第一图书网, tushu007.com

<<餐饮服务员培训手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务员培训手册>>

13位ISBN编号：9787506443104

10位ISBN编号：7506443104

出版时间：2007-1

出版时间：中国纺织

作者：李焕

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

内容概要

本书的编写是本着培养高素质餐饮服务从业人员这样一个初衷进行的。
全书从培养餐饮服务员进行岗位认知入手，详细介绍了餐饮服务中应该具备的岗位技能，比如：餐巾折花、端托服务、摆台技巧、点菜技能、酒水服务、上菜服务、撤换服务及推销技能等。
除此之外，本书还介绍了一些餐饮服务员必备的餐饮行业知识，包括：中外餐饮文化知识、安全知识以及相关法律知识等，内容翔实具体，通俗易懂。
科学且完善的知识体系加上浅显易懂的文字使本书成为一本实用性非常强的培训类书籍。

<<餐饮服务员培训手册>>

书籍目录

餐饮服务员三种培训方案及备选培训内容明细表第一章　餐饮服务员岗位认知培训　第一节　认识自己所在的行业　一、餐饮业的历史起源　二、餐饮业的概念　三、餐饮业的发展概况　四、我国餐饮业的发展方向和趋势　第二节　认识自己的职业　一、服务是餐饮业的立业之本　二、服务观念是餐饮服务员的灵魂　三、餐饮业礼貌服务的要领　第三节　餐饮服务员基本素质认知　一、职业道德是你的标尺　二、专业素质是你的引擎　三、从业能力是你的基点　第四节　餐饮服务员的岗位职责　一、迎宾员　二、值台员　三、传菜员　四、酒水员　五、收银员　六、宴会预订员　七、餐饮服务工作的基本程序　第五节　餐饮服务员薪酬认知　一、影响企业员工薪酬公平性认知的因素　二、餐饮服务员薪酬认知　【业务精修】　【情景模拟】第二章　餐饮服务员语言礼仪培训　第一节　服务员的仪容仪表要求　一、仪容仪表要求　二、着装要求　第二节　服务员的仪态　一、表情也是一种语言　二、你该如何站立　三、坐也是门艺术　四、行走并不简单　五、手势的表现力　第三节　服务中的礼貌礼仪　一、迎客送客礼仪　二、鞠躬致意礼仪　三、介绍礼仪　四、次序礼仪　五、寒暄礼仪　六、接待外宾的礼仪　第四节　餐饮服务员的语言表达技巧培训　一、餐饮服务员语言礼仪要求　二、怎样用好餐饮礼貌服务用语　三、怎样接打电话　四、怎样用好手势用语　五、怎样与顾客进行沟通　六、与顾客交谈的忌语　第五节　赞美顾客的技巧　第六节　说服顾客的窍门　第七节　拒绝顾客的艺术　【业务精修】　【情景模拟】第三章　餐饮服务员餐巾折花技巧培训第四章　餐饮服务员端托服务培训第五章　餐饮服务员摆台服务技巧培训第六章　餐饮服务员点菜技能培训第七章　餐饮服务员酒水服务技能培训第八章　餐饮服务员上菜服务技能培训第九章　撤换菜品及餐酒用具技能培训第十章　特功特训：餐饮服务员推销培训第十一章　顾客服务中的特殊情况处理第十二章　必备的餐饮知识和规范参考文献

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