

<<餐厅服务培训大全>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务培训大全>>

13位ISBN编号：9787504731722

10位ISBN编号：7504731722

出版时间：2009-9

出版时间：中国财富出版社

作者：邹金宏

页数：334

字数：428000

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>

<<餐厅服务培训大全>>

前言

尊敬的从事服务工作的朋友们： 大家好！

有一次，我在讲课中问：“请大家想一想，一个人或一个企业能成功是什么原因？最大的、最关键的原因是什么？”

”有的学员回答：“是有能力！”

”又有的学员回答：“是自信！”

”“是管理得好！”

”我说：“大家说的都很重要，也接近了答案，但大家有没有想过，能力、自信、管理得好是为了达到什么效果？”

我们所做的一切工作是为了谁满意？”

”“是为了客户满意！”

”终于有人说。

我接着说“对！”

是为了客户满意，但客户为什么满意呢？”

”学员很聪明，很多人说：“是优质服务、良

<<餐厅服务培训大全>>

内容概要

《餐厅服务培训大全》由具有多年餐饮从业经验的、具有服务大师之誉的邹金宏先生整理编著，书中展现了顶级的服务的原理、方法和技巧——融合了古今中外智慧的“世界级服务秘诀”，是广大餐饮服务人员的优秀参考读本。

同时，《餐厅服务培训大全》也是餐饮业管理人员的得力助手，书中阐述了大量的服务与培训内容，有助于制订服务培训计划、开展好培训工作、提升服务。

本书经多次修订，是当前较全面介绍餐厅服务培训的书，是餐饮服务的经典培训教材，是打造服务高手的秘籍。

作者认为，服务创造价值，服务创造成功，服务=成功！

这一观点似曾相识，又是那么地令人耳目一新。

相信聪明的读者，定能在其中找到很多做好服务的秘诀。

本书的内容主要包括：餐厅培训的方法，服务人员入行须知（如：了解餐厅、正确认识服务、做好服务的十个方法等），道德和意识的培训，服务礼仪、微笑服务，餐厅服务技艺，中餐厅服务工作，餐厅服务流程，菜点知识，酒、茶及其他饮料的常识，工作中常见问题处理，餐饮业服务标准比赛参考等。

本书内容的特点是实用、经典、有新意且带有培训讲义风格。

有不少篇章是作者做餐饮服务培训用的讲义，在培训中具有很好的实用意义。

比如开篇的“服务人员每日诵读”可用于培训中的诵读；第一章的“培训工作实施的八种方法”，有很好的培训指导意义；第四章的“微笑服务”，让你看了就想笑。

类似这样具有实在意义的内容在《餐厅服务培训大全》中还有很多，因此，《餐厅服务培训大全》值得餐厅服务人员、相关的管理者和培训老师拥有。

<<餐厅服务培训大全>>

作者简介

邹金宏，亚洲餐饮创富教育实战权威，金宏餐饮国际研究机构董事，中国饭店名人俱乐部创会成员，东莞市优秀青年、餐饮管理研究者，时代光华高级讲师、新博亚高级培训师，从一名杂工成长为总经理、董事总经理，十余年来编著有：《现代饭店餐饮服务与培训》《实用餐饮营业及营销

<<餐厅服务培训大全>>

书籍目录

第一章 餐厅培训 第一节 培训的重要意义 一、培训的需要 二、培训对公司的益处 三、培训对员工的益处 第二节 培训的误解障碍分析 一、培训的误解障碍终让企业人力乏力 二、应化解的误解 第三节 培训的内容和形式 一、培训的内容 二、培训的形式 第四节 培训的计划、实施与注意事项 一、培训的计划 二、培训工作实施的八种方法 三、培训应注意的事项 四、培训的考评和跟踪 第五节 让自己成为卓越的培训师 一、现代培训师分析 二、卓越培训师应具备的条件 三、培训师的基本功 四、培训师应自问的问题 第六节 培训中学员的注意事项 一、对学员的十点要求 二、价值百万的五到 三、如何提高记忆力 四、优秀的自学方法 五、发挥学习、工作潜力的三个关键 第七节 培训部运作 一、培训部的职责 二、岗前培训学员管理细则举例第二章 服务人员入行须知 第一节 了解餐厅 一、餐厅的基本定义 二、餐厅的分类 三、了解你所工作的餐厅或酒店 四、餐厅一日工作规范 第二节 餐厅组织结构 一、餐厅组织结构 二、餐厅组织结构图 第三节 餐厅岗位职责 一、楼面服务员岗位职责 二、传菜员岗位职责 三、咨客岗位职责 四、水吧岗位职责 五、保洁员岗位职责 六、楼面部长、领班岗位职责 七、楼面副经理岗位职责 八、楼面经理岗位职责 九、总经理岗位职责 第四节 正确认识服务 一、服务的定义 二、服务的意义 三、服务名言与格言 四、服务质量的八点基本内容 五、服务客人的三个方程式 六、服务准绳 七、要摒弃和追求的服务 八、个性化服务第三章 道德、意识的培训第四章 服务礼仪第五章 餐厅服务技艺第六章 中餐厅服务工作第七章 菜点知识第八章 酒、茶及其他饮料的常识第九章 工作中常见的问题附录一 餐饮业服务标准比赛参考附录二 餐饮业服务人员试题举例附录三 餐厅常用英语后记

章节摘录

公司的资产包括有形资产和无形资产两部分，无形资产除了通过广告、产品质量和服务被公众广泛认可等形式建立起来的知名度和信誉外，还包括受到良好训练的员工，尤其是企业通过长时间建立起来的行之有效的培训系统及管理系统。

3.培训等于简单的开会或组织员工学习文件资料，只是走走形式 把文件资料发给员工每人一份，有耐心的培训者会向学员照本宣科地读一遍，有些培训者则干脆让员工自己读，听之任之，最后象征性地让员工通过考试，就万事大吉。

这种填鸭式的培训自然起不到应有的效果，如此形式主义的培训也自然得不到企业上下的重

<<餐厅服务培训大全>>

编辑推荐

餐饮服务经典培训教材，打造服务高手秘籍，服务创造价值，服务创造成功。

服务 = 成功 《餐厅服务培训大全》是由中国物资出版社出版的。

餐饮服务经典培训教材打造服务高手秘籍，服务创造价值，服务创造成功，服务 = 成功。

服务人员每日诵读 1.我是很优秀的服务员，我能做好很多事！

2.我是负责的。

我对自己的岗位、公司负责，也对社会文明与和谐负责！

3.我每天都有新的进步！

4.社会因服务而更美，服务等于成功！

5.我的责任是让客人对公司满意，享受到良好的就餐体验！

6.我

<<餐厅服务培训大全>>

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>