

<<岗位业务培训系列>>

图书基本信息

书名：<<岗位业务培训系列>>

13位ISBN编号：9787545410617

10位ISBN编号：7545410610

出版时间：2012-1

出版时间：广东经济

作者：滕宝红

页数：171

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>

<<岗位业务培训系列>>

内容概要

目前国内中基层岗位培训与学习品种最齐全、结构最完善的大型书系。

全方位介绍管理基础知识、传授岗位技能和操作要点中基层管理人员及一线岗位工作人员的最佳业务读本。

通过实效培训改善企业体质，提升管理效能，获得持续的竞争优势。

<<岗位业务培训系列>>

书籍目录

第一章 任职资格要求

第一节 餐厅服务员知识与技能要求

级别一：初级餐厅服务员

级别二：中级餐厅服务员

级别三：高级餐厅服务员

第二节 餐厅服务员必备素质要求

要求一：合作精神

要求二：诚实与礼貌

要求三：做事专注

要求四：节俭，不浪费

要求五：行动有效率

要求六：敬业

要求七：自律

第三节 餐厅服务必须养成的习惯

习惯一：了解餐厅的目标和自己的职责

习惯二：尽量使用客人的姓氏称呼客人

习惯三：任何行动都以客为先

习惯四：让客人听到你的微笑

习惯五：充分运用餐厅给你的权力

习惯六：积极沟通

习惯七：把每一次客人投诉视作改善服务的机会

习惯八：上岗时精神饱满

习惯九：爱护公共财产

第四节 餐厅服务员职责标准

.....

第二章 餐前准备工作

第三章 餐中服务技能

第四章 餐后服务工作

第五章 中餐餐饮服务

第六章 西餐餐饮服务

第七章 酒吧服务技巧

第八章 咖啡厅服务技巧

第九章 制度与表单应知应会

附录

参考文献

<<岗位业务培训系列>>

章节摘录

要做一名优秀的餐厅服务员，必须对餐厅服务员所必须具备的知识与技能有所了解。以下介绍初级、中级、高级餐厅服务员的知识与技能要求，请自行对照，自己已达到何种水平，从而找出努力的方向。

级别一：初级餐厅服务员 知识要求 具有初中文化程度或同等学历。

了解餐厅服务接待知识，掌握不同年龄、职业、不同就餐目的的客人的饮食要求。

了解世界主要国家、地区和国内少数民族的风俗习惯、宗教信仰和饮食习俗。

了解所供应的各种菜点的口味、烹调方法和制作过程及售价。

了解所供应的各种酒类、饮料的名称、产地、特点及售价。

了解食品营养卫生知识，熟悉《食品卫生法》。

了解餐厅内常用布件、餐具、酒具和用具的使用以及分类保管知识。

了解销售过程中的各种手续及要求。

懂得各种单据的使用和保管知识。

掌握托盘、摆台等技能所需的技术及动作要求。

掌握散客和一般宴会的服务规程。

掌握各种菜点、酒类、饮料的适用范围及食用方法。

掌握各种菜点所需的佐料及其特点。

掌握安全使用电、煤气及消防设施的知识。

了解餐厅内常用设备、工具的使用及保养知识。

具有服务心理学的基础知识。

了解本岗位的职责、工作程序及工作标准。

懂得基本化妆知识和一秀社交礼仪、礼节。

技能要求 能熟练地进行托盘、折花、摆台、斟酒、上菜、分菜等工作。

<<岗位业务培训系列>>

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>