

<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115298157

10位ISBN编号：7115298157

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：郝瑞敏

页数：161

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>

## <<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

### 内容概要

《酒店酒吧服务员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒吧的服务准备、接待、点选酒水、酒水发放、酒水服务、饮料服务、食品服务、餐间服务和餐后服务等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。书中穿插漫画，使得书中内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店酒吧服务员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店中层管理人员、一线员工尤其是新进员工，以及酒店培训师阅读和使用。

## <<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务准备5项工作

##### 工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表步骤与规范
2. 整理仪容仪表考核评分标准

##### 工作二：清洁酒吧

1. 清洁酒吧步骤与规范
2. 清洁酒吧考核评分标准

##### 工作三：清洁杯具

1. 清洁杯具步骤与规范
2. 清洁杯具考核评分标准

##### 工作四：领取物品

1. 领取物品步骤与规范
2. 领取物品考核评分标准

##### 工作五：清洁并摆放用具

1. 清洁并摆放用具步骤与规范
2. 清洁并摆放用具考核评分标准

##### 问题：服务准备问题应对

1. 置备哪些酒吧便民用品
2. 物品摆放或检查应注意哪些事项
3. 如何检查酒吧设施设备
4. 使用冰库应注意哪些事项
5. 如何准备调酒装饰物

#### 第二章 接待客人3项工作

##### 工作一：受理预订

1. 受理预订步骤与规范
2. 受理预订考核评分标准

##### 工作二：迎接客人

1. 迎接客人步骤与规范
2. 迎接客人考核评分标准

##### 工作三：领位

1. 领位步骤与规范
2. 领位考核评分标准

##### 问题：接待客人问题应对

1. 如何引领客人
2. 如何应对酒吧客满
3. 如何提高客人满意度

#### 第三章 点选酒水2项工作

##### 工作一：向客人介绍

1. 向客人介绍步骤与规范
2. 向客人介绍考核评分标准

##### 工作二：为客人点酒水

1. 为客人点酒水步骤与规范
2. 为客人点酒水考核评分标准

##### 问题：点选酒水问题应对

1. 如何有效推销酒水

## <<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

2. 如何规范为客人点酒

3. 如何准确填写点酒单

### 第四章 酒水发放2项工作

#### 工作一：呈送酒水

1. 呈送酒水步骤与规范

2. 呈送酒水考核评分标准

#### 工作二：验酒

1. 验酒步骤与规范

2. 验酒考核评分标准

#### 问题：酒水发放问题应对

1. 如何正确使用圆形托盘

2. 如何使用长方形大托盘

3. 如何规范为客人验酒

### 第五章 酒水服务8项工作

#### 工作一：啤酒服务

1. 啤酒服务步骤与规范

2. 啤酒服务考核评分标准

#### 工作二：香槟服务

1. 香槟服务步骤与规范

2. 香槟服务考核评分标准

#### 工作三：葡萄酒服务

1. 葡萄酒服务步骤与规范

2. 葡萄酒服务考核评分标准

#### 工作四：白兰地服务

1. 白兰地服务步骤与规范

2. 白兰地服务考核评分标准

