<<优秀餐饮服务员工作技能手册>>

图书基本信息

书名:<<优秀餐饮服务员工作技能手册>>

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,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切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