

<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

图书基本信息

书名：<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

13位ISBN编号：9787802216754

10位ISBN编号：7802216753

出版时间：2008-6

出版时间：中国时代经济出版社

作者：尹刚 主编

页数：187

字数：202000

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>

<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

内容概要

餐饮服务既是一门特殊的技术，也是一门高超的艺术。

但是，很多服务企业或其基层人员面对众多外来思想往往感觉无所适从，不知道该如何选择；或者选择之后，又常常不知道该如何将理论转化为实践。

那么，相信本书会对大家有所帮助。

本书在内容和书写语言上都强调简洁实用，并配以相应的案例或制度、表单、范本，让阅读的人一看就能明白，使其可以成为服务企业一线员工实际工作中的指导手册，不论是什么规模、什么档次、什么特色的餐饮企业及其服务员都可从中汲取到营养，掌握到实际服务技巧。

本书可作为一本管理、培训工具书。

<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

书籍目录

第一章 餐饮服务基础 一、餐饮服务特性 二、餐饮服务意识 三、餐饮服务准则 范本：××餐厅员工奖惩制度 四、餐饮服务流程第二章 服务必备技能 一、摆台技能 二、端托技能 三、餐巾折花 四、餐具擦拭技能 五、菜品认识技能 六、上菜技能 七、分菜技能 八、斟酒技能第三章 散客服务 一、餐前准备工作 二、开餐服务工作 三、就餐服务工作 四、餐后结束工作 五、外送服务第四章 团体及宴会服务 一、非正式宴会服务程序 二、正式宴会服务 范本：××餐厅西餐宴会服务操作程序与标准第五章 对客服务技巧 一、对客服务仪容 范本：餐厅员工仪容仪表规定 二、对客服务语言 范本：餐厅员工服务态度 三、因人而异的服务 四、服务问题处理 五、客人投诉处理第六章 安全卫生管理 一、安全管理 二、卫生管理参考文献

<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

章节摘录

第一章 餐饮服务基础 一、餐饮服务特性 作为餐饮服务员工，要想给顾客提供最佳的优质服务，首先必须了解餐饮服务的特点。

一般来说，餐饮服务具有以下几个特性： 1.无形性 服务看不见摸不着，是无形的，无法进行量化和描述，但可以通过顾客用餐后的感觉能亲身体会到服务质量的优劣。所以服务员必须接受专业化的服务训练，为各种不同的顾客提供优质的服务，尽可能满足他们不同的消费需求。

2.不可储存性 餐饮服务具有不可储存性，每次用餐结束，顾客离开了餐饮店，服务也随之结束，不能储存下次使用，只有顾客亲临用餐才能享受服务。

3.不可转让性 每位就餐的顾客，都无法把其所接受的服务转让给第三者，且仅以“当时”为限，等到下次光临时，则会因服务人员不同或是就餐环境等的不同，而得到另外的就餐服务。

4.同步性 餐饮服务的特点是在接受顾客提出的要求后才提供相应的餐点服务。当顾客指定菜单后，就确定了消费形态和类别，同时厨房也依据菜单的内容开始整理、制作。因此，餐饮服务的生产、销售、消费三个环节是同时进行的。

餐饮服务的同步性决定了餐饮工作的复杂性，多项工作环环相扣。所以，人员安排必须紧凑，分工明确。

除了要在外场营造热情接待的气氛外，更要重视内部员工之间相互配合等问题。

5.有价值性 餐饮服务是一种有偿服务，本身具有价值，能为企业带来利润。优质的服务是餐饮企业成功的重要因素之一，它能够为企业创造利润、带来效益。

6.直接性 由于餐饮服务的生产、销售和消费是同步进行的，所以效果能直接体现出来。这一特点，决定了餐饮服务不同于一般商品。

.....

<<优秀餐饮服务员工工作技能手册>>

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>