

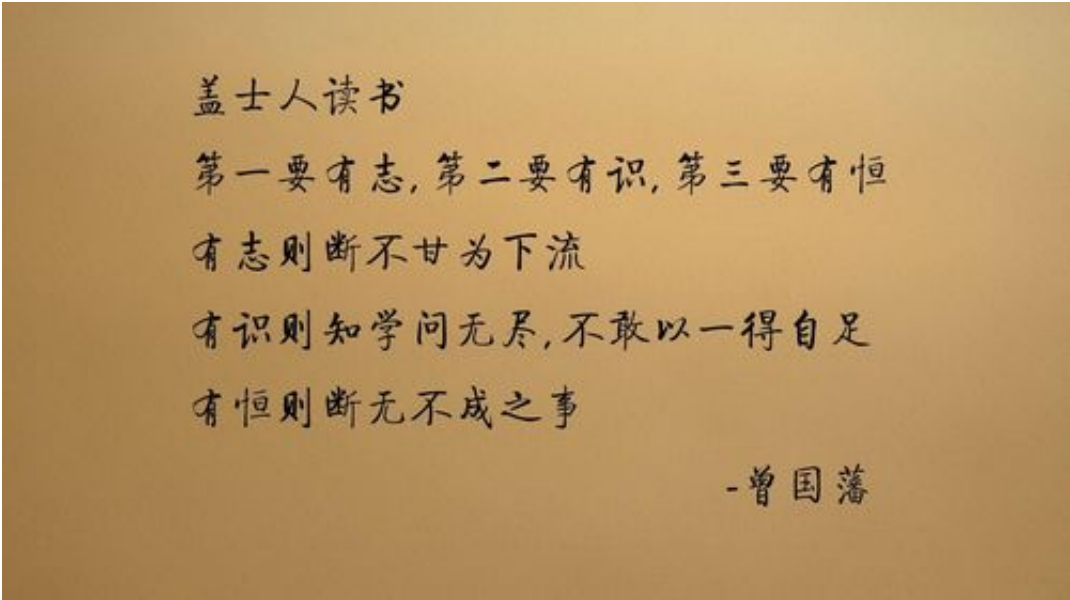
# 饭店服务员培训

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16778320242952.html>

范文网，为你加油喝彩！

华硕主板u盘启动按f几-游戏闪退怎么解决



盖士人读书  
第一要有志，第二要有识，第三要有恒  
有志则断不甘为下流  
有识则知学问无尽，不敢以一得自足  
有恒则断无不成之事  
-曾国藩

2023年3月3日发(作者：花类)

1餐饮服务培训餐厅服务员必须遵守的礼仪餐厅是宾客的用餐场所，餐厅服务员不但

要掌握业务技能,还要遵守服务中的各种礼仪，使宾客不但吃得饱，还要吃得愉快.

餐饮服务培训(1) 应笑脸迎宾客，自然大方并亲切问候:“您好！欢迎光临!请问

一共几位？”如果是男女结伴而来，应先问候女宾，再问候男宾。对老幼残宾客，应主动上前

照料。

(2) 要根据宾客的不同情况把他们引入座位.如重要宾客光临，应把他们引领到餐厅中最好的位路;夫妇、情侣就餐,应把他们引领到安静的角落位路；全家、亲朋好友聚餐，应把他们引领到餐厅中央的位路；对老幼残宾客应把他们安排在出入比较方便的位路.安排座位应尽量满足宾客的要求，如果该座位已经被先到的宾客占用，服务员应解释致歉，求得谅解，推荐其他令宾客较满意的座位.

(3) 宾客走近餐桌,服务员应按先女宾后男宾，先主宾后一般宾客的顺序用双手拉开椅子，招呼宾客入座;宾客曲膝入座的同时，轻轻推上座椅、使宾客坐好、坐稳.

