

<<餐馆服务实用手册>>

图书基本信息

书名：<<餐馆服务实用手册>>

13位ISBN编号：9787534448157

10位ISBN编号：7534448158

出版时间：2012-10

出版时间：江苏美术出版社

作者：于保政

页数：273

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>

<<餐馆服务实用手册>>

前言

餐饮业是“服务为王”的行业，“服务好”是其基本特征和最高要求。假如离开了“服务”这一核心要素，那么餐饮业就无法发展，甚至无法生存下去。正是因为这一点，人们才会把餐饮业归入第三产业即服务业之中，并把餐饮业列为整个服务行业的“排头兵”和“领头羊”。

可以肯定地说，服务质量的优劣、水平的高低，是决定一家餐馆是否具有竞争力的最为关键的因素。只有为顾客提供全方位的、满意的服务，餐馆才能全面提升盈利能力，从顾客那里获得满意的回报。尽管目前仍有一些餐馆存在着忽视服务、不懂服务的现象，但大多数餐饮企业，都知道了服务的重要性，并力争不断改善服务质量、提升服务水平，争先恐后地把“服务好”作为与同行竞争、吸引顾客的有力武器。

不过，“知道”是一回事，而“做到”则是另一回事。

又有相当多的餐馆人员，在思想上是知道了服务的重要性，甚至把“为顾客提供满意的服务”作为“口头禅”，但在实际行动中却未必能够真正做到“为顾客提供满意的服务”。

一边在心里大念特念“服务经”、一边用自己的所谓“服务”去得罪顾客的不良现象，在餐饮业中仍是大量存在的，且屡见不鲜，层出不穷。

这种“夜里想好千条路，白天照样卖豆腐”的奇特现象，让人感到啼笑皆非！

究竟为什么会发生这些怪现象呢？究其原因，最主要的就是在于餐馆人员没有悟透服务的真谛、理解服务的真义、领会服务的内涵以及把握服务的技巧，没能通过实际行动把“服务经”念好、念活。

其实，餐饮服务是一门大学问，它绝不像某些人所认为的那样肤浅、偏窄。

如果把餐饮服务仅仅理解为“伺候别人”、“笑脸相迎，笑脸相送”和“俯首帖耳，唯命是从”，并戴着落后的、市侩的“老花镜”来看待服务、提供服务，那就实在是大错特错了！

如果真是这样，我们的服务就会事倍功半，甚至劳而无获、得不偿失！

餐饮服务既是一门特殊的技术，也是一门高超的艺术。

任何餐馆要想念好“服务经”，都必须以正确的理念、积极的心态和恰当的行动，认真学习，深入领会。

只有把餐饮服务的技术性和艺术性有机统一起来，使两者完美结合，相辅相成，相得益彰，才能切实提高餐饮服务的水准，充分发挥餐饮服务的效能，更好地利用餐饮服务开发出滚滚财源！

要做到这一点，则必须首先从餐馆服务员身上着手，使每一位服务员都熟练掌握服务技能，深刻把握服务艺术，正确运用多种多样的服务方法。

归根结底，任何事情都是必须靠人来做的。

餐饮服务的成败得失最终也都是由每一位服务员所决定的。

服务员是连接餐饮企业与餐饮市场的纽带，也是沟通餐馆内部和顾客的桥梁，体现着餐馆的风格与特色，代表了餐馆的地位和形象。

正是由于餐馆服务员的身份如此重要，所以我们才专门策划、写作了《餐馆服务实用手册》这本书，为各位服务员提供必要的知识营养和有益参考。

本书就是围绕如何使餐馆服务员不断提高服务技能和服务艺术的中心内容而展开的。

其具体内容包括如下六章：第一章 餐馆服务员入行须知本章首先从餐饮行业的本质特点与要求入手，告诉大家如何正确认识和理解餐饮服务的全部内涵，摆正餐馆、服务员、顾客三者的关系，培养哪些应有的职业道德，以最佳的服务意识带动餐馆利润的增长。

第二章 餐馆服务员的基本条件与素质准备很多人都认为谁都可以从事餐饮服务，但并非人人都能真正做好、做通餐饮服务。

本章将会告诉你，要成为一位出色的服务员，必须具备哪些条件和素质。

第三章 餐馆服务员的礼貌礼仪要求所谓“礼多人不怪”、“讲礼重于证明理”；

<<餐馆服务实用手册>>

，这些话对餐饮服务来说是绝对真理。

但是，餐馆服务员到底怎样才能做到全面符合餐饮服务的礼貌礼仪要求，使顾客感到称心、满意呢·;在本章中你就能找到最好的答案。

第四章 餐馆服务员的语言技巧要求语言是沟通的介体、交流的钥匙，更是提供优质服务不可缺少的高效工具。

“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”；餐馆服务员一定要避免说错话，要学会多说让顾客高兴的话。

