

第 **1** 篇

技 能 篇





第1章

餐饮服务技能

目标

- 掌握餐饮服务中托盘、铺台布、餐巾折花、点菜、斟酒服务、客房送餐等各项技能。
- 能应用餐饮服务各项技能,做好对客服务。

导读

客人在就餐期间,不仅要求菜点的色、香、味、形、质、养、器俱佳,还要求提供相应的服务。餐饮服务技能是指餐饮服务人员面对面地为客人提供各种服务,满足客人提出的各类符合情理的要求的各项基本技能。只有掌握了对客服务的各项基本技能,才能更好地对客服务,提升客人的满意度。

1.1 餐饮服务礼仪

任务导入

2023年3月1日,实习生小肖被安排在镇江某大酒店餐厅实习。在报到后的第二天,她看到员工餐厅的通道上,一位二十来岁的姑娘,肩上斜披着一块宽绸带,上面绣着:服务礼仪示范员。示范员面若桃花,向经过的每位顾客和员工展露微笑,问候致意。小肖很诧异,一打听,原来是酒店专门为她们准备的礼仪示范培训。

思考: 餐饮服务礼仪包含哪些内容? 如何做才能符合服务礼仪规范?

工作任务1 仪容仪表

1. 面部的清洁与保养

(1) 正确的洗脸方法。洗脸的频率一般是一天两次。洗脸的步骤与方法:取洗面奶适量,用双手的中指和无名指的指腹在脸上打圈揉搓。面部保养需要使用基础护肤品,

一般包括洗面奶、柔肤水(爽肤水)和乳液。

(2) 面部的修饰与化妆。男士要注意定期修剪鼻毛,切忌让鼻毛露出鼻腔。男士的胡须长得快,需要每天剃须、修面。女士化淡妆。

2. 头发的清洁与发型选择

洗发的方法:应选择适合自己的洗发水。洗发后要使用护发素来保养头发。

洗发的次数:头发要经常清洗,以保持蓬松和干净,一般1~2天要清洗一次。选择适当的发型:轮廓分明,样式大方整洁,修剪得体,两侧鬓角不得长于耳垂底部,背面不超过衬衣领底线,前面不遮盖眼部,女士若是长发须盘起来。

3. 双手的清洁

手是仪容的重要部位,服务时的最低要求莫过于有一双清洁的手。在服务场合,一双清洁并精心护理的手也显示了一个人的良好职业素养。对指甲周围的死皮要定期修理。要经常修剪指甲(注意不要在公众场所修剪指甲),特别注意指甲缝中不能留有污垢。指甲一般修剪成椭圆形,指甲的长度,不应超过手指指尖。

4. 口腔的清洁与护理

(1) 保持口气清新。如果与人交谈时口腔中散发出难闻的气味,会使顾客不愉快,自己也会很难堪。建议在上班之前,尽量不要吃刺激性食物,也不能当众嚼口香糖。

(2) 牙齿的清洁与保养。正确的刷牙方法是将牙刷毛束尖端放在牙龈和牙冠的交界处,稍微加压按摩牙龈,同时顺着牙缝上下颤动地竖着刷。要尽量少抽烟,少喝浓茶。

5. 着装

(1) 工作时一律穿规定的工作服。服务人员在工作时一律穿规定的工作服,工号牌端正地佩戴在左胸上方。

(2) 制服外观整齐、干净、挺括。制服需要整烫,上岗前要细心反复检查制服上是否有酒渍、油渍、酒味,扣子是否有漏缝和破边,要将衬衫纽扣扣好。

(3) 鞋袜要求。鞋子保持干净,皮鞋须擦得干净、光亮,无破损。男员工袜子的颜色应跟鞋子的颜色和谐,以黑色最为普遍。女员工应穿与肤色相近的丝袜,袜口不要露在裤子或裙子外边。