(4) 为宾客送上茶水,切忌用手接触茶杯杯口。适时主动恭敬地递上菜单,不能随意将菜单扔在桌上。顾客点菜时要耐心等待,不能催促，让宾客有考虑的时间.点菜时，拿好纸、笔随时记录。如宾客犹豫不决，服务员应当好参谋,热情介绍菜肴品种和特色。应注意语言艺术，礼貌委婉,不要勉强或硬性推荐，以免引起宾客反感。如宾客点的菜已经无货供应，应礼貌致歉,求得谅解。如宾客点的菜,菜单上没有，不要拒绝,可以说：“请允许我与厨师商量一下，尽量满足您的要求。”宾客点菜时，服务员应面带笑容,上半身略微前倾,身体不能\*在餐桌边，不能把手放在餐桌上，要认真倾听,准确记录，避免出错。

(5) 如有儿童就餐,可给儿童加上小凳，方便儿童入座。

(6) 如宾客不慎掉落餐具，应迅速为其更换干净的餐具，不能在宾客面前一擦了事。

(7) 如有宾客的电话，应走近宾客轻唤，不能在远处高喊。

(8) 工作中必须随时应答宾客的召唤，不能擅离岗位或与他人聊天。

(9) 为宾客斟酒上菜要讲究程序。上菜时手指不能碰及菜肴，每上一道菜要报菜名，简要介绍其特色，说话时不能唾沫四溅。斟酒时手指不能触摸酒杯杯口，应按酒的不同种类决定斟酒的程度。倒香槟或冰镇饮料时，酒瓶应用餐巾包好，以免酒水滴落到宾客身上。

(10) 宾客吸烟，应主动上前点火。宾客的物品不慎落到地上，应主动上前帮助拾起，双手捧上。

(11) 对宾客应一视同仁，生意不论大小都应服务周到。逢年过节，要对每一位宾客致以节日的问候。<sup>3</sup> (12) 应在全部宾客离去后，再进行清扫，不能操之过急。

(13) 结账时，应把帐单放在托盘中，正面朝下递给宾客。宾客付账后，要致谢。宾客起身后，服务员应拉开座椅，并提醒宾客不要忘记随身携带的物品。帮助宾客穿大衣戴帽子，在餐厅门口与宾客友好话别：“再见，欢迎您再次光临。”

(14) 餐厅服务员要与食物、餐具打交道，所以要对服务员的个人卫生严格要求。应穿着干净整洁的制服，勤洗澡，勤理发，勤剪指甲，勤刮胡须，勤刷牙，勤洗手，不佩戴首饰，不浓妆艳抹，不梳披肩发。在宾客面前不掏耳朵，不剔牙，不抓头发，不打哈欠，不掏鼻孔。如不得已要打喷嚏、咳嗽，应背转身体，用手帕遮住口鼻，并向宾客致歉。工作前不吃有刺激气味的食品。

## 1．餐前准备工作

(1) 了解宴会的接待对象，接待人数，客人的身份，入席的时间，宴会的摆设要求，客人的膳食要求，尤其有何特殊要求。

(2) 熟悉菜单的内容及上菜顺序,掌握每款菜式的特点及服务程序。(3) 摆设好宴会台面，突出主位,准备好宴间所需物品。

## 2．宴会服务

(1) 礼貌问候客人并引导客人入座.

(2) 给客人递上餐巾。

(3) 征求客人饮用何种酒水。

(4) 给客人倒茶水。

(6) 为客人撤筷套，打开口布递给客人.

(7) 为客人斟酒水、饮料.

(8) 撤掉茶杯。

(9) 征得客人同意后，通知厨房出菜。

(10) 为客人上菜，介绍菜名，根据需要主动为客人分菜.

(11) 及时撤下桌面上的空碟子,并为客人更换骨碟、烟灰缸.

(12)客人用完餐后,为客人上茶杯、倒茶水并送上小毛巾。

(13) 清理台面。

(14)上甜品、水果、骨碟、\*等。

(15) 询问客人是否还需要其他东西,是否满意。

(16) 客人结账，递上账单。

(17)为客人拉椅离座,送客，欢迎再次光临

服务员的仪态餐厅的服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信餐

厅是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁,并注意口臭及体

臭.女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外,不带其他任5何

装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜,给客人留下端庄及

注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖.礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话

时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事

的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐,以诚恳的态度来解决任何争端，一

切以“顾客至上”为原则。

服务员的合作精神餐厅的工作人员一定要做到认真负责，迅速合作,这样都能使工作

更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

服务员的诚实与礼貌餐厅工作的同事之间一定要相互尊重,互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财,不欺骗客人,礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养餐饮从业人员应有的修养，餐厅的生意都能更好，才能达到餐厅营利的目的。

### 【服务员的仪容、仪态、仪表】

餐厅的服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信餐厅是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子,衣服整齐，双手及指甲要清洁,并注意口臭及体臭.女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油,指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖.礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

