

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115298065

10位ISBN编号：7115298068

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：李雯

页数：178

字数：47000

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>

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店中餐服务员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店中餐厅的服务准备、预订、摆台、接待、点菜、点酒水、上菜以及中餐宴会服务等9大工作事项进行了详细的说明，内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店中餐服务员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店企业中层管理人员、中餐厅一线服务员、新晋人员以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

作者简介

李雯，企业管理咨询专家，常年从事商业企业咨询工作并对相关问题有独特见解，擅长员工培训类、职场励志类和企业管理类图书的编纂工作，已出版作品均引起了社会各界的广泛关注。

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

书籍目录

工作一：整理仪容和着装

1. 整理仪容和着装的步骤与规范
2. 整理仪容和着装的考核评分标准

工作二：打扫卫生

1. 打扫卫生的步骤与规范
2. 打扫卫生的考核评分标准

工作三：准备服务用品

1. 服务用品的准备步骤与规范
2. 服务用品准备的考核评分标准

问题：应对服务准备问题

1. 如何规范面容
2. 如何规范手臂形象
3. 如何规范衣着形象
4. 如何规范服务人员举止
5. 如何规范服务人员的表情
6. 如何规范服务用语及语调

第二章 受理预订2项工作

工作一：受理电话预订

1. 受理电话预订的步骤与规范
2. 受理电话预订的考核评分标准

工作二：接受预订

1. 接受预订的步骤与规范
2. 接受预订的考核评分标准

问题：应对预订受理问题

1. 如何规范电话礼仪
2. 如何处理预订更改
3. 如何处理预订取消

第三章 摆台3项工作

工作一：折叠餐巾

1. 折叠餐巾的步骤与规范
2. 折叠餐巾的考核评分标准

工作二：零点与包间摆台

1. 零点与包间摆台的步骤与规范
2. 零点与包间摆台的考核评分标准

工作三：自助摆台

1. 自助摆台的步骤与规范
2. 自助摆台的考核评分标准

问题：应对摆台问题

1. 如何摆放餐巾
2. 如何折叠宴会餐巾
3. 如何快速铺台布

第四章 接待顾客7项工作

工作一：迎接顾客

1. 迎接顾客的步骤与规范
2. 迎接顾客的考核评分标准

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

工作二：引领顾客

1. 引领顾客的步骤与规范
2. 引领顾客的考核评分标准

工作三：接待团队顾客

1. 接待团队顾客的步骤与规范
2. 接待团队顾客的考核评分标准

工作四：铺口布、撤筷套

1. 铺口布、撤筷套的步骤与规范
2. 铺口布、撤筷套的考核评分标准

工作五：小毛巾服务

1. 小毛巾服务的步骤与规范
2. 小毛巾服务的考核评分标准

工作六：茶水服务

1. 茶水服务的步骤与规范
2. 茶水服务的考核评分标准

工作七：点菜服务

1. 点菜服务的步骤与规范
2. 点菜服务的考核评分标准

问题：应对顾客接待问题

1. 如何安抚等待入座的顾客
2. 如何规范引领
3. 如何增减餐位
4. 如何规范接挂衣帽
5. 斟倒茶水注意事项
6. 如何有效推荐菜品
7. 如何应对营业时间外到来的顾客

第五章 酒水服务5项工作

工作一：征询酒水

1. 征询酒水的步骤与规范
2. 征询酒水的考核评分标准

工作二：啤酒服务

1. 啤酒服务的步骤与规范
2. 啤酒服务的考核评分标准

工作三：白酒服务

1. 白酒服务的步骤与规范
2. 白酒服务的考核评分标准

工作四：葡萄酒服务

1. 葡萄酒服务的步骤与规范
2. 葡萄酒服务的考核评分标准

工作五：饮料服务

1. 饮料服务的步骤与规范
2. 饮料服务的考核评分标准

问题：应对酒水服务问题

1. 酒水服务注意事项
2. 如何有效推荐酒水
3. 如何及时为顾客添加酒水

第六章 上菜服务3项工作

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

工作一：传菜

1. 传菜的步骤与规范
2. 传菜的考核评分标准

工作二：上菜

1. 上菜的步骤与规范
2. 上菜的考核评分标准

工作三：分菜

1. 分菜的步骤与规范
2. 分菜考核评分标准

问题：上菜服务问题应对

1. 如何使用托盘
2. 掌握上菜顺序
3. 如何上汤类菜品
4. 如何规范上火锅
5. 如何大盘折小盘
6. 如何应对弄脏顾客衣物的情况

第七章 餐间服务4项工作

工作一：更换餐具

1. 更换餐具的步骤与规范
2. 更换餐具的考核评分标准

工作二：更换烟灰缸

1. 更换烟灰缸的步骤与规范
2. 更换烟灰缸的考核评分标准

工作三：为顾客点烟

1. 为顾客点烟的步骤与规范
2. 为顾客点烟的考核评分标准

工作四：甜点服务

1. 甜点服务的步骤与规范
2. 甜点服务的考核评分标准

问题：应对餐间服务问题

1. 掌握更换餐具的时机
2. 如何照顾好老年顾客
3. 如何照顾好年幼的顾客
4. 如何处理顾客的退菜要求

第八章 餐后服务4项工作

工作一：收餐具

1. 收餐具的步骤与规范
2. 收餐具的考核评分标准

工作二：为顾客结账

1. 为顾客结账的步骤与规范
2. 为顾客结账的考核评分标准

工作三：送客

1. 送客的步骤与规范
2. 送客的考核评分标准

工作四：清理桌面

1. 清理桌面的步骤与规范
2. 清理桌面的考核评分标准

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

问题：餐后服务问题应对

1. 如何打包食物
2. 如何规范结账

第九章 宴会服务5项工作

工作一：宴会的预订

1. 宴会预订的步骤与规范
2. 宴会预订的考核评分标准

工作二：准备宴会用具

1. 准备宴会用具的步骤与规范
2. 准备宴会用具的考核评分标准

工作三：宴会摆台

1. 宴会摆台的步骤与规范
2. 宴会摆台的考核评分标准

工作四：迎接顾客

1. 迎接顾客的步骤与规范
2. 迎接顾客的考核评分标准

工作五：餐间服务

1. 餐间服务的步骤与规范
2. 餐间服务的考核评分标准

问题：应对宴会服务问题

1. 婚宴前应做哪些准备
2. 如何接待婚宴的客人
3. 如何做好婚宴进形中的服务

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

编辑推荐

明星咨询师——弗布克团队酒店管理类图书全新力作！

酒店中餐服务员在日常工作中总会遇到如下这些问题：如何更好地为顾客提供酒水服务？

如何更有效地向酒店顾客推荐饮品？

如果应对大型宴会的预订与服务问题？

《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》共囊括了36个工作事项规范,36个考核评分标准以及35个服务问题解析,对中餐服务员在日常工作中所遇到的问题进行详细解答,是更科学、更全面的实用操作宝典！

《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》采用32开的形式,作为口袋书,更方便读者携带。书中的流程图、图表和漫画形式相交叉,使这本书看起来轻松易读。

<<酒店中餐服务员精细化操作手册>>

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>