(4) 饰品佩戴。一般而言,服务人员禁止佩戴任何饰品,结婚戒指和手表除外。

服务人员仪容仪表要求见图1-1。

特别提示:服务时应注意的问题如下。

(1) 不应在岗位上或客人面前打领带、提裤子、整理内衣。

(2) 不可在岗位上或客人面前做检查裤裙拉链是否拉好,拉直下滑的袜子等不雅的动作。

(3) 不应在岗位上或客人面前抠鼻子、剪鼻毛、剔牙齿。

(4) 在岗位上时不可打哈欠、打喷嚏、咳嗽,控制不住时应回避客人。

【项目考核】按表1-1所列项目进行员工仪容仪表考核。

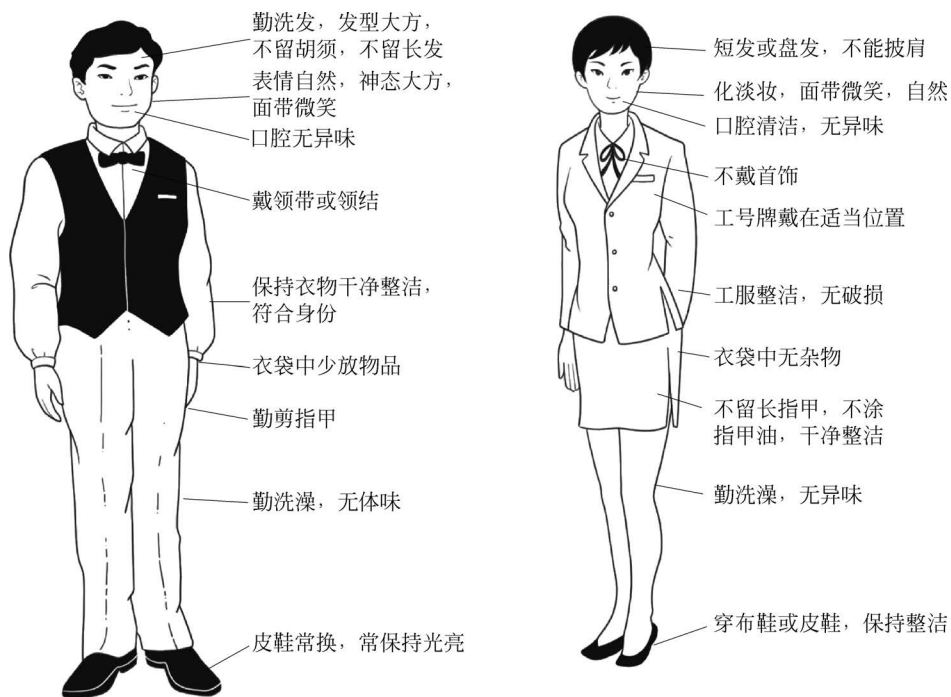


图 1-1 服务人员仪容仪表要求

表 1-1 员工仪容仪表考核表

考核项目	标准分	得分	扣分	考核项目	标准分	得分	扣分
面部清洁	6			穿工服	6		
淡妆或无妆	10			工服整洁	10		
头发	10			鞋袜	10		
双手	6			工号牌	10		
口腔	6			无饰品	10		
无体味	6			总体印象	10		
总成绩							

考核时间：

考核人：

工作任务2 仪态

1. 站姿训练

- (1) 站姿应自然挺拔，不可僵硬呆板，头部端正，两眼平视前方。
- (2) 身体直立，应把重心放在两脚中间，男员工双脚自然分开，位置基本与肩同宽，女员工则双脚自然并拢。
- (3) 要挺胸收腹，两肩放平，不可前撇后翘、含胸驼背。
- (4) 双臂自然下垂，保安、男门童双手应交叉于背后；女门童和餐饮服务人员双手应自然交叉放在身前，一只手轻握另一只手的手腕。
- (5) 两腿应绷直，不要东倒西歪或左右摇晃，如因长时间站立感觉疲劳，可左右调整

身体重心,但上身应保持直立。

(6) 站立时双手不可抱在胸前、叉腰,不可袖手或双手插在口袋中。

(7) 站立与客人交谈时,目光应停留在客人眼睛和双肩之间的三角区域,与客人保持60~100cm 的距离,不可太近或太远。

女员工站姿如图 1-2 所示。

2. 坐姿训练

(1) 入座时动作要轻、要稳,不要赶步或匆忙。

(2) 到座位前自然转身,右脚向后撤半步,安稳坐下。

(3) 女员工入座时若是裙装,先将裙子的后片稍稍向前拢一下,不要等落座后再站起来整理。

(4) 坐下后头部要端正,并面带微笑,双目平视,下颌微收(见图 1-3)。



图 1-2 女员工站姿



图 1-3 女员工坐姿

(5) 双肩平正放松,挺胸立腰,两臂自然弯曲,双手放在膝上,掌心向下。女员工也可右手略握左手手腕,放在腿上,两腿自然弯曲,双膝并拢,双腿正放或侧放(男员工坐时两腿可以略微分开)。

