

<<餐厅服务员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员实战手册>>

13位ISBN编号：9787563714582

10位ISBN编号：7563714588

出版时间：2007-4

出版时间：旅游教育

作者：金敏

页数：202

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>

<<餐厅服务员实战手册>>

内容概要

《餐厅服务员实战手册》从实用性的角度出发，分8个单元向大家介绍了餐饮服务的主要规程、技巧。

为了便于大家的理解，我们精选了许多餐饮案例，并附有点评，让大家能更深刻地了解餐饮服务的精义。

《餐厅服务员实战手册》适用于餐饮服务培训，亦可作为旅游、饭店专业学生的课外阅读书籍。

<<餐厅服务员实战手册>>

书籍目录

第1单元 预订与迎宾[学习目标][友情提示][实战技巧]1.宴会预订员工需要具备哪些基本条件？

2.宴会预订常见的联系方式有哪些？

3.如何接受客人的预订？

4.如何接好预订电话？

5.客人前来预订宴会时怎么办？

6.如何做好预订记录？

7.如何与客人签订合同？

8.如何收取订金？

9.如何对预订进行跟踪查询？

10.如何确认预订并通知其他部门？

11.如何建立宴会预订档案？

12.迎宾员需要具备什么样的基本素质？

13.如何正确地引领客人？

14.如何做好宴会迎宾工作？

15.如何婉言拒绝客人的预订？

[应急处理]1.客人要求取消已预订的宴会怎么办？

2.按客人的预订标准开好菜单，但客人却对其中的某些菜式不满意怎么办？

3.两位客人要求订同一宴会厅怎么办？

4.预订标准低的客人要求在高级宴会房用餐时怎么办？

5.遇到衣冠不整的客人怎么办？

6.遇到心情不佳的客人到餐厅用餐时怎么办？

7.遇到不讲礼貌的客人怎么办？

8.遇到喜欢出风头的客人怎么办？

9.客人喜欢靠窗的餐位，而那个座位已经有人或者已经被预订怎么办？

10.残障人士前来就餐应怎么办？

11.餐厅里已坐满，只空下部分已经被预订的座位，客人要坐怎么办？

12.餐厅座位已满，还有客人要进餐厅用餐时怎么办？

13.遇到有病的客人到餐厅用餐时怎么办？

14.客人在餐厅跌倒时怎么办？

15.大型宴会开席前，临时要增加台数时怎么办？

16.遇到餐厅预订的更改，该怎么办？

17.餐厅临时碰到预订的取消，该怎么办？

18.遇到营业忙碌的时候，同时来了几批不同的顾客，该怎么办？

19.遇到年轻的情侣来就餐，该怎么办？

20.遇到身体有异味的顾客前来就餐，该怎么办？

.....第2单元 餐前服务第3单元 就餐服务第4单元 收银结账第5单元 托盘第6单元 餐巾折花第7单元 摆台撤台第8单元 上菜和分菜后记

<<餐厅服务员实战手册>>

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>