

<<餐饮店员服务流程规范>>

图书基本信息

书名：<<餐饮店员服务流程规范>>

13位ISBN编号：9787802212350

10位ISBN编号：7802212359

出版时间：2007-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：田均平

页数：207

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>

<<餐饮店员服务流程规范>>

内容概要

本书所讲的“服务”，不仅仅是与顾客面对面的店员所提供的楼面服务，还包括厨房、后勤部门工作人员所提供的服务(为楼面的作业人员提供服务)。

餐饮店只有在后场为前场做好服务，前场才能更好地为顾客服务。

本书针对上述“服务”的主题，为餐饮店店员设计一套完善的服务流程，包括厨房厨工的饮食制作及质量控制、原物料采购与保管员的工作、清洁员的清洁卫生服务、楼面作业人员(迎宾员、点菜员、传菜员、收银员及领班等)的服务流程、服务礼仪、顾客投诉处理、前后场之间的沟通协调程序等，从而集全员之力以吸引顾客、感动顾客、留住顾客。

通过本书，可以了解到餐饮店各项服务工作的标准规范，不管是餐饮店老板、管理人员和服务员，这本书都很有帮助。

<<餐饮店员服务流程规范>>

书籍目录

第1章 楼面服务流程规范

1—1 餐饮服务一日工作流程规范

- 一、服务前的准备工作
- 二、餐饮过程中的服务工作
- 三、餐饮服务结束后的清理工作
- 四、检查、清洗、擦亮服务用具

1—2 餐桌布置与整理流程规范

- 一、台布的铺设
- 二、座椅的摆放
- 三、餐具的摆放
- 四、其他备品的摆放

1—3 接待服务流程规范

- 一、迎宾服务
- 二、引客入座

1—4 点菜服务流程规范

- 一、呈递菜单
- 二、向客人解释菜单
- 三、点菜作业要领
- 四、点菜的作业方式
- 五、记录点菜

1—5 上菜服务流程规范

- 一、上菜前做好准备工作
- 二、上菜及用餐服务礼仪规范
- 三、上菜顺序
- 四、上菜时机
- 五、上菜的方法
- 六、特殊菜肴的上菜方法

1—6 分菜服务流程规范

- 一、分菜工具的使用
- 二、分菜前的准备工作
- 三、分菜的方法
- 四、特殊情况的分菜方法
- 五、分菜技巧

1—7 酒水服务流程规范

- 一、酒水服务作业程序
- 二、酒会酒水服务流程规范
- 三、中餐宴会酒水服务流程规范
- 四、西餐宴会酒水服务流程规范
- 五、冷餐宴会酒水服务流程规范
- 六、鸡尾酒会服务流程规范

1—8 餐桌其他服务流程规范

- 一、服务干饭、稀饭
- 二、更换骨盘
- 三、添加干饭、稀饭
- 四、上香烟服务

<<餐饮店员服务流程规范>>

- 五、更换烟灰缸服务
 - 六、小毛巾服务
 - 七、加位服务
 - 八、撤盘服务
 - 九、甜食和水果服务
 - 十、客人桌面清洁
 - 十一、打包服务
 - 1—9 送餐服务流程规范
 - 一、传菜服务
 - 二、送外卖服务
 - 三、酒店住客房内用膳送餐服务
 - 1—10 结账服务流程规范
 - 一、楼面服务员结账服务
 - 二、收银员收银服务流程规范
 - 1—10 宴会服务流程规范
 - 一、中餐宴会服务流程规范
 - 二、西餐宴会服务流程规范
 - 1—12 团体包餐服务流程规范
 - 一、团体包餐早餐服务程序
 - 二、团体包餐午、晚餐服务程序
 - 1—13 服务中常见问题处理流程规范
 - 一、醉酒顾客
 - 二、接待残疾人
 - 三、AA制服务
 - 四、顾客就餐赶时间
 - 五、顾客要求服务员陪酒
 - 六、顾客有要事谈
 - 七、顾客损坏餐具的事件
 - 八、就餐的小朋友吵闹
 - 九、顾客在餐厅跌倒
 - 十、顾客要求取消等了很久却没上的菜
 - 十一、餐厅客满
 - 十二、顾客点了菜牌上没有的菜
 - 十三、突然停电事故
 - 十四、菜、汤汁溅到顾客身上
 - 十五、发现未付账的顾客离开餐厅
 - 1—14 紧急事项处理流程规范
 - 一、遇到盗抢事件的处理
 - 二、意外受伤事故的处理
 - 三、遭遇火灾问题的处理
 - 相关链接01：楼面服务各岗位工作职责
 - 相关链接02：餐饮服务程序时间要求表
 - 相关链接03：服务语言标准化及艺术化的基本要求
- ### 第2章 厨部服务流程规范
- 2—1 厨房清洁作业流程规范
 - 一、厨房清洁卫生标准
 - 二、厨房各项设备清洁要点

<<餐饮店员服务流程规范>>

三、厨房废弃物的处理

附1：厨房卫生操作程序与标准

附2：加工间清洁程序与标准

附3：面点间清洁程序与标准

附4：冷菜间清洁程序与标准

2—2 食物制备流程规范

一、准备工作流程规范

二、食物烹调流程规范

相关链接04：厨房员工安全须知

相关链接05：厨房员工卫生须知

第3章 后勤服务流程规范

3—1 食材采购与验收服务流程规范

一、采购服务流程规范

二、食品的验收

相关链接06：各类食品原料选购要点

3—2 食材储存与发放流程规范

一、食品储存过程要求

二、食材干藏作业规范

三、食材冷藏作业规范

四、食材冻藏作业规范

五、食材发放流程规范

相关链接07：各类食材储存法

3—3 餐具洗涤与擦拭服务流程规范

一、餐具洗涤

二、餐具擦拭服务流程规范

三、擦拭玻璃器皿流程规范

相关链接08：常用器皿的分类

3—4 布巾使用与保管服务流程规范

一、布巾的使用程序

二、小毛巾的准备

三、更换小毛巾

主要参考文献

<<餐饮店员服务流程规范>>

编辑推荐

通过《餐饮店员服务流程规范》，可以了解到餐饮店各项服务工作的标准规范，不管是餐饮店老板、管理人员和服务员，这《餐饮店员服务流程规范》都很有帮助。

<<餐饮店员服务流程规范>>

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>