

<<点菜师培训手册>>

图书基本信息

书名：<<点菜师培训手册>>

13位ISBN编号：9787122038333

10位ISBN编号：7122038335

出版时间：2009-1

出版单位：化学工业

作者：张羽

页数：215

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>

<<点菜师培训手册>>

前言

《点菜师培训手册》是餐饮企业从事点菜服务工作人员应读的一本书。

本书主要介绍点菜师的概念、点菜师的职业道德、顾客消费心理、点菜师应具备的营养知识、菜品知识、原料相关知识、西餐知识、饮品知识、中外饮食民俗知识、点菜师销售技巧、宴会服务、基本案例等知识。

可供从事烹饪工作、餐饮管理等方面的人员作为参考书籍。

本书在编写过程中体现了以下特色。

(1) 有针对性主要针对餐饮企业点菜师编著的教材，着重培养他们的技术应用能力和创新能力。

(2) 实用性内容具体，重点突出，并与餐饮企业的实际工作紧密联系在一起。

提供了服务中实际案例的分析，具有较强的可操作性。

在本书的编写过程中，参考了国内外同行的有关教材、资料和研究成果，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中不妥之处在所难免，恳请同行专家和读者批评指正。

<<点菜师培训手册>>

内容概要

本书为《现代餐饮管理培训丛书》中的一本。

本书由长期从事餐饮行业研究和培训的专家编写，目的是培养高素质的点菜师和提高餐饮服务人员的点菜水平。

本书主要介绍了点菜师的职责、顾客消费心理、食品营养与卫生知识、中国的各种菜系、烹饪原料、西餐知识、饮品知识、饮食民俗、菜肴销售技巧以及点菜服务应注意的各种问题，注重服务过程各种细节和技能的描述。

本书内容全面，深入浅出，通俗易懂。

是一本实践性很强的培训类书籍。

本书适合餐饮企业的点菜服务人员、管理人员和餐饮培训学校师生参考阅读。

<<点菜师培训手册>>

书籍目录

第一章 点菜师概述 一、点菜师产生的背景 二、点菜师的作用 第二节 点菜师的市场分析 一、餐饮业的发展 二、顾客的发展 第三节 点菜师的职责和技巧 一、点菜师日常责任 二、点菜师的工作技巧第二章 点菜师的基本知识 一、点菜师的职业道德 二、点菜师的基本素质 第二节 点菜师的服务日常知识 一、点菜师的基本服务礼仪 二、点菜师的服务用语 三、点菜师的服务细节第三章 顾客消费心理 第二节 点菜师提问的几种常见方法 第三节 顾客饮食需求分析 一、不同类型顾客的消费分析 二、不同消费动机的顾客行为分析 三、对不同身份顾客的消费分析 四、对不同性格顾客的消费分析 五、用餐不同阶段的分析 第四节 消费者心理第四章 点菜师应具备的营养与卫生知识 第一节 基本的营养知识 一、基本的营养要求 二、七大营养素的基础知识 第二节 各类原料的营养成分分析 一、食品分类 二、粮食类原料的营养价值 三、蔬菜水果的营养价值 四、其他植物性食品的营养价值 第三节 动物性食品的营养价值 一、畜禽肉类的营养价值 二、水产动物营养价值 三、蛋类的营养价值 四、乳类的营养价值 五、其他类烹饪原料的营养价值 第四节 合理的膳食结构及营养搭配 一、适量的谷类食物 二、充足的蔬菜和水果 三、保证肉类、蛋类动物性食物的供给 四、增加奶类和豆类食物的摄入 五、控制油脂类食物 第五节 营养搭配 一、食物搭配的原则 二、对食谱的设计要求 第六节 平衡膳食及其配菜 一、平衡膳食概述 二、我国膳食结构的特点 三、我国平衡膳食宝塔 第七节 食谱编制与合理配菜 一、食谱的编制 二、合理配菜的营养原则 第八节 筵席设计的营养原则与方法 一、筵席设计原则 二、套餐、方便食品设计 第九节 年龄与饮食营养第五章 点菜师应具备的菜品知识第六章 烹饪原料知识第七章 西餐知识第八章 饮品知识第九章 中外饮食民俗第十章 职业点菜师的销售技巧第十一章 宴会销售服务第十二章 点菜服务实务与案例分析参考文献

<<点菜师培训手册>>

章节摘录

1. 点菜师的礼貌修养与礼仪规范作为点菜师的礼貌修养应体现在以下方面。

(1) 仪表 头发经常保持整洁, 是个人礼仪对发式美的最基本要求。

通过对不同发式的选择, 可充分展现美, 达到扬长避短的目的。

作为一名点菜师, 乌黑亮丽的秀发, 端庄文雅的发型, 能给客人留下美的感受, 并反映出自身的健康体态和职业魅力。

化淡妆脸颊部位的化妆, 就是涂抹胭脂。

面部两颊泛出微微红晕, 体现健康、艳丽、楚楚动人的效果, 并可用来掩饰面部的某些缺陷或不足。

不带饰物点菜师除手表外一般不宜佩戴比普通客人高级的饰物, 以免挫伤客人的自尊心。

除非结婚戒指, 需经上级领导同意后, 方可佩戴。

一般不可佩戴耳环、手镯、项链等饰物。

否则, 会给客人留下不谦虚、不真诚的印象。

(2) 举止大方, 不卑不亢点菜师的站姿应做到: 挺胸、收腹、目平视, 环顾四周, 面带笑容, 双手自然下垂或体前交叉, 以保持随时为宾客提供点菜服务的最佳状态。

点菜师在每天的服务中, 更多的时间是在行走, 尤其是饭市高峰, 她要穿梭于各个包房、菜品展档之间, 引导客人观看菜品展样。

行走姿势的要求是: 身体重心可以稍倾前, 收腹、挺胸, 在酒店正常通道行走的线迹要成直线。

走时要既轻又稳, 上身正直, 抬头, 眼平视, 面带笑容, 两手自然摆动, 肩部放松。

(3) 具有良好的语言表达能力语言是人与人之间进行交流的工具。

在餐饮业, 语言是礼仪表现的重要方面。

一位优秀的点菜师要善于使用语言与顾客进行沟通。

语言表达能力不是天生的, 要达到宾客满意的地步, 重要的是要在工作中去学习和训练。

良好的语言素养表现如下。

点菜师的嗓音应悦耳柔和, 口齿清楚, 声音过大或过小都会让顾客感到不舒服。

适时恰到好处地赞美, 不能让客人感到是虚假的吹捧, 要让顾客有宾至如归的感觉。

要培养有助于专业形象的说话方式。

“您好!

请!

谢谢!

对不起!

再见!

”文明礼貌用语不离口。

要说普通话, 语音亲切柔和, 吐字清楚, 用词准确, 词简意明, 真诚朴实, 表情自然, 避免重复, 声调平和。

对宾客称呼是门重要的学问, 一般用“先生”、“女士”、“小姐”等恰如其分的名称称呼对方, 要注意顾客的年龄和身份。

如果是常来的回头客要在姓氏的后边加上职务, 如李局长、王厂长、张教授、刘老师等, 以示尊重。

<<点菜师培训手册>>

编辑推荐

《点菜师培训手册》适合餐饮企业的点菜服务人员、管理人员和餐饮培训学校师生参考阅读。

<<点菜师培训手册>>

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>