

<<餐饮服务职业技能培训手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务职业技能培训手册>>

13位ISBN编号：9787807289272

10位ISBN编号：7807289279

出版时间：2008-9

出版时间：广东经济

作者：于百战，邹军 编著

页数：218

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>

<<餐饮服务职业技能培训手册>>

内容概要

在现代餐饮行业的激烈竞争之下，一个餐饮企业要想在激烈的行业竞争中立于不败之地，首先就要在餐饮服务员的各项技能的培训上下功夫。

本书从餐饮的礼仪知识与业务技能讲起。

对餐饮服务员工应知应会的各项技能进行了全方位、立体化的介绍，并配有大量的实物图、框图和表格

。不仅能快速提高餐饮服务员的各项技能水平，而且能增强餐饮服务员工胜任本职工作的信心和职业安全感，从而提高餐饮企业的服务质量和竞争力，达到餐饮企业与服务员双赢的目的。

<<餐饮服务职业技能培训手册>>

书籍目录

- 第1讲 餐饮服务礼仪 第1课时 服务仪容礼仪 一、发部修饰 二、面部修饰 三、肢体修饰 四、腿脚修饰 五、化妆修饰 第2课时 服务仪态礼仪 一、站姿礼仪 二、行姿礼仪 三、手臂礼仪 第3课时 表情神态礼仪 一、头部的表情达意 二、面部的表情达意 三、服务行业的微笑 第4课时 服务用语礼仪 一、礼貌用语 二、称呼用语 本讲思考第2讲 餐厅操作技能 第1课时 铺台服务 一、铺台布的方法 二、铺台的步骤 第2课时 中餐摆台 一、摆台用具 二、摆台准备 三、便餐摆台 四、宴会摆台 第3课时 西餐摆台 一、准备工作 二、摆台用具 三、餐具的摆放和拿法 四、3种服务方式的摆台 五、早餐摆台 六、午、晚餐摆台 七、宴会摆台 第4课时 餐巾折花 一、餐巾的种类与规格 二、餐巾花的不同造型 三、选择餐巾折花造型 四、餐巾花的折叠方法 五、摆放餐巾折花 六、餐巾折花实例 第5课时 托盘端盘服务 一、托盘的分类 二、轻托的操作 三、重托的操作 第6课时 斟酒服务 一、斟酒前的准备 二、不同酒的开启方法 三、斟酒的姿势 四、斟酒的方式 五、斟酒的方法 六、斟酒的具体服务规范 七、斟酒应注意的事项 本讲思考第3讲 中式零点餐服务 第1课时 餐位的预订 一、预订的内容 二、当面预订服务 三、电话预订服务 第2课时 餐前准备 一、餐前的准备工作 二、餐前会 三、营业前的检查工作 第3课时 迎宾服务 一、热情迎宾 二、合理引座 三、有座时的迎宾服务 四、无座时的迎宾服务 第4课时 餐前服务 一、增减餐位 二、香巾服务 三、茶水服务 四、餐巾铺放 五、撤筷套 六、撤插花、桌号牌 七、倒调味料 第5课时 就餐服务 一、点菜和点酒水服务 二、菜单填写要求 三、上菜服务 四、特殊菜肴的上菜服务 五、上酒水服务 六、分菜服务 七、席间服务 第6课时 餐后服务 一、结账与收银服务 二、送客服务 三、清理餐桌 本讲思考第4讲 餐厅对客服务 第1课时 中餐宴会服务 一、接受预订 二、落实预订 三、场景布置 四、场地布置 五、座次安排 六、菜单设计 七、酒水设计 八、宴会服务 第2课时 西餐服务 一、七种不同的服务方式 二、点菜服务 三、书写订单 四、点酒水服务 五、上菜服务 六、上酒水服务 七、取菜服务 八、分菜服务 九、清理餐具 十、清理桌面 十一、餐后服务 十二、重新布置、摆设餐桌及餐具 十三、营业后的整理工作 第3课时 自助餐服务 一、布置自助餐场所 二、安排与布置餐桌 三、布置菜肴 四、自助餐服务 第4课时 咖啡厅服务 一、早餐服务 二、午、晚餐服务 三、下午茶服务 本讲思考第5讲 餐饮推销 第1课时 几种常用的推销方式 一、针对不同对象的推销方式 二、针对不同时机的推销方式 三、针对不同菜肴的推销方式 四、客人点菜时的推销方式 第2课时 配合公司推销活动做好推销工作 一、现场烹调展示推销 二、针对儿童推销 三、打折推销 四、赠品推销 五、试吃推销 六、用专门的菜单进行推销 七、让顾客参与的推销 八、组织俱乐部进行促销 本讲思考第6讲 餐饮常见问题的处理 第1课时 处理订餐服务中的问题 一、订餐服务 二、顾客订餐的方法 三、订餐服务中常出现的问题 第2课时 处理就餐服务中的问题 一、处理点、送菜时的特殊问题 二、遇到特殊顾客的处理方法 三、处理停电、失火和餐具损坏事故 四、处理汤、汁、酒水洒在客人身上事件 第3课时 处理结账服务中的问题 一、结账时拖拉 二、结账时马虎大意 三、客人跑账 第4课时 处理顾客投诉 一、造成投诉的主观原因 二、造成投诉的客观原因 三、针对顾客投诉的对策 本讲思考餐饮服务职业技能考试模拟题及答案参考书目

