

<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

13位ISBN编号：9787563928149

10位ISBN编号：7563928146

出版时间：2011-10

出版时间：北京工业大学出版社

作者：白智慧

页数：238

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>

<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

前言

我们在餐饮店用餐时经常会听见顾客评价说：这个服务员的素质很高，那个服务员的素质很低。那么，评判服务员素质高低的标准究竟是什么？

一个优秀的服务员应该具备哪些素质呢？

我们又该如何提升这些素质呢？

这些都是餐饮管理的重要问题。

再完美的规划也需要人员来落实，再琐碎的细节也需要人员来执行，所以，从某种角度来讲，服务员素质的高低是餐饮管理成败的关键一环。

对于许多餐饮企业来说，服务员的人力供给经常处于短缺状态。

很多时候，即使是初中文化程度的女服务员，能足量招齐已属不易。

因此，服务员文化水平低、形象不突出、个体素质差异大等都是餐饮企业面临的共同难题。

鉴于此，我们根据餐饮业的实际情况，编写了这本《餐饮业服务员职业化素养手册》。

本书由长期从事餐饮行业研究和培训的专家编写，目的是培养高素质的餐饮服务从业人员。

本书从服务员的形象设计、语言表达技巧到餐饮服务的基本操作和业务规范，从最基本的概念到涉及服务领域的各个方面的专业知识，深入浅出地介绍了餐饮服务行业的专业知识和工作方法。

本书内容全面，通俗易懂，是一本实践性很强的餐饮服务培训类书籍。

<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

内容概要

餐饮行业作为一个大众化且具有巨大市场潜力的行业，依然存在许多亟待解决的问题。

其中，最关键的就是餐饮业服务员参差不齐的职业化素养和技能。

本书旨在培养高素质的餐饮服务从业人员，从形象设计、仪表礼仪、服务技巧与语言、各地的饮食文化及习俗、烹饪技巧与餐具保养、酒水知识及推销技巧等诸多方面入手，深入浅出地介绍了餐饮服务领域的服务员需具备的职业化知识和经验。

相信本书会助你快速地成长为一名优秀的餐饮业服务员。

<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

书籍目录

第一章 餐饮服务员的岗位任务与职责

餐饮服务员不同岗位的职责

餐饮服务中团队合作程序

布置就餐环境

餐巾折花的基本要求和方法

餐桌摆台的注意事项和方法

迎宾与领位的职责和礼仪

斟茶服务的礼仪和技巧

菜单展示的礼仪和技巧

托盘的使用和礼仪

上菜与分菜的礼仪和方法

.....

第二章 餐饮服务员基本仪表和礼仪培训

第三章 餐饮服务员语言表达技巧

第四章 接待不同客人的技巧和礼仪

第五章 各卖餐饮服务特点及礼仪

第六章 餐饮服务员需知的各地饮食文化和习伤

第七章 餐饮服务员必知的烹饪技巧和相关的餐具保养规范

第八章 餐饮服务员酒水相关知识的培训

第九章 餐饮服务员推销技巧的培训

章节摘录

版权页： 餐饮服务员的职责是全心全意为顾客提供服务，但是当不能满足顾客的服务需求或顾客提出不合理的服务要求时，服务员就要以合理的方式加以拒绝。

在拒绝顾客时，要讲究一定的方式方法，避免导致消极的影响出现。

一、倾听的重要性 餐饮服务人员在拒绝顾客前首先要学会聆听，因为聆听顾客的一言一语有利于最后拒绝的成功。

1.认真听取顾客讲话，是尊重顾客的表现 仔细地聆听顾客的意见是尊重顾客的表现，有利于促进双方在友好的气氛中解决问题。

在口头交往中，如果对表达者的讲话漫不经心、毫无反应，这是对表达者的极不尊重，这样的人是不可能与对方建立起良好关系的。

美国一位女企业家曾说过这样一件事：“有一次，我同一位销售经理共进午餐。

每当一位漂亮的女服务员走过我们桌子旁边，他总是目送她走过餐厅。

我对此感到很气愤。

我感到自己受到了侮辱，心里暗想，在他看来，女服务员的两条腿比我对他讲的话重要得多，他并不是在听我讲话，他简直不把我放在眼里。

”这个例子说明，任何一个表达者在说话的同时都要分配一定的注意力，关注对方瞬间流露的反馈信息，而这种信息的获得往往是根据对方听话时的细微表现做出的。

女企业家从对方不经意的动作中解读到的是“侮辱”，是“不把我放在眼里”，而那位销售经理可能全然不知他正在酿造社交隐患。

所以说，认真倾听是一种向说话方表达尊重的方式，餐饮服务人员在拒绝顾客时，最难得的就是让对方在接受拒绝时还感觉到了被尊重。

所以餐饮服务人员要学会倾听顾客讲话，这样在拒绝顾客时就不会让顾客觉得不舒服，餐饮服务人员在拒绝顾客前让顾客先感受到自己是受到了尊重，这样顾客才会对服务员的拒绝采取更加理性的态度进行分析，进而做到理解服务员。

2.认真听取顾客讲话，是了解顾客的渠道 认真地聆听顾客的话语可以使餐饮服务人员获得对顾客更多的了解，了解了顾客才能因人来选择回应的方法。

人与人初次见面时，彼此不熟悉，你要了解对方，唯一的办法是靠聆听。

纽约有一家大广告公司，要求撰稿人每年花一个星期的时间，站在柜台后聆听顾客对他们推荐的产品的意见、建议和要求。

<<餐饮业服务员职业化素养手册>>

编辑推荐

《卓越员工培训书系:餐饮业服务员职业化素养手册(实用版)》将使将快速掌握餐饮业务的服务技巧与要求,迅速成长为一名有实力、有经验的金牌服务员。

对于一个餐饮业服务员来说,如何提升自己的服务水平,为顾客提供优质而人性化的服务,实现自己的最大价值,是迫切而又重要的问题。

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>