(6) 双脚平落地上,可并拢也可以交叠。

(7) 坐在椅子或沙发上,不能坐满椅子或沙发,应坐至椅子或沙发的 2/3 为宜,脊背轻靠后椅背或沙发背,不要前俯后仰。

(8) 谈话时若需转身,上身应与腿同时转动,幅度不可过大。



图 1-4 行姿

(9) 不可跷二郎腿,两腿不可晃动或抖动,双手不要拍打椅子或沙发的扶手。

(10) 起身时右腿应向后收半步而后起立,动作不可过猛。

3. 行姿训练

(1) 行走时上体要保持正直,身体重心可稍向前倾,头部要端正,双目平视,肩部放松,如图 1-4 所示。

(2) 两臂自然摆动,行走时步伐要轻稳,男员工步伐要稳健,女员工步伐要轻盈。

(3) 两脚行走线迹应相对为直线,不要内八字走路,或者过分地外八字走路,男员工足迹在前方一线两侧,女员工足迹在前方一条直线上。

(4) 步幅不要过大,步速不要过快。

(5) 行进间不要将手插在衣服口袋里,也不要背着手,不要摇头晃脑,要控制身体,不可扭来扭去。

(6) 走路步伐要利落,要有韵律与弹性。

(7) 遇见客人,员工应主动靠右边走,右脚向右前方迈出半步,身体向左边转,右手放在腹前,左手为客人指引前进方向,行 30° 鞠躬礼,并向客人问候。

(8) 客人从身后过来,员工应先停步,身体向左转向客人,向左侧稍退半步,左手放在腹前,右手为客人指引前进方向,行 30° 鞠躬礼,并向客人问候。

(9) 所有员工在饭店内行走,一律靠右侧而行,两人以上列队行走,不得与客人抢道,如遇急事必须超越客人,不可不声不响地跑步超越,而应先示歉意,再快步超越,绝不可气喘吁吁或因动作过急而导致身体失衡,冲撞了客人。

(10) 上下楼梯时,腰要挺、背要直、头要正、收腹挺胸、臀部微收,不要手扶楼梯扶手。

4. 微笑训练

微笑的时候,先要放松面部肌肉,然后使嘴角微微向上翘起,让嘴唇略呈弧形。微笑必须注意整体配合。训练时注意微笑与眼睛的结合,微笑与语言的结合,微笑与形体的结合。

(1) 放松肌肉。“哆咪咪练习”的嘴唇肌肉放松运动,是从低音哆开始,到高音哆,每个音大声地清楚地发三次。不是连着练,而是一个音节一个音节地发音,为了正确地发音应注意嘴形。

(2) 给嘴唇肌肉增加弹性。形成笑容时最重要的部位是嘴角。如果锻炼嘴唇周围的肌肉,既能使嘴角的移动变得更干练好看,也可以有效地预防皱纹。如果嘴边变得干练有生机,整体表情就会给人有弹性的感觉,在不知不觉中显得更年轻。挺直背部,坐在镜子前面,反复练习,尽可能最大限度地收缩或伸张嘴唇,如图1-5所示。

张大嘴,使嘴周围的肌肉最大限度地伸张。张大嘴能感觉到颞骨受刺激的程度,并保持这种状态10秒。使嘴角紧张,闭上张开的嘴,拉紧两侧的嘴角,使嘴唇在水平上紧张起来,并保持10秒。聚拢嘴唇,使在嘴角紧张的状态下,慢慢地聚拢嘴唇,保持10秒。

保持微笑30秒。反复进行这一动作3次左右。

用门牙轻轻地咬住木筷子。把嘴角对准木筷子,两边都要翘起,并观察连接嘴唇两端的线是否与木筷子在同一水平线上。保持这个状态10秒。在此状态下,轻轻地拔出木筷,练习维持原状态。

(3) 形成微笑。这是在放松的状态下,根据大小练习笑容的过程,练习的关键是使嘴角上升的程度一致。如果嘴角歪斜,表情就不会太好看。练习各种笑容的过程中,会发现最适合自己的微笑,如图1-6所示。



图1-5 微笑训练



图 1-6 笑容

小微笑,把嘴角两端一齐往上提,使上嘴唇有拉上去的紧张感,稍微露出 2 颗门牙,保持 10 秒之后,恢复原来的状态并放松。

普通微笑,慢慢使肌肉紧张起来,把嘴角两端一起往上提,使上嘴唇有拉上去的紧张感,露出上门牙 6 颗左右,眼睛也笑一点,保持 10 秒后,恢复原来的状态并放松。

大微笑,边拉紧肌肉,使之强烈地紧张起来,边把嘴角两端一齐往上提,露出 10 颗左右的上门牙,也稍微露出下门牙,保持 10 秒后,恢复原来的状态并放松。

(4) 保持微笑。一旦寻找到满意的微笑,就要进行至少维持这个表情 30 秒的训练。

(5) 修正微笑。虽然认真地进行了训练,但如果笑容还是不那么完美,就要考虑其他部分是否有问题。但如果能自信地敞开地笑,就可以把缺点转化为优点。

(6) 修饰有魅力的微笑。如果认真练习,就会发现自己拥有的有魅力的微笑,并能展现那种微笑。挺直背部和胸部,用正确的姿势在镜子前面边敞开笑,边修饰自己的微笑。

5. 蹲姿训练

蹲姿的基本要领:蹲下取物时,上身保持正直,两腿支撑身体,下蹲,举止大方自然。有两种蹲法,一是高低蹲,如图 1-7(a)所示;二是交叉蹲,主要是女士使用,如图 1-7(b)所示。