为此就必须仔细领会本章的内容，参透各种服务语言的使用技巧。

第五章 餐馆服务员的基本服务技能一张小小的餐桌，却是餐馆服务员施展服务技能、显示服务魅力、体现服务价值的主要战场。

但餐桌服务是需要具备一定技能才能做好的，任何人都不可能无师自通。

所谓“外行看热闹，内行看门道”；只有学会本章所讲的各种门道，才能成为餐桌服务的行家里手。

第六章 如何有效应对突发事件和顾客抱怨俗话说“千人千面”；到餐馆就餐的什么人都有，可谓三教九流，形形色色。

在餐馆为顾客提供服务的过程中，常常会出现一些意想不到的突发事件，也会经常遭到某些顾客的责难、抱怨。

如果处理不好，就会使餐馆的生意大受影响。

本章将会给你指点迷津，告诉你如何处理各种突发事件，妥善化解顾客的抱怨。

综上所述，《餐馆服务实用手册》是一本专门为餐馆服务员而写的书。

本书作者长期从事餐饮服务的研究、教学工作，对餐饮服务实际工作也有深刻体验，积累了丰富的理论知识和实践经验。

因此，这本书不仅内容丰富、充实，讲述具体、生动，语言通顺、流畅，解释深入浅出，而且注重餐饮服务技能的可操作性、实用性，要求清晰、明确，是一本极具实用价值的参考书。

本书所讲的内容，对整个餐饮行业都有普遍指导意义。

不论是什么规模、什么档次、什么特色的餐馆，其服务人员都可以从本书中汲取到营养，掌握到实际服务技巧。

愿你能从本书中学到有益的知识，迅速成为餐饮服务行业中的佼佼者！

著 者2012年6月

<<餐馆服务实用手册>>

内容概要

对整个餐饮行业都有普遍指导意义。
不论是什么规模、什么档次、什么特色的餐馆，其服务人员都可以从本书中汲取到营养，掌握到实际服务技巧。

<<餐馆服务实用手册>>

书籍目录

第一章 餐馆服务员入行须知1

小博士忠告您：

不重视服务的老板，请别投钱到餐饮业，那会使你的钞票打水漂；不懂得服务的员工，请别投身于餐饮业，那会使你的生命被白白浪费。

请牢记：餐饮业是服务业的“龙头”，服务是开餐馆必须唱好的“重头戏”，是所有餐馆的“生命线”、“成长点”。

没有服务就别想赚钱。

1

第二章 餐馆服务员的基本条件与素质准备31

小博士提醒您：

长相好不如服务好，服务员应是外在美和内在美的有机结合。

顾客到餐馆来是为了就餐，不是为了选美。

若要成为大受欢迎的一流服务员，就必须内外兼修。

1

第三章 餐馆服务员的礼貌礼仪要求87

小博士经营新招一点通：

多对顾客讲“礼”，少对顾客讲“理”。

你就一定能赢得顾客的欢心，给顾客无限好感。

日本餐饮业一句经营名言：宁愿雇用只有小学文化但笑口常开的小姑娘，也绝不雇用板着脸孔的哲学教授。

当然，最好能雇用到兼有二者之长的人。

87

第四章 餐馆服务员的语言技巧要求137

小博士提醒您：

“会说让人笑，不会说让人跳。

”恰当、得体的语言具有莫大的创造力，可以为餐馆换来滚滚财源，为自己争取到发展的前途。

千万不要使你的语言对顾客产生“杀伤力”。

语言体现人的素质，体现人的修养。

餐馆服务员的语言不仅是用来表情达意的，也是可以卖钱的。

因此，要管好自己的嘴。

137

第五章 餐馆服务员的基本服务技能183

小博士提醒您：

有位年轻妇女怀里抱着小孩进了餐厅，进餐时孩子饿了，那妇女便要解衣给孩子喂奶。

突然一位服务员走过来阻止她，并指着墙上挂的一块牌子让她看。

牌子上写着一句话：“本餐厅谢绝顾客自带酒水！”

对顾客服务绝对不要千篇一律，死搬教条，灵活应变才能使顾客感到满意!183

第六章 如何有效应对突发事件和顾客抱怨231

小博士提醒您：

在餐饮业中有两条应对顾客的最高原则：第一，顾客总是对的；第二，顾客如果不对，请参阅第一条。

<<餐馆服务实用手册>>

章节摘录

<<餐馆服务实用手册>>

编辑推荐

《餐馆服务实用手册》编辑推荐：餐饮业是服务业的龙头，服务是餐饮业的龙头，没有服务就没有钱赚。

<<餐馆服务实用手册>>

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>