### 【服务员怎样为客人提供心理服务】

如何在服务过程中通过行为向顾客传递积极有效的信息，需要我们采用个性化服务来

满足不同顾客的需要,达到超出顾客期望的7服务效果，从而获得顾客的满意、留住顾客、赢得

顾客的忠态.那么，如何才能“超出顾客期望值”呢？下面，我们从八个方面来讨论如何通过

个体行为（即个性化服务)来赢得顾客的忠态。

1．像对客人一样问候顾客.沃迪·阿伦曾说，顾客光临，生意就有80%的成功.在对客服务方面，

80%的成功就是对光临的顾客像对待自己的客人一样。所以，我们要求服务人员在顾客一进入

餐厅就要提供及时的问候、交谈,并且要求声音响亮，让客人感觉到自己是被欢迎的。

2．坦诚地赞扬.人人都喜欢听到别人真诚的赞美，花几秒钟向顾客说一些称赞的话，能有效地

增加与顾客间的友谊。有些员工,不好意思赞美他人，让自己养成赞美的习惯，会很快改变你的

人缘关系，与顾客之间建立起一个和谐、愉快的服务与被服务的氛围。

3．用名字或姓氏称呼.一个人的名字是他或她最喜欢听的声音。在适当的时候，向顾客作自我

介绍,并询问他们的名字。假如不便,可从信作卡、预订单或其他证伯上获得顾客的名字，你会

发现在你的工作中会起到意想不到和效果。不过，也不宜过快亲近起来和过分亲密，通常称“×

先生、×小姐”比较保险,如果人们喜欢被直呼其名，便会告知。

4．学会用眼神与顾客交谈。在无法大声说话的情况下,你可以用眼神来交流，告诉顾客有关你

愿意为他服务的信息。但时间的合理安排非常重要。我们建议采用10秒钟规则，即使你在忙

于执行另外一个人,也要在10秒钟内用眼神与顾客交流。

5. 说“请”和“谢谢”。看起来似乎有些老生常谈。要建立与顾客的密切关系和获取顾客的忠诚，“请”和“谢谢”是重要的词语，是服务中必不可少的用语。它容易说并且值得我们为此努力。

6. 多听顾客的意见并经常问“我该怎么做”。很少有人能真正听得进别人的批评。其实，听批评这种技巧提供了最好的超越期望值的机会。听取他人的意见很重要，因为一些最好的想法源于他人对你的批评。要成为好的听众，首先要培养易于接受批评态度及听取意见的方法。始终将顾客作为你注意的中心；让顾客阐明情况，这样就能完全明白他们的需求。不要表现出敌意的态度，而是用真诚的、漫谈的方式来问问题。总之重要的是获取顾客的信息反馈，从而更好地评估他们的期望值。

7. 微笑。正如格言所说：“没有面带微笑，就不能说有完整的工作着装”，或者如同玩世不恭者所说：“微笑，微笑使人们很想知道你想做什么”。但更为重要的是，它告诉顾客，他们来对了地方，并且处在友好的环境里。要用眼睛和嘴巴显示你对人的真诚，  
9对顾客的到来表示高兴。

8. 欣赏他人，理解人与人之间的多样性。我们善待顾客，让他们感到友好。



## 【服务技能培训及餐台设计技巧培训】

体态语言——服务技能要成为好的服务者，首先要成为一个善于沟通的人。服务员整天与客人打交道，时时刻刻离不开沟通。在服务过程中，与客人沟通经常使用的方法是听、说、写及体语，体语就是体态语言。你的一个动作，一个眼神及面部表情都将影响着你与客人之间的每一次沟通过程是否完美。体态语言也称为视觉沟通，在沟通过程中占据55%的信息量，它包括目光、身体的姿态、手势动作及面部表情。

1、关于目光在沟通过程中用目光注视对方，是体态语言沟通方式中最有力的一种。当你在交流过程中使用目光接触时，你实际在说，“我对您感兴趣，我在关注您。”目光接触是对对方的尊重。反之当你避免目光接触时，一般会认为你對自己没有把握、在说慌或者对他们毫不在意等等，因此会产生负面景响。作为服务员使用目光接触表明你充满自信，关心讲话的对象。

2、关于身体的姿态身体的姿态也会随时随地发出非常明确的信10息。例如站立或行走时，含胸塌背、无精打采，都在告诉客人你或是疲倦或是缺乏自信或是感到无聊，这些都将给客人留下不良印象，影响饭店的整体形象。服务员的姿态应该潇洒自信，要显得自我感觉良好，对工作充满信心。

