

<<餐厅员工培训教程>>

图书基本信息

书名：<<餐厅员工培训教程>>

13位ISBN编号：9787122124517

10位ISBN编号：7122124517

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：薛永刚^方辉

页数：255

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>

<<餐厅员工培训教程>>

前言

餐厅的效益和所有的经营活动都要靠员工的辛勤劳动来创造。

餐厅与餐厅间所有的竞争最终还是团队的竞争、人力资源的竞争，只有拥有优秀的人力资源，才可能在竞争中立于不败之地。

餐厅获得人力资源的主要渠道是对外招聘和对现有人员进行培训。

通常餐厅不可能在任何时候都招聘到合适的人员，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的过程，因此从长远来看，人员的培训才是餐厅发展的关键。

可以说，员工培训是培养餐厅各类专业人才的摇篮，同时也是搞好餐厅工作，加强管理、提高竞争、战胜对手的一个重要法宝，其作用具体体现如下。

第一，可以提高员工文化与技术素质；第二，有助于服务质量的提高；第三，减少浪费和劳动力成本；第四，可以有效地减少事故的发生，保证宾馆餐厅的员工人身和财产的安全；第五，有助于员工的自身发展，增强员工的职业安全感，从而降低流失率，最终解决招人难的问题。

要做好员工培训，当然要有好的员工培训教材，目前市场上有许多类似的培训教材，但都侧重于理论或者操作技能，不能完全满足于餐饮行业的实际需要，为此，我们组织旅游学院的专业老师、培训机构的培训老师以及在餐厅工作的一线管理者共同编写了《餐厅员工培训教程》一书，该书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍餐厅员工需要学到的知识和掌握的技能，主要体现在以下内容：新员工入职必读。

餐厅服务操作流程培训。

服务项目操作技能培训。

优质服务专题培训。

餐厅服务礼仪专题培训。

服务语言技巧专题培训。

餐饮推销专题培训。

餐厅安全专题培训。

餐厅卫生专题培训。

本书最大的特点是指导性、实操性强，完全切合餐厅业务与管理各个方面的实际情况，是员工自己学习的好教材，同时，若餐饮企业组织培训，甚至是专业培训机构或旅游院校的培训，都可以运用此教材很轻易地做成PPT文档（幻灯片）来进行教学，完全可以省去教材开发及备课的辛劳。

在《餐厅员工培训教程》的编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢。

由于作者水平所限，不足之处请读者指正。

编著者2011年10月

<<餐厅员工培训教程>>

内容概要

本书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍了餐厅员工需要学到的知识和掌握的技能，主要涵盖新员工入职必读、餐厅服务操作流程培训、服务项目操作技能培训、优质服务专题培训、餐厅服务礼仪专题培训、服务语言技巧专题培训、餐饮推销专题培训、餐厅安全专题培训、餐厅卫生专题培训等多方面内容。

本书指导性、实操性强，可供餐饮企业组织培训，或是专业培训机构或旅游院校培训使用，也可供在职人员自学提高使用。

<<餐厅员工培训教程>>

作者简介

薛永刚，管理学博士，副教授，现任职于旅游院校酒店管理系主任，担任同汇酒店管理公司执行董事；主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦菜温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究，参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问，主要研究方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

方辉，中式烹调高级技师，高级职业经理人，现代厨房管理优秀厨师长，烹饪名师，山西省烹饪餐饮饭店行业协会名厨委副秘书长。

2010年被山西团省委、人力资源和社会保障厅联合评为山西省青年岗位能手。

曾多次在全国烹饪技能大赛荣获特金奖、金奖；管理过多家五星级酒店厨房；现任五星级酒店厨师长。

。

<<餐厅员工培训教程>>

书籍目录

第一章 新员工入职必读

第一节 餐厅情况的了解

- 一、餐厅的基本资料
- 二、餐厅的组织架构
- 三、餐厅的规章制度

第二节 餐厅员工职务认知

- 一、员工的责任、权限和义务
- 二、职位所需知识要求
- 三、熟悉前后工序环节

第三节 做好餐饮服务的素质要求

- 一、身体健康
- 二、仪表端庄整洁
- 三、态度亲和热诚
- 四、工作认真负责
- 五、积极、乐观、合群
- 六、沟通融会能力高超
- 七、懂得控制情绪

第二章 餐厅服务操作流程培训

第一节 零点服务总流程

- 一、什么是零点
- 二、零点的特点
- 三、零点服务流程解说

第二节 餐厅团体包餐服务流程

- 一、什么是团体包餐
- 二、团体包餐的特点
- 三、团体包餐的上菜顺序
- 四、团体包餐的服务要求
- 五、餐厅团体包餐服务流程

第三节 宴会服务总流程

- 一、什么是宴会
- 二、宴会服务流程

第四节 餐厅各岗位服务流程

- 一、餐厅经理日常工作流程与说明
- 二、餐厅领班工作流程与说明
- 三、迎宾员迎宾服务流程与说明
- 四、传菜员传菜服务流程与说明
- 五、收银员收银工作流程与说明
- 六、洗碗工洗碗工作流程与说明
- 七、保洁员工作流程与说明

