

<<餐厅礼仪>>

图书基本信息

书名：<<餐厅礼仪>>

13位ISBN编号：9787504726490

10位ISBN编号：7504726494

出版时间：2007-5

出版时间：中国物资

作者：唯高

页数：230

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>

<<餐厅礼仪>>

前言

乘改革开放的快车，经历了二十多年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最充分、发展速度最快的行业之一。

它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。

只有经营过餐饮业的人才更明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事实。

但是，面对新开的餐馆越来越多，赔钱的餐馆也日见增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。

为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却乏人问津？为什么仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？为什么麦当劳、肯德基等洋餐馆能春夏秋冬没有淡季，而不少中餐馆却时冷时热，有时甚至该旺不旺？为什么有些昨天还几乎是一贫如洗的下岗职工，今天已经变成了腰缠万贯的餐馆老板；而有些昨天还是指指点点地吆喝着的老板，今天却又重新回到了打工仔的行列……据我们调查得知，从投资者、老板到各级从业人员，都很想探究所有这些问题的奥秘，很想在餐饮业这一宝山中挖到金矿。

但是，一个实际困难却摆在他们的面前，那就是在茫茫书海中，介绍健康食品、家庭菜式的不少，但有关开办、经营餐馆的书籍却不多，有也是零零碎碎，且不够通俗易懂，缺乏可操作性。

现在，我们可以满怀信心地告诉读者，这个困难可以解决了！我们在经过长期准备和酝酿之后，与中国物资出版社、广东烹饪协会、香港维高餐饮经营管理策划公司联合策划、出版了《唯高餐饮经典书库》系列丛书，填补了这方面的缺陷，以推动中国餐饮业的发展，帮助众多餐饮业老板和从业人员圆其创业梦与发财梦。

《唯高餐饮经典书库》的作者们，既有资深的餐饮业老板、总经理、高层主管、培训人员，也有专家、教授、作家、记者、编辑，他们都以强烈的责任心，深入餐饮业基层，对老板、员工反复采访，搜集了大量的第一手资料，并认真研究餐饮业理论知识。

这些书，是他们对餐饮业创造的宝贵财富。

<<餐厅礼仪>>

内容概要

一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新思想、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。

想要创造最佳业绩，不可不读！

《唯高餐饮经典书库》是中国内地迄今为止面向餐馆业人士最早的、规模较大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内填补着中国餐馆业经营管理图书的许多空白。

《唯高餐饮经典书库》将世界先进的餐馆业经营管理理念和经验引进到中国，并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上，同时具有极强的实践性。

《唯高餐饮经典书库》读者近百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并继续作出功不可没的贡献。

<<餐厅礼仪>>

书籍目录

第一章 基础篇 第一节 礼仪的文化内涵 第二节 餐厅礼仪告诉您 第三节 礼仪的重要意义第二章 礼节篇 第一节 国际通用称呼礼 第二节 国内习惯称呼礼 第三节 外交活动称呼礼 第四节 圆满答客的礼节 第五节 使用名片的礼节 第六节 接听电话的礼节 第七节 餐厅卫生的礼节 第八节 客我关系的礼节 第九节 礼节培养抓素质 第十节 礼节训练重气质 第十一节 文明礼貌最重要 第十二节 礼节学习要重视第三章 功夫篇 第一节 学会看人下菜碟 第二节 特殊顾客要耐心 第三节 应急处理要机智 第四节 解决纠纷要冷静 第五节 面对投诉要虚心 第六节 托盘服务见硬功 第七节 端盘礼仪要苦练 第八节 餐巾礼仪作用大 第九节 餐巾折花讲技巧第四章 中餐篇 第一节 中餐风味甲天下 第二节 烹饪技艺惊世界 第三节 餐厅布置要浪漫 第四节 中餐礼仪话您知 第五节 开市收市要精心 第六节 茶市服务有新意 第七节 散餐准备要周到 第八节 迎宾接待要热情 第九节 宴会服务讲条理 第十节 中餐自助要活跃 第十一节 团体定餐讲营养 第十二节 送餐服务讲快捷第五章 西餐篇 第一节 西餐上菜讲顺序 第二节 餐具摆放讲规则 第三节 西餐服务讲情调 第四节 扒房设施讲豪华 第五节 扒房服务讲程序 第六节 扒房点菜讲步骤 第七节 自助服务讲随意 第八节 咖啡厅服务讲推销 第九节 早餐服务讲快捷 第十节 午晚餐服务讲排场第六章 酒吧篇 第一节 服务素质要求高 第二节 酒吧服务分职责 第三节 酒吧管理需耐心 第四节 酒吧礼仪很特殊 第五节 斟酒服务讲程序 第六节 酒吧待客有分寸 第七节 酒类服务有区别 第八节 西式酒吧讲高雅 第九节 中国的饮酒文化 第十节 中国的饮酒礼仪第七章 仪表篇 第一节 骏马定要配靓鞍 第二节 神态表情要自然 第三节 不良习惯须克服 第四节 微笑里面有学问 第五节 个人卫生要讲究 第六节 一团和气会生财 第七节 主动耐心加周到 第八节 迎来送往讲姿态 第九节 手势千万莫乱用 第十节 服务举止要得体第八章 环境篇 第一节 千万起个好店名 第二节 招牌制作要醒目 第三节 橱窗设计要美观 第四节 清洁是重要商品 第五节 店面广告需推销 第六节 员工着装要讲究 第七节 员工仪表要体面 第八节 服务推销讲技巧 第九节 潜在顾客在研究 第十节 科学决策不可少 第十一节 餐厅选址细考量 第十二节 餐厅气氛讲温馨 第十三节 色彩音乐要和谐 第十四节 餐厅布局有学问 第十五节 餐座确定要科学后记