3、关于手势动作手势动作包括你讲话时手、臂、肩甚至头部的动作，借助手势动作可辅助你解释问题或支持你的说法。手势动作能够添加信息及其变化，能够反映出一个人的自身修养程

度及心理素质是否良好，如服务员摆弄头发、咬嘴唇等都会使人觉得你正在感到不自然或过于随便，这样就会使客人产生疑虑。

4、关于面部表情你的面部表情在很大程度上显示出你的态度.大多数人在沟通时会注意对方的表情，他们能从你的面部表情里看出你是喜是忧、是怒是惑。面部表情是非常自然的东西,呆板的面部表情难以让人接受。面部表情不是总与言语一致，出现不一致时,人们往往相信面部表情，而不是你的言语。由此可见面部表情在沟通过程中起着很重要的作用。

#### 餐饮服务员培训10项素质

第一项训练自信方法：将受训服务员每12人分为一组,每组人员围站一圈，圈内设座椅一把.受训人员逐一站到座椅上，以最大声音喊诵企业制度或礼貌礼仪等内容，每人20分钟，至能够自如在人前讲述自己的信念和经历为止。评析：从事服务员工作的员工，大多来自农村，家境贫寒，教育落后,克服心理障碍增强人前讲话能力是建立自信心的基础。本项训练既可以锻炼其人前讲话的胆量,又可使其熟悉餐饮管理常识，一举两得。注意事项:指导教师要善于发现受训人员的每一个优点并适时给予肯定,善于制造轻松和谐的气氛，平等友爱，防止出现逆反心理.

第二项训练倾听方法：假定发给每人100万元,请根据自己的实际情况，制定一个切

实可行的投资计划.指导教师针对每个人的投资计划,与受训人员逐个讨论投资、财富、信念、道德、积累等问题。训练结束后请受训人员撰写训练笔记,字数不得低于600,要求真情实感。评析：有些餐饮人之所以不愿意倾听，原因有二：一是养成了不倾听的习惯;二是对别人的语言找不到兴奋点.100万元，对这些受训人员来说是一个天文数字.由这个不曾想过的问题引申到如何获得这样一笔财富，能够极大激发他们的好奇心，使他们在不知不觉中，进入指导教师娓娓描述的美妙世界，“倾听”此时变得容易而自然。注意事项：指导教师不得嘲笑受训人员的投资计划,语言要通俗易懂，流畅自如。要善于讲一些言简意赅的故事。

第三项训练赞美方法：将每组12人分成两队，相向站立。每人向对面站立者作“发现对方优点，给予适度赞美”。指导教师讲解赞美的内容、角度、方法，对受训人员做即席赞美，逐步上升至“用赞美的方法处理顾客投诉”<sup>13</sup>评析：赞美是杰出人士的好习惯。优秀服务员必须掌握赞美这个利器。可以不夸张的讲，善于运用赞美的服务员，在餐饮服务中会如鱼得水，应对自如，极少遇到顾客的刁难和不合作。但赞美又是非常难以养成的习惯，毕竟,因为大多数人在生活中已经习惯了“挑剔”。注意事项：赞美的关键在“适度”.太过则“肉麻”，太弱则达不到应有的效果。要让被赞美方感觉结论是自然得出的。

第四项训练激情方法：仍然将每组12人分成两队，相向站立,每队设队长一名。两队分别以店训为内容，在队长的带领下,以最大声音喊读，尽可能保持节奏整齐，扰乱对方的组织及

发挥，能完整率先喊读完毕者胜出。胜出者可就地休息3分钟，失败者须罚做一组8个俯卧撑或自选其它运动项目(如钻桌子等)。评析：服务员职业之所以呈现高流动性，是因为这个行业本身充满了不确定性:头一天充满热情地工作到很晚，但第二天早晨上班,可能就会面临接到饭店老板宣布歇业或倒闭的通知。服务员14大多从来都是把这个行业作为人生中的驿站,而不会将它看作安身立命之所。糟糕的是，一旦服务员形成了这种看法，餐饮企业的服务质量则变得岌岌可危，但如此一来，提高餐饮运营水平就变成了一句空话。所以，让服务员们在工作中保持高昂的激情至关重要。餐饮行业是高度以人为本的行当,缺少激情，纵使掌握较高的服务水平和技巧，其结果也要大打折扣。注意事项：激活每个队员的好胜心，让他们动起来，喊起来，直到形成习惯。