第三章 服务项目操作技能培训

第一节 餐桌布置与整理技能

- 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

<<餐厅员工培训教程>>

第二节 端盘与托盘技能

- 一、端盘与托盘的基本要求
- 二、端盘与托盘的方法
- 三、端盘与托盘行走的要领
- 四、托盘的操作要领
- 五、运用托盘开展服务的技巧
- 六、托盘服务注意事项

第三节 迎宾领位技能

- 一、迎宾服务
- 二、引客入座

第四节 点菜服务技能

- 一、点菜前的准备工作
- 二、点菜基本要求
- 三、点菜的基本程序
- 四、点菜语言技巧

第五节 上菜服务技能

- 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

第六节 分菜服务技能

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

第七节 酒水服务技能

- 一、点酒水
- 二、酒水服务作业程序
- 三、注意事项

第八节 席间服务技能

- 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
- 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

第九节 餐后服务技能

- 一、结账服务

<<餐厅员工培训教程>>

二、送客服务

三、翻台服务

第四章 优质服务专题培训

第一节 必备服务意识

一、我为人人、人人为我

二、诚实经商、讲求信誉

三、以顾客为中心

四、顾客至上、服务第一

五、来者是客、一视同仁

六、主随客便

七、适应顾客需求

八、更新观念、推陈出新

第二节 餐饮服务的要求

一、基本要求

二、餐饮服务的原则

三、餐饮服务的注意事项

第三节 特殊客人特殊服务

一、醉酒客人

二、残疾人

三、带小孩的客人

四、老年客人

五、熟人或亲友

第四节 结账服务细节

一、不直接将金额大声说出来

二、客人对账单持异议的处理

三、怎样防止跑单

四、怎样在包间客人结账时不出错

第五节 服务中常见问题处理

一、菜、汤汁溅到客人身上怎么办

二、顾客AA制怎么办

三、客人要求服务员陪酒怎么办

四、客人有要事谈怎么办

五、客人要求自己加工或自带食品要求加工怎么办

六、客人想要赠送礼品或小费怎么办

七、对待不礼貌客人怎么办

八、客人要求代管物品怎么办

九、客人损坏物品怎么办

十、客人偷拿餐具怎么办

十一、客人要求取消等了很久却没上的菜怎么办

十二、餐厅客满怎么办

十三、客人点了菜单上没有的菜怎么办

十四、客人发现饭菜中有异物怎么办

十五、客人反映菜肴口味不对怎么办

十六、客人提出问题答不上来时怎么办

十七、当客人因菜肴长时间不上而要求减账时怎么办

十八、当客人反映菜单价格不对时怎么办

第六节 客人投诉处理

<<餐厅员工培训教程>>

- 一、了解客人消费的心理要求
- 二、了解投诉客人的心理
- 三、处理客人投诉的原则
- 四、客人投诉处理步骤

第七节 突发事件处理

- 一、客人食物中毒怎么办
- 二、意外烧烫伤怎么办
- 三、客人突然病倒怎么办
- 四、客人在餐厅跌倒怎么办
- 五、客人出言不逊怎么办
- 六、客人丢失财物怎么办
- 七、客人打架闹事怎么办
- 八、突然停电怎么办
- 九、遇到盗抢怎么办
- 十、遭遇火灾怎么办

第五章 餐厅服务礼仪专题培训

第一节 仪容仪表

- 一、制服
- 二、头发的妆饰
- 三、化妆
- 四、首饰佩戴
- 五、个人卫生
- 六、整体仪表的自检要求

第二节 举止仪态

- 一、举止的一般要求
- 二、表情
- 三、站姿
- 四、走姿
- 五、坐姿
- 六、蹲姿
- 七、手势

第三节 餐饮服务中的礼节

- 一、服务礼节
- 二、握手的礼节
- 三、与客谈话礼节
- 四、次序礼节
- 五、迎送礼节

第六章 服务语言技巧专题培训

第一节 服务用语表达要求

- 一、服务用语表达规则
- 二、餐厅服务常用服务用语
- 三、服务用语运用需注意事项

第二节 服务用语表达方法

- 一、七大待客基本用语
- 二、妙用“寒暄”语
- 三、让话语调动气氛
- 四、认真对待客人的问询

<<餐厅员工培训教程>>

五、多用敬语

第三节 服务用语表达技巧

- 一、要注意客人的文化背景差异
- 二、不要少说不可少的话
- 三、增强话语的针对性
- 四、使用一些模糊、委婉的语言表达和修辞方式
- 五、让幽默成为对话的“润滑剂”
- 六、努力使自己的谈吐文雅
- 七、会说不如会听
- 八、电话接打语言技巧
- 九、推销语言技巧

第四节 服务用语中的禁忌

- 一、把自己的想法强加于人
- 二、改正不良的说话方式
- 三、不考虑客人利益及立场
- 四、不给客人留余地
- 五、运用否定用语
- 六、音调过低且冷淡
- 七、说错话后不及时补过