章节摘录

第1课时 服务仪容礼仪 在餐饮行业中, 服务员的个人仪容最受服务对象重视, 尤其是发部修饰、面部修饰、肢体修饰、腿脚修饰、化妆修饰、着装和饰品佩戴6个方面, 本课时就从这6个方面着手, 帮助服务员了解其具体要求。

发部修饰 1. 发部的造型。

(1) 男服务员头发不宜过长, 前发不覆额, 侧发不掩耳, 后发不及衣领, 不留大鬓角, 也不能剃光头。

(2) 女服务员头发不宜长过肩部, 不宜挡住眼睛, 长发要盘起、束起或编起来, 或是系于工作帽中, 不可披头散发。

(3) 脸型与发型相称。

(4) 服务员通常不宜使自己的发型过于时髦, 尤其不宜为了标新立异而选择过于前卫的发型。

2. 发部的清洁。

(1) 要勤于清洗。

每周至少清洗3~4次。

(2) 要勤于修剪。

通常应每半个月修剪一次头发, 至少也要保持每月修剪一次。

(3) 要勤于梳理。

在下述情况下要注意梳理头发: 一是出门上班前, 二是换装上岗时, 三是摘下帽子时, 四是下班回家时。

二、面部修饰 一个人的仪容, 最主要的是整个脸部, 它是人的仪表之首, 是人际交往中他人所注意的重点。

面部修饰的重点在于眼部、口部、鼻部和耳部, 通过修饰, 应使之整洁、卫生、简约、端庄。

三、肢体修饰 (1) 手要保持清洁, 无泥垢、无污痕, 如手上有油渍、墨水等污垢, 应及时清洗干净。

(2) 勤洗手。

如上岗前、外出归来、弄脏后、吃东西前、上过卫生间后、接触精密物品前、下班前等都要洗手。

(3) 指甲不宜过长。

要勤剪指甲, 修剪指甲时还应注意剪除指甲周围的死皮。

(4) 不宜涂彩色指甲油或艺术美甲, 可涂无色和自然肉色指甲油。

(5) 不宜在手背、胳膊上使用贴饰、刺字或者刻画纹绣等。

(6) 不外露腋毛。

一般不宜穿肩部暴露的服装, 最好剃掉腋毛。

.....

<<餐饮服务职业技能培训手册>>

编辑推荐

对于餐饮服务业，在日常生活中，我们不难发现，那些具有良好服务技能的服务员的餐饮店会让我们有一种轻松、愉快的感觉，这些餐饮店也往往在这个行业中立于不败之地。事实上，很大程度上是取决于其拥有良好职业技能的服务员。本书正是从这点入手，从餐饮服务礼仪、餐厅操作技能、中式零点餐服务、餐厅对客服务、餐饮推销这六个方面为餐饮企业的员工和管理人员提供一本全方位、立体化的技能培训手册。

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>