<<餐厅礼仪>>

章节摘录

第一章 基础篇：第一节 礼仪的文化内涵：讲到餐厅礼仪，首先要搞明白，到底什么是礼仪。

礼仪即礼宾，本意是以宾客之礼相待。

简单地说礼仪就是礼节、礼貌外加仪式。

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是我们民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化，是祖先留给我们的一笔丰厚遗产。

礼仪在社会生活中的作用是不言而喻的，它是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在精神文化素养的体现，也是社会人际关系的约定俗成的行为规范。

知礼懂礼、守礼行礼，是个人或组织树立自身形象、赢得他人和社会尊重的前提，同时也是事业获得成功的重要条件，现代人之所以对礼仪倍加关注和讲究，其因概出于此。

中国是一个历史悠久的文明古国，“礼仪”一词，很早就被人用作典章制度和道德教化来使用了，它不仅仅指表面的形式，更主要的是指道德的内涵。

礼仪是道德的重要内容，又是道德的重要表现形式。

如“君臣之礼”便是奴隶社会和封建社会等级制度的表现。

西方国家的“礼仪”一词始于法语，原意为“法庭上的通行证”。

古代法国的法庭把法庭规则写在进入法庭的通行证上，发给进入法庭的每个人，让他们了解并在进入法庭后严格遵守。

后来“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”。

它有三层含义：一是指谦恭有礼的言辞和举动，二是指教养、规矩和礼节，三是指仪式、典礼、习俗等。

综观古今中外对于“礼仪”含义的理解，我们可以看出“礼仪”一词包含了以下几个方面的基本意思：第一，礼仪是一种行为模式或行为规范。

这种行为规范可能表现在人们的习俗之中，也可能表示在典章制度中，成为典章制度的重要内容。

第二，礼仪是带有“共性”的行为规范，是人们共同的、至少是一部分人共同的行为准则。

它是在社会实践中形成的，并得到了多数人的认可，个别人与众不同的行为方式不能成为礼仪。

第三，礼仪的意义在于实现人际关系的和谐。

无论是等级制度下的礼仪，还是平等基础上的礼仪，都是实现社会稳定、融洽人际关系的重要手段和途径。

<<餐厅礼仪>>

后记

当你读完这本书的时候，你一定会有很多感受：或很好，或一般，或美中不足，或很差；或收益良多，视之为良师益友，或无动于衷，束之高阁……我们真诚盼望能听到你们的宝贵意见或建议，甚至是毫不留情的批评。

因为读者就是我们的“上帝”，因为我们希望日后继续充实《唯高餐饮经典书库》，让每一本书都是精品。

在这里先讲句：多谢了！每一本书都是编写人员汗水和心血的结晶，是他们贡献给社会的财富。

为了把书写好，他们反复深入餐饮一线采访，取得了大量的第一手资料；他们牺牲了一个又一个节假日的休闲，舍弃了一次又一次与家人共聚的天伦之乐，或泡图书馆，或通宵达旦地在电脑前、在稿纸上挥洒着智慧和心力……无论如何，我们都得感谢他们吧！餐饮界的许许多多朋友更是为《唯高餐饮经典书库》的建设倾注了极大的热情，对着打破沙锅问到底的采访人员，他们百问不厌，百讲不厌，无私地把自己的心得、经验、技术和盘托出，有些甚至拿起笔来，满腔热忱地参加到创作队伍中来。

没有他们的奉献，这一个又一个的高质量精神产品，是不可能问世的。

我们是不是对他们也应该讲一声“多谢”，并衷心希望他们继续努力呢？所有的谢意，已会聚成强大的推动力，鞭策着我们前行，我们唯有以更大的投入，换取更精的“出品”去报答读者作者的关爱，与他们一起，共创中国餐饮业繁荣的又一个高潮。

<<餐厅礼仪>>

编辑推荐

激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。
想要创造最佳业绩，不可不读！

<<餐厅礼仪>>

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>