

<<餐厅楼面管理细节>>

图书基本信息

书名：<<餐厅楼面管理细节>>

13位ISBN编号：9787802181298

10位ISBN编号：7802181291

出版时间：2006-8

出版时间：宇航出版社

作者：朱永松

页数：157

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>

## <<餐厅楼面管理细节>>

### 内容概要

细节决定成败。

纵观现代大型企业，无不鼓足了劲儿在细节上下功夫，“事无巨细”的餐饮业更是如此。

现代餐饮业发展迅速，酒楼餐厅竞争激烈，如何保证自己经营的餐厅在市场中平稳经营、不断发展，是每一位餐厅经营管理人员都在思考的问题。

餐饮楼面管理以追求服务工作零缺陷和客人的满意为目标，把工作中可能出现的问题控制、解决在最短的时间和最小范围内，逐步实现餐饮管理的精细化。

本书是由北京金厨世纪饮食文化传播中心的主创人员根据目前餐饮市场及众多一线管理人员的需求，推出的一本专门讲解和阐述餐厅楼面细节管理与规范的书，不仅能让更多的餐饮管理人员及前厅管理人员和服务人员了解和掌握细节管理的知识和技巧，也为广大餐饮业的管理者提供了直接的帮助和参考，具有一定的实用性、借鉴性和前瞻性。

## <<餐厅楼面管理细节>>

### 作者简介

朱永松，高级技师，讲师，酒店管理专业毕业。

先后主编和策划了《中国现代餐饮成功50例》，《揭开火爆酒楼赚钱的秘密》、《开一家火爆酒楼》、《火爆酒楼精品菜》（系列教学VCD及菜谱）、《餐厅厨房管理细节》等近20本餐饮专业书籍；被业内人士誉为当代“儒厨”。

## &lt;&lt;餐厅楼面管理细节&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 楼面服务的专业知识 第一节 营养卫生知识 一、食品的营养知识 二、食品卫生管理的五个“四制” 三、食物中毒及预防 第二节 菜品、茶叶、酒水知识 一、菜品知识 二、茶的种类 三、酒水知识 第三节 饮食习俗知识 一、我国各地的饮食习俗 二、国际宾客的饮食习惯及忌讳 三、特殊宾客的膳食特点 四、民间流传的饮食歌谣 第二章 楼面服务操作流程 第一节 楼面岗位设置及职责 一、前厅经理的岗位职责 二、楼面主管的岗位职责 三、楼面领班的岗位职责 四、餐厅服务员的岗位职责 五、餐厅迎宾员的岗位职责 六、餐厅传菜员的岗位职责 第二节 楼面服务的细节内容 一、餐厅服务的细节内容 二、宴会斟酒的服务内容 三、餐桌服务的细节内容 四、托盘的使用细节 第三节 让顾客满意的行为规范 一、楼面服务流程图 二、接听订座电话及安抚客人 三、斟倒酒水 四、台面工作的具体操作 五、服务标准程序及语言 六、写菜的基本要求 七、标准上菜程序及具体操作细则 八、葡萄酒的服务程序 第三章 楼面服务细化管理 第一节 楼面服务管理制度 一、常用的管理制度 二、餐前服务管理制度 三、餐中餐后的服务管理制度 四、楼面公共区域和洗手间的管理 第二节 楼面服务细化管理 一、餐厅楼面的协调管理 二、餐厅楼面量化管理细则 三、楼面与其他部门的协调 第三节 楼面服务的营销管理 一、餐饮营销策略 二、餐饮营销手段 第四章 楼面服务技能技巧 第一节 楼面的优质服务 一、优质服务的内涵 二、楼面员工的形象标准 第二节 楼面服务的基本技能 一、服务心理学知识 二、顾客类型与待客之道 三、怎样与顾客建立感情 第三节 楼面服务技巧知识 一、宴席菜单设计知识 二、点菜的技巧和细节 三、推销的语言技巧 四、应变应对的技巧运用 五、处理投诉时需要注意的细节 第五章 楼面服务细节案例 第一节 用细节留住客人 一、学会在细节上下功夫 二、楼面经典服务高招 第二节 楼面人员的营销细节 一、做好菜品的介绍工作 二、按照顾客的职业推销菜品 三、针对顾客的消费心理介绍菜品 四、按顾客年龄推销菜品 五、配菜注意事项 六、配菜技巧 七、餐饮服务营销注意要点 八、餐饮服务中的酒水推销 第三节 楼面服务经典案例分析 一、一碗豆面引出的话题 二、语言的魅力 三、一瓶酒引起的争执 四、打包盒 五、楼面主管的智慧 第六章 楼面作业管理用表 第一节 楼面点菜类表格 一、点菜单 二、加菜单 三、酒水单 四、茶点单 五、宴会通知单 六、订餐单 七、宴会单 八、退菜换菜单 九、传菜部退单记录 十、餐单进度表 十一、特别服务进度表 第二节 楼面领料类表格 一、海鲜出货单 二、需用餐具物品清单 三、餐厅内部餐具借用单 四、前厅物资领料表 五、酒水领用表 第三节 楼面宾客类表格 一、前厅客户资料表 二、宾客意见表 第四节 楼面管理类表格 一、前厅工作周报表 二、区域工作情况登记表 三、服务员口试考核表 四、传菜员实际操作考核表 五、宴会预订情况登记表 六、宴会服务工作安排表 七、宴会服务人员清洁卫生安排表 八、餐具报损情况汇总表 九、每日营业情况统计表 十、宴会出品登记表 十一、前厅人员排班日程表 十二、团体餐预订情况表 十三、团体餐临时通知单 十四、前厅服务质量检查表 十五、前厅服务员技巧考评表 附录：餐饮节日营销实例

<<餐厅楼面管理细节>>

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>