第五项训练合作力方法：两队服务员在队长带领下进行指定健美操练习，全队互帮互学，共同进步，杜绝掉队现象。能够熟练做完全操为合格。先达到目标为优胜者,后达到目标为失败者.奖惩办法与第4项训练方法同。评析:缺少合作是服务员队伍的常见不良现象.服务员三个一群,五个一伙，各自为战,形不成一个统一的整体.合作力训练以团队目标为号令，齐心协力,同进同退，极大锻造了参训人员的团队精神，为做好服务工作奠定了良好基础。注意事项：合作力训练易懂难精，且容易产生互相指责的状况，指导教师要密切注意后进学员的思

想情绪，不可操之过急，避免破罐子破摔以至离队的现象发生。

第六项训练克制力方法：参训人员围站成一圈，每人分别独自进入圈内，以服务员或服务

经理身份为顾客解答疑问，其他人以顾客身份刁难发问，态度凶悍，蛮不讲理。这项训练无须明

确胜负，扮演服务员一方只要做到仔细倾听、亲切微笑、耐心解答、适时赞美即为合格，并不

得争辩。评析：在对顾客进行的一项调查中，顾客们认为自己尊严受到侵犯的首要原因，竟然

是服务员们的争辩！顾客们有时需要的仅仅是有个人能过来听他发发牢骚。作为餐饮业人士，

要想保持销售额的上升，就只能加倍努力，调整好心态，信奉“顾客永远是对的”。16注意

事项：重点讲解应对客人的技巧和方法，调整心态，反复练习。

第七项训练洞察力方法：将参训人员带到大型商场内，自由组合，让他们从顾客衣着、

服饰、语言、行为、同伴等细节判断顾客的身份、价值取向和消费特点，提升参训人员的洞察

力。评析：做过服务员的人大多“眼贼”，是因为服务员的服务工作是从“洞察”开始的。“眼

观六路，耳听八方”，“看人下菜碟”，说的都是服务员的基本功。服务员要知喜怒，看主从，

分贵贱，识高下，定多寡，谈笑之间，一切了然于胸。有经验的服务员从顾客进门的第一眼中，

就能判断出点取菜品的档次和品种，顺势推荐，恰到好处。不过，“洞察力”往往和参训人员的

人生经历有关，讲究的是“悟性”。注意事项：反复练习分类归纳是提升洞察力的好方法17

第八项训练表现力方法：让参训人员每人背诵三段幽默短信、三首抒情诗歌，轮流在

全体参训人员参与的晚会上朗诵，声情并茂，感染力强。评析：从某种程度上说，服务员是在特定舞台上表演的演员。服务员为客人提供的服务，是通过仪态、声音、语言来体现的。同一件事情，由不同的服务员来处理，效果截然不同。注意事项：在表演中，幽默短信的“闹”和抒情诗歌的“情”要真实可信，“情真意切”。

第九项训练记忆力方法：为每一个参训人员起一个名字，在训练课堂上公布后，要求参训人员记忆其他人的名字，默写在纸上，按记忆多的为胜利者。可逐步添加每人的背景材料，如：身份、口味、消费特点、同伴等资料。18评析：服务员必须要学会记住别人的名字。每个人内心中最宝贵的东西是什么？是他自己的名字！服务员养成牢记顾客名字的习惯，在服务顾客的过程中，无疑占据了有利地位。我们每个人都有过被人叫错名字的经历。如果叫错我们名字的人，又恰好由我们来决定他的命运，那么，这个人的下场大概不会有什么好结果。由此，我们自己不可犯错，一个不小心的疏忽，可能会得罪一位重要的大客户，使企业的生意受影响，也可能给上司或同事留下一个恶劣的印象，影响我们的晋升和加薪。注意事项：记住别人的名字有两个技巧：第一是重视，第二是心口齐动，反复诵记。

第十项训练责任心方法：每位参训人员通过自己的观察，找出同事需要解决的10件事，不需告知，悄悄地为同事提供帮助。结束后写出训练笔记，逐项记录事情的原委、动机、过程

及结果。评析：在顾客的心目中，服务员不是来自于乡村的农家女孩,而是善解人意温良贤顺的万能天使。在从农家女孩成长为万能天使19的过程中，责任心的培养至关重要。要在看似与自己无关的一些事情上，通过服务员细腻轻柔的工作，为顾客们提供尽善尽美的服务。责任心的培养实质也是一个纠偏的过程:从爱怜自己到关注他人，完成人生的又一次进化。注意事项：责任心的训练重点在于受训人员注意力的转变，从以往的爱怜自己上升到专业层面的关注他人。指导教师要现场为大家示范寻找他人需求的方法

