

<<中餐服务指南>>

图书基本信息

书名：<<中餐服务指南>>

13位ISBN编号：9787306025142

10位ISBN编号：7306025147

出版时间：2005-5

出版时间：中山大学出版社

作者：王穗萍

页数：223

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>

## <<中餐服务指南>>

### 内容概要

本套丛书是为餐旅业投资者、管理者和从业者编写的，具有指导性和实用性的专业图书。

先进的餐饮业经营管理理念、丰富的餐旅业经营管理经验、精湛的餐旅业服务技能、巧妙的餐旅业赚钱技巧，都能在这套丛书中充分体现出来。

当你在餐旅业的投资、经营、管理等方面有疑问、有困难时，打开这套丛书，一定会得到启发，有所收获。

“书中自有黄金屋”。

想在餐饮旅业发展、发达的人士，建议你翻开这套丛书，一定会得到你想得到的东西！

书籍目录

楼面服务编 第一章 服务规范 第一节 环境卫生 第二节 礼仪服务 第三节 技能服务 第四节 菜单设计 第五节 应急服务 第二章 散客服务 第一节 餐前准备 第二节 客户接待及餐中服务 第三节 送餐服务 第四节 结账服务 第三章 宴会服务 第一节 接受预订 第二节 宴会前的工作布置 第三节 宴会当天的服务接待 第四节 公关服务 第四章 处理投诉 第一节 顾客消费心理分析 第二节 有效处理投诉 厨部服务编 第一章 厨房各部门的服务要求 第一节 卫生规范 第二节 对厨部各岗位服务的要求 第三节 岗位培训 第二章 厨房与餐厅各部门的协调合作 第一节 厨房与楼面 第二节 厨房与采购 第三节 厨房与仓库 第三章 品质监控 第一节 出品控制 第二节 效率控制 后勤服务编 第一章 采购服务 第一节 采购的职责和要素 第二节 采购的方式、数量和品质 第二章 仓库管理 第一节 货物储存 第二节 货物领用 第三章 行政后勤服务 第一节 行政、人事和保安服务 第二节 财务服务 第四章 酒水知识 第一节 白酒、黄酒与啤酒的分类 第二节 葡萄酒的分类 第三节 洋酒的分类 第四节 茶叶的分类 第五节 其他饮品 第六节 各地菜式 第五章 清洁部服务 第一节 餐具清洗与卫生 第二节 清洁部与楼面

## &lt;&lt;中餐服务指南&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘有这么一个例子，一天，餐厅里来了一位顾客，点完菜，立刻就把餐具等推到一边，然后将公文包里的东西铺了一桌子，抓起这张文件看看、又抓起那张文件看看，嘴里还不时嘟哝两句或骂上两句。

过了不一会儿，他点的菜就上来了。

当时餐厅里就餐的人比较多，服务员见传菜员已经将菜端到顾客桌前了，便过来提醒还沉醉在文件堆里急得挠头的顾客：“先生，您点的菜上来了。

”谁知顾客头也不抬，凶巴巴地说：“走开！别烦我！”服务员一愣，心想：“我给你上菜你还嫌我烦，不吃拉倒！”便吩咐传菜员将菜放到服务台上，也没找个盖子盖上。

再上菜时，服务员见顾客还在忙着，直接就让传菜员将食物放在服务台上了事。

过了好久，顾客突然大喊起来：“有没有搞错啊？想饿死人吗？我的菜要煮上一年啊！”喊叫声惊动了很多就餐的顾客，服务员连忙过去解释说：“刚才我给你上过菜的，不过你叫我走开，还叫我别烦你。所以就把你的菜放在服务台上了。

现在我去给你端过来吧。

”说完，就将几盘放凉了的菜端了上来。

顾客一看，脸马上就沉了。

两手抱臂坐在那里看着服务员，什么话也不说。

服务员被他看得浑身不自在，转身走了。

这时，一直在不远处观察的部长马上走过来，将刚才那位服务员也叫了过来，向顾客道歉说：“这位先生，太对不起了，我们这位服务员是刚到餐厅工作不久的新员工，正在服务培训中，有什么冒犯的地方，还请您多原谅。

”当着顾客的面，部长让服务员立刻将凉了的菜拿回厨房加热。

然后又关心地询问顾客：“先生，您看上去好像是在工作上遇到了些麻烦事对吗？”顾客没回答，但脸上的表情已经缓和了些。

部长于是又让服务员给顾客泡了杯餐厅特备的人参茶来，端到顾客面前，说：“喝杯参茶，醒醒神吧，免费的。

”顾客这才放开双臂，端起热乎乎的人参茶喝了起来。

部长临告辞时不忘补充一句：“先生您慢用。

有什么服务不周的地方，请您多提宝贵意见。

”说完还给顾客递上了自己的名片。

顾客接过名片时，说了简短的一句：“谢谢！”第二天，那个沉默的顾客又来了。

部长迎上去，热情地引他入座，并吩咐服务员，按贵宾级接待，顾客对此非常满意，从此成了这家餐厅的常客。

案例中的顾客很明显就是内向型的，在整件事中，他始终不怎么说话，而且双臂抱在胸前，除了用冷眼看你怎么处理，还有很强的自我保护心理。

直到部长给他端来了免费的人参茶，他才放开双臂接受道歉。

可见顾客小心谨慎，不轻易改变自己的观点(对服务工作的不满)。

在菜刚上来时，顾客正在忙乱和思考中，不愿被打搅。

当他把工作理出了个头绪时，心情自然放松了。

一放松，便觉得肚子饿了，所以叫嚷：“菜怎么还不来？”这又是顾客急躁的一面。

好在部长不在乎顾客的沉默，一直用诚恳和耐心对待心里不满的顾客，并用“人参茶提神”这样的方式作为补偿，正好符合顾客工作辛苦，提神、补脑的需要，所以也就化解了顾客的敌意。

有这么善解人意又诚恳待人的部长在，顾客便认为在这里被理解、被尊重，所以成为餐厅的常客也就不足为怪了。

P125-127



<<中餐服务指南>>

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>