第七章 餐饮推销专题培训

第一节 推销技巧

- 一、主动招呼
- 二、选准推销目标
- 三、熟悉产品和适时介绍菜品
- 四、主动、及时询问客人并提出合理建议
- 五、现场演示和让客人试尝推销菜肴
- 六、适时推荐高价菜品
- 七、主动服务抓住销售机会
- 八、要有针对性地进行推销
- 九、要正确使用推销语言
- 十、结合膳食和服务加强酒水的推销
- 十一、针对不同客人进行推销

第二节 几种产品的推销方法

- 一、如何销售开胃酒
- 二、如何向客人推荐开胃菜
- 三、如何推销主菜
- 四、怎样推销酒水

第八章 餐厅安全专题培训

第一节 食品安全

- 一、食物中毒的概念
- 二、食物中毒的特点
- 三、食物中毒产生的因素
- 四、食物中毒的预防措施
- 五、食物中毒的处理

第二节 人身安全

- 一、切、割伤的防范
- 二、跌伤的防范

<<餐厅员工培训教程>>

- 三、烫伤的防范
- 四、扭伤的防范
- 五、电击伤的防范
- 六、设备事故的防范
- 七、火灾事故的防范
- 八、现场急救

第三节 防盗、防抢

- 一、怎样防盗
- 二、怎样防抢

第四节 突发事件与意外事故的处理

- 一、突然停电怎么办
- 二、突然停水怎么办
- 三、突发打架斗殴怎么办
- 四、突然局部起火怎么办
- 五、发生意外事故怎么办

第九章 餐厅卫生专题培训

第一节 厨房的卫生

- 一、厨房室内外的清洁卫生
- 二、厨房设施、设备卫生管理
- 三、厨房用具卫生管理
- 四、餐具的洗洁与消毒
- 五、更衣室和卫生间的卫生

第二节 菜品加工环节的卫生

- 一、菜品烹饪过程的卫生
- 二、菜品中异物的卫生防范

第三节 其他加工流程的卫生管理

- 一、采购环节的卫生
- 二、验收环节的卫生
- 三、存货发货环节的卫生
- 四、储存环节的卫生

第四节 从业人员的个人卫生

- 一、新进工作人员的健康检查
- 二、工作人员定期健康检查
- 三、暂时离岗卫生要求
- 四、有病要及时报告
- 五、培养良好的工作卫生习惯
- 六、注意手部的清洗与消毒

参考文献

<<餐厅员工培训教程>>

章节摘录

版权页：插图：八、客人要求代管物品怎么办 有的客人在餐厅用餐时，会将没有吃完的食品或酒品请服务员代为保管，遇到这种情况，服务员应注意处理好，不要引起客人的误会，认为是怕麻烦之类的原因。

服务员一般可采用下列3种处理办法。

(1) 耐心地对客人解释，说明食品与酒品关系到健康问题，为了防止意外，为了对客人负责，餐厅规定一般不宜替顾客保管物品。

(2) 服务员可以主动地替客人打包，请客人带走。

如果是客人要去办其他的事，要求临时将食品存放一段时间，办完后再来取，服务员可以请示领导，得到批准后为客人代存。

提醒您：替客人保存食品之前，要将食品包好，写好标签，放到冰箱内，服务员之间也要交代清楚，待客人来取时，以便及时地交给客人。

(3) 客人要求保存剩下的酒品，餐厅应根据酒的种类和客人的具体情况酌情处理。

从经营的角度来说，客人在餐厅里存放酒品，说明对该餐厅感兴趣，对餐厅的菜点和服务都满意，有常来的意思，这是表示对餐厅的信任，是好事。

【案例阅读】有一天，某公司李总在一家高级餐厅宴请客户，因宴请的客人很重要，李总特地点了50年酒龄的茅台。

酒过三巡、菜过五味，转眼2瓶酒即将见底，服务员小姚一看，再拿1瓶肯定喝不完，不拿客户又兴致未尽。

“有了……”思考之后，只见她对着耳麦轻轻说了几句。

不一会儿，宴会结束了。

李总去收银台结账时问服务员小姚：“今天我们喝了几瓶酒呀？”

”，“2瓶！”

”“不对吧！”

明明摆着3瓶吗？”

”“李总，有一瓶是您上次来珍存在我们这里的”，“哦？”

！”

太好了！”

”不过，替客人保存物品，餐厅一定要对客人及物品负责，保证不出任何问题。

只有做好以下各项工作，才可以获得客人的信赖，吸引客人常来，营业额自然也就增加了。

一般葡萄酒类的酒品，开瓶后不宜保存时间过长，客人假若要求代管剩下的葡萄酒，服务员可以为其服务，并提醒客人记住下次用餐时饮用。

<<餐厅员工培训教程>>

编辑推荐

《餐厅员工培训教程》以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍餐厅员工需要学到的知识和掌握的技能。

《餐厅员工培训教程》最大的特点是指导性、实操性强，完全切合餐厅业务与管理各个方面的实际情况，是员工自己学习的好教材，同时，若餐饮企业组织培训，甚至是专业培训机构或旅游院校的培训，都可以运用此教材很轻易地做成PPT文档（幻灯片）来进行教学，完全可以省去教材开发及备课的辛劳。

<<餐厅员工培训教程>>

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>