## 餐饮服务员的培训内容

一、餐厅服务员必须遵守的礼仪餐厅是宾客的用餐场所，餐厅服务员不但要掌握业务技能，还要遵守服务中的各种礼仪，使宾客不但吃得饱,还要吃得愉快。

(1) 应笑脸迎宾客,自然大方并亲切问候：“您好！欢迎光临！请问一共几位?”如果是男女结伴而来，应先问候女宾，再问候20男宾.对老幼残宾客，应主动上前照料。

(2)要根据宾客的不同情况把他们引入座位。如重要宾客光临，应把他们引领到餐厅中最好的位路；夫妇、情侣就餐，应把他们引领到安静的角落位路；全家、亲朋好友聚餐，应把他们引领到餐厅中央的位路；对老幼残宾客应把他们安排在出入比较方便的位路。安排座位应尽量满足宾客的要求，如果该座位已经被先到的宾客占用，服务员应解释致歉,求得谅解，推荐其他令宾客较满意的座位。



(3) 宾客走近餐桌，服务员应按先女宾后男宾，先主宾后一般宾客的顺序用双手拉开椅子，招呼宾客入座；宾客曲膝入座的同时，轻轻推上座椅、使宾客坐好、坐稳。

(4) 为宾客送上茶水，切忌用手接触茶杯杯口。适时主动恭敬地递上菜单，不能随意将菜单扔在桌上。顾客点菜时要耐心等待，不能催促，让宾客有考虑的时间。点菜时，拿好纸、笔随时记录。如宾客犹豫不决，服务员应当好参谋，热情介绍菜肴品种和特色。应注意语言艺术，礼貌委婉，不要勉强或硬性推荐，以免引起宾客反感。如宾客点的菜已经无货供应，应礼貌致歉，求得谅解。如宾客点的菜，菜单上没有，不要拒绝，可以说：“请允许我与厨师商量一下，尽量满足您的要求。”宾客点菜时，服务员应面带笑容，上半身略微前倾，身体不能靠在餐桌边，不能把手放在餐桌上，要认真倾听，准确记录，避免出错。

(5) 如有儿童就餐，可给儿童加上小凳，方便儿童入座。

(6) 如宾客不慎掉落餐具，应迅速为其更换干净的餐具，不能在宾客面前一擦了事。

(7) 如有宾客的电话，应走近宾客轻唤，不能在远处高喊。

(8) 工作中必须随时应答宾客的召唤，不能擅离岗位或与他人聊天。

(9) 为宾客斟酒上菜要讲究程序。上菜时手指不能碰及菜肴，每上一道菜要报菜名，简要介绍其特色，说话时不能唾沫四溅。斟酒时手指不能触摸酒杯杯口，应按酒的不同种类决定斟酒的



程度。倒香槟或冰镇饮料时，酒瓶应用餐巾包好，以免酒水滴落到宾客身上。

(10) 宾客吸烟，应主动上前点火。宾客的物品不慎落到地上，应主动上前帮助拾起，双手捧上。

(11) 对宾客应一视同仁，生意不论大小都应服务周到。逢年过节，要对每一位宾客致以节日的问候。(12) 应在全部宾客离去后，再进行清扫，不能操之过急。

(13) 结账时，应把帐单放在托盘中，正面朝下递给宾客。宾客付账后，要致谢。宾客起身后，服务员应拉开座椅，并提醒宾客不要忘记随身携带的物品。帮助宾客穿大衣戴帽子，在餐厅门口与宾客友好话别：“再见，欢迎您再次光临。”

(14) 餐厅服务员要与食物、餐具打交道，所以要对服务员的个人卫生严格要求。应穿着干净整洁的制服，勤洗澡，勤理发，勤剪指甲，勤刮胡须，勤刷牙，勤洗手，不佩戴首饰，不浓妆艳抹，不梳披肩发。在宾客面前不掏耳朵，不剔牙，不抓头发，不打哈欠，不掏鼻孔。如不得已要打喷嚏、咳嗽，应背转身体，用手帕遮住口鼻，并向宾客致歉。工作前不吃有刺激气味的食品。