#### 工作五：威士忌服务

1. 威士忌服务步骤与规范

2. 威士忌服务考核评分标准

#### 工作六：伏特加服务

1. 伏特加服务步骤与规范

2. 伏特加服务考核评分标准

#### 工作七：龙舌兰服务

1. 龙舌兰服务步骤与规范

2. 龙舌兰服务考核评分标准

#### 工作八：鸡尾酒服务

1. 鸡尾酒服务步骤与规范

2. 鸡尾酒服务考核评分标准

#### 问题：酒水服务问题应对

1. 如何服务鲜啤酒

2. 如何调制红粉佳人

3. 如何调制玛格丽特

4. 如何调制长岛冰茶

5. 如何调制轰炸机鸡尾酒

6. 如何调制血腥玛丽

7. 如何调制彩虹酒

8. 如何调制干马天尼

## <<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

9. 如何为客人推销第二杯酒
  10. 如何处理洒在客人身上的酒水
  11. 在酒水服务时需注重哪些细节
- 第六章 饮料服务11项工作
- 工作一：冰水服务
1. 冰水服务步骤与规范
  2. 冰水服务考核评分标准
- 工作二：热咖啡服务
1. 热咖啡服务步骤与规范
  2. 热咖啡服务考核评分标准
- 工作三：冰咖啡服务
1. 冰咖啡服务步骤与规范
  2. 冰咖啡服务考核评分标准
- 工作四：卡布奇诺服务
1. 卡布奇诺服务步骤与规范
  2. 卡布奇诺服务考核评分标准
- 工作五：热巧克力服务
1. 热巧克力服务步骤与规范
  2. 热巧克力服务考核评分标准
- 工作六：冷巧克力服务
1. 冷巧克力服务步骤与规范
  2. 冷巧克力服务考核评分标准
- 工作七：热柠檬茶服务
1. 热柠檬茶服务步骤与规范
  2. 热柠檬茶服务考核评分标准
- 工作八：冰柠檬茶服务
1. 冰柠檬茶服务步骤与规范
  2. 冰柠檬茶服务考核评分标准
- 工作九：中国茶服务
1. 中国茶服务步骤与规范
  2. 中国茶服务考核评分标准
- 工作十：英国茶服务
1. 英国茶服务步骤与规范
  2. 英国茶服务考核评分标准
- 工作十一：鲜榨果汁服务
1. 鲜榨果汁服务步骤与规范
  2. 鲜榨果汁服务考核评分标准
- 问题：饮料服务问题应对
1. 如何制作糖水
  2. 如何准备糖罐和奶盅
  3. 如何服务特浓咖啡
  4. 如何制作各种奶昔
  5. 如何处理凝结在杯壁上的水滴
- 第七章 食品服务3项工作
- 工作一：为客人点食品
1. 为客人点食品步骤与规范
  2. 为客人点食品考核评分标准

## <<酒店酒吧服务员精细化操作手册>>

### 工作二：甜品服务

1. 甜品服务步骤与规范
2. 甜品服务考核评分标准

### 工作三：果盘服务

1. 果盘服务步骤与规范
2. 果盘服务考核评分标准

### 问题：食品服务问题应对

1. 如何规范冰淇淋服务
2. 如何调制英式芥末
3. 在制作水果拼盘时如何保证安全、卫生

## 第八章 餐间服务4项工作

### 工作一：香烟服务

1. 香烟服务步骤与规范
2. 香烟服务考核评分标准

### 工作二：雪茄服务

1. 雪茄服务步骤与规范
2. 雪茄服务考核评分标准

### 工作三：更换烟灰缸

1. 更换烟灰缸步骤与规范
2. 更换烟灰缸考核评分标准

### 工作四：添加酒水

1. 添加酒水步骤与规范
2. 添加酒水考核评分标准

### 问题：餐间服务问题应对

1. 如何提供雪茄服务
2. 如何为客人添加酒水
3. 如何应对酒吧客人醉酒

## 第九章 餐后服务4项工作

### 工作一：为客人结账

1. 为客人结账步骤与规范
2. 为客人结账考核评分标准

### 工作二：与客人道别

1. 与客人道别步骤与规范
2. 与客人道别考核评分标准

### 工作三：餐桌翻台

1. 餐桌翻台步骤与规范
2. 餐桌翻台考核评分标准

### 工作四：酒水盘存

1. 酒水盘存工作步骤与规范
2. 酒水盘存工作考核评分标准

### 问题：餐后服务问题应对

1. 如何防止跑单
2. 如何处理翻台的具体要求
3. 清洁酒吧需注意哪些事项
4. 如何做好营业结束后的工作

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>