方“下台阶”,说“行”不好,说“不行”又怕不礼貌。

这时微笑不语便是最佳选择,这既能缓和情绪不使对方难堪,又能免去语言不周而导致的麻烦,取得“此时无声胜有声”之效。

8.对于客人的邀请要婉言谢绝 对于客人提出的善意要求,服务员在拒绝前应该首先对客人的好意表示感谢,然后婉言拒绝,这样不但不会引起客人的不快,而且还可以赢得客人的更多好感。

婉言谢绝可以强调的客观理由有两个方面:一是自身的理由,即自身缺乏满足对方要求的某些必要条件;二是社会的理由,如法规、纪律、权限、惯例和客观存在的难以随意超越和打破的制约。

这两者可单独运用,也可综合运用。

在餐饮服务领域里,餐饮服务人员对客人婉言谢绝时,最重要的是表示感谢和解释清楚拒绝的理由,做到人情人理,客人就不会不接受了。

.....

<<餐饮服务职业技能标准培训>>

编辑推荐

优秀餐饮服务情景训练最佳读本！

俗话说“干一行，爱一行”，如不能“爱一行”又岂能“干一行”。

所以本书以训练餐饮服务人员进行岗位认知作为开篇，为的就是培养餐饮服务人员能“爱一行”，只有真正喜爱餐饮服务这一职业的人才能把这一职业做好。

接下来，本书分章对餐饮服务人员的语言技能培训和各项服务技能培训等方面的知识，做了非常详尽的阐述，在阐述的过程中，特别注重知识的实用性与科学性的统一。

考虑到餐饮服务工作的复杂性，在本书的最后五章还详细介绍了一些服务过程中特殊情况的处理方法

。

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>