## 二、对餐厅服务员进行岗内培训

1. 餐厅服务员的岗内培训内容 餐厅服务员岗内培训内容主要涉及下列几个方面：

(1) 在所指派的岗位内招呼客人，留意客人进餐情况，服从上司指派，为客人提供良好服务。

(2) 按照工作程序23序和标准做好各项工作，如换台布、摆台、收拾餐具、准备餐具及作好清洁卫生等。

(3) 每日按时凭单到仓库领取日用品(可由领班负责或接受领班交待)。

(4) 了解每日供应菜式及酒水以便介绍给客人。

(5) 为客人上菜、分菜、斟酒，收换餐具，服务客人就餐。

(6) 注意客人所点的菜品。尽量帮助客人解决就餐过程中的各类问题。若自己不能解决的可及时反映请示领班。(7) 尽量避免用具破损，轻拿轻放,使自己工作尽责。

(8) 负责好餐后各项收尾工作，清洁好当值卫生，交接好方可下班。

作为一家餐厅或酒楼在开业前，或者在一批新员工上岗之前,必须有一个明确的管理目标,

为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行培训。

先列一个提纲:

第一课：首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，职位，爱好等,以提高员工之间的认识。第

二课：了解公司的规章制度，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利.

第三课：员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课:餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序。第五课:规范礼貌用语及操作程序。24第

六课：楼面部接待过程(详细讲解)

第七课：对酒水的认识,价格及斟法，对人头马干邑，轩尼诗及威士忌的基本认识。第八课：

席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料,高级服务员要掌握的服务技巧.

第九课：如何冲名茶。

第十课：大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十一课：如何成为一名出色的服务员。

第十二课：厅房服务的详细程序。

员工仪容仪表规范礼貌用语及操作程序

1.当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好!欢迎光临，请问

您几位？”当客人回答后便问：“请问先生/小姐贵姓？”

2.把客人带到座位后，拉椅请坐（并做请的手势）。双手把菜谱递给客人并说道：“\*\*先生，这

是我们的菜牌。”然后询问客人：“您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音。。。

等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。要求：语言亲切，保持微笑，

使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域

的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3.服务员在分管的岗位上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座,稍鞠躬讲：“先生/

小姐，您好,欢迎光临!”<sup>25</sup>

4.拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时,徐徐将椅子靠近餐桌，说：“先生/小姐，请

坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。注意事项：A.善于观察分清谁是主人。B.对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人,不可强求。C.当客人对问姓名不解时，我们可以这样解释：“这有利于我们称呼您”或“当有客人找你时，便于我们查阅。”D.服务员在整个过程中,有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5.递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“\*\*先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。（问的方式见第二条。）要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前,从右边斟上第一杯礼貌茶,注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食

6.落巾,脱筷子套.将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

7.推销酒水.当营业员点完菜后，即上前微笑地询问：“先生/小姐,请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗？我们有\*\*果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻,红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬,话梅或雪碧。

8.下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一

联交收银员,白色一联交酒吧员取酒水.

9.斟酒要求.A.上酒水要从客人的右边,身稍斜站,以微微弯腰的姿势。B。向客人问酒,要先问客人喜欢什么酒,再按其意思斟酒,斟酒顺序:先主宾后主人,然后按顺时针的方向逐位斟上。

C。斟酒规格:啤酒,汽水八分满,辣酒九分满,洋酒一P(一盎司) D。斟酒方法:斟啤酒,汽水可稍沿杯内徐徐斟下,混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10。收茶杯。在为客人斟上酒水后,必须征询客人意见,将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时,把一个干净的烟盅盖在上面,一起拿到托盘,然后放回干净的烟盅。

11。上汤,上菜的要求.菜上台后揭开菜盖,报出菜名,并做手势“请慢用”。注:上头道菜后,需第二次派香巾,以示清洁.上汤时应为客人分派,要求每碗均匀,然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时,主动征询客人是否需要米饭;如客人需要,则按数量划在食物卡上.若餐台上有几道菜已经占满位路,而下一道菜又不够位路时,应看情况征求客人意见,将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走,然后上另一个菜.

12。巡台.如发现烟盅里有两个以上烟头,要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下一栏盘,餐具按指定的下栏盘放好,及时撤换骨碟,更换时必须在客人右边进行并打请的手势,如果客人正在交谈时,应提醒客人.

13。席间勤添加酒水。上完最后一道菜时,要主动告诉客人“先生/小姐,您点的菜已经上齐了

”

并询问客人是否要增加水果或甜品.

