

<<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>