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤（空碟除外）应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。（巡

台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

16. 上甜品、水果。上甜品前先准备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人；上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说：“\*\*先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。”

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹，在客人的右边把收银夹打开说：“\*\*先生/小姐，谢谢（多少）钱。”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”28等送客语。

18. 检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品；若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭；若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19. 收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾，席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20. 清理现场。重新布路环境，恢复原样。

#### 餐饮培训资料之——如何接听电话

1. 三响之内必接听。所有来的电话，务必在三响之内接听，只有这样才能充分体现酒楼

的工作效率，问好之后，再报单位,再问候语，这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦；例

如：“你好，城苑酒店，请问我能帮到你什么忙吗？”切忌自己什么也不说，只是一味地询问

对方，“你是谁，哪个单位,你找他什么事等,”这样做法是极不礼貌的，另外值得注意的是，问

好，报单位，问候语这三者开头语的顺序不能颠倒或弄错，这样显得彬彬有礼，给人一种亲切

感。

2. 避免用过于随便的语言。热情和修辞恰当的语言是电话回答成功的重要因素,我们可

以将心比心，假如你去打电话，碰上对方说话生硬,很不礼貌的问：“喂，你找谁？不在!” 咋

嚓,把电话挂了,如果再打去询问他哪去了，对方很不耐烦地回答：“不知道，不是告诉你他不

在吗？怎么又打来，真罗嗦”此时你的心情如何？

3.要学会聆听。在客人讲完之前,千万不要打断他的话，如果听得不清楚对方的话，要复

述一遍，以免搞错了对方的意思，如客人投诉，接听要耐心，回复对方的话，要十分注意语气

和措辞，要显得热情，友善，亲切,要对方能体会到你对他的关注。

4.要培养好做记录的习惯。客人的电话预定，投诉；上司电话交代的事情都要一一记录，

随时汇报,交接。

5.要记住熟客和上司的声音。这样客人和上司就会很放心的让你去传达，落实!

6.说话语气要平和，答话声音要亲切.人们都不会忘记电视连续剧《公关小姐》中曾多次

出现公关经理周颖接电话的镜头，她拿起电话后总是十分亲切的声音说：“您好，我是公关部周

颖”这种亲切，明快的声音使对方感到舒服，满意。补充一下如果是新开张酒店，培训新进员

工时最重要一个环节就是让其了解本酒店的经营项目与所有工作环境与设施就纯餐饮行业来

讲，全面了解各类菜品出品口味、制作方法及原料特点、价位还是比较重要的.否则服务人员

一个解释不当，最容易引起客户投诉<sup>1</sup>。员工的穿着打扮是酒店礼仪重要的组成部分，用一句现

代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销,员工清新的工作服会强化酒店的形象，因此,员工着

装的基本要求就是“清洁整齐”，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，

若穿戴不<sup>30</sup>整齐，会破坏酒店的形象。

2.除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净,指甲一定要修

理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

3.员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口

袋里，在服务中要做到三轻“走路轻，说话轻，动作轻”<sup>4</sup>。待人接物讲究礼貌,彬彬有礼，这



是搞好酒店服务的关键所在,员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何成本,礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头客的重要因素。

31楼面服务基本礼貌用语（服务规范礼貌用语）1.迎客——“您好，欢迎光临！”2。

拉椅请座——“先生/小姐，请坐！”3.开位问茶——“请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢？”4。

派餐巾---“先生/小姐，请用毛巾。”5。斟茶——“先生/小姐,请用茶。”6。问酒水——“先

生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢？”7。斟酒水---“先生/小姐，帮你斟上\*\*酒水好吗？”8。

收茶杯——“先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗？”9.上汤——“这是\*\*汤，请慢用。”10。上

菜——“这是\*\*菜,请各位慢用。”11。更换骨碟——“先生/小姐,帮您换骨碟。”12.撤换

茶碟——“请问，这个茶碟可以收走吗？”13.上水果——“这盘生果是我们酒楼\*\*经理送的，

是本酒楼的小小心意，请慢用。”14.饭后茶——“请用热茶。”15.结帐——“请问哪位买

单？”“多谢八折N多钱”“多谢收到N多钱”“多谢找回N多钱。”16.送客——“多谢光临，

欢迎下次再来，拜拜！”操作中需打“请”的手势带位手势——拉椅手势——开位手势——

斟茶手势——斟酒水手势——收茶杯手势——撤换骨碟手势——换烟灰缸手势——上汤手势

32——分汤手势——加汤手势——上菜手势——撤换菜碟手势——上茶手势——上水果

手势——送客手势

更多 在线阅览 请访问 [https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发