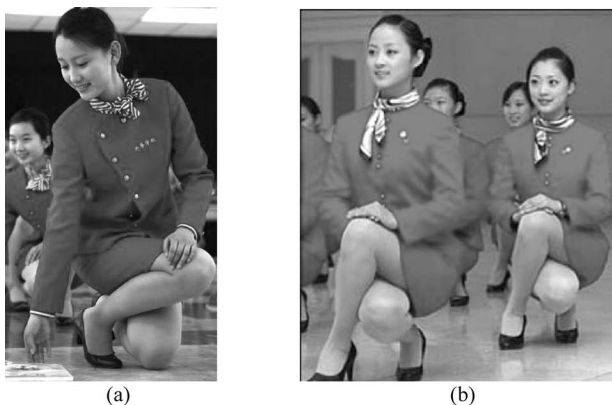


图 1-7 蹲姿

6. 手势训练

手势的基本要领:指人、物和方向时,应当是手掌自然伸直,掌心向上,手指并拢,拇指自然稍稍分开,手腕伸直,使手与小臂成一直线,肘关节自然弯曲,指向目标。五指伸直并拢;腕关节伸直;掌心斜向上方;身体稍前倾,肩下压。要目视来宾,面带微笑,如

图 1-8 所示。一般而言,1m 左右的指引距离,腰部以下高度;2~5m 的指引距离,采用中位,手同胸部位水平;5m 以外则采用高位,手位高于肩与眼部之间。打招呼时应通过手臂摆动、摇晃来指示。

握手姿势如图 1-9 所示。



图 1-8 引领手势



图 1-9 握手姿势

【项目考核】 按表 1-2 所列项目进行员工仪态考核。

表 1-2 员工仪态考核表

考核项目	标准分	得分	扣分	考核项目	标准分	得分	扣分
站姿	10			引领手势	10		
坐姿	10			递送物品	10		
行姿	10			握手姿势	10		
微笑	10			眼神	9		
蹲姿	10			总体印象	11		
总成绩							

考核时间:

考核人:

工作任务3 服务语言

1. 餐饮服务用语规范

(1) 精确有效。要求服务语言准确。服务语言要尽量做到用词恰当,词语明了,表达准确;避免使用“大概”“可能”等含糊词语。要使用健康、文雅、庄重的语言,杜绝粗俗、贬斥、挖苦、讽刺的语言。语句精练、语义清晰、用词准确、修辞得当,不要说空话、废话。

(2) 通俗易懂。语言要大众化,力求口语化。交谈时要谦逊、有礼貌;要使用礼节性、交往性、选择性、专业性语言,表达自己观点时尽量不要使用难懂的名词术语,特别是介绍产品时更要把话说得易懂、易了解。例如,一瓶饮料有多少毫升,就不能说是多少加仑或是多少磅。

(3) 清晰柔和的表达。礼貌语言的准则:得体、慷慨、谦逊、赞誉、一致、同情。语气柔和清晰,语速适中,语音洪亮自信。服务语言要使客人听起来感到亲切。说话时,吐字要清楚,语言要规范,音调要亲切、柔和。

服务“五声”,即宾客来时有迎客声,遇到宾客有称呼声,受人帮助有致谢声,打扰宾客有致歉声,宾客离开时有送客声。了解方言土语,使客人感觉易于交往。

2. 称呼规范

称呼要求庄重、正式和规范。称呼准确,语气亲切柔和,语速适中,面带微笑,双目平视顾客。对于常客应使用职务、职称、学术、行业等称谓。例如,以职务进行称呼:李局长、张经理、马主任、刘科长等;使用学位头衔、专业技术职称的称呼:博士、律师、教授、工程师、会计师等含金量较高的职称或学位;使用行业称呼:警官、老师、医生、司机等。对于不熟悉的顾客使用泛尊称(按性别不同):先生、女士、小姐、夫人等。

3. 介绍

(1) 自我介绍。介绍时要自然大方,表达清晰,同时要把握好分寸,力求简短、清晰、内容完整。

(2) 介绍他人。把地位低者先介绍给地位高者;把年轻者(晚辈)先介绍给年长者(长辈);把男士先介绍给女士;把公司人员先介绍给客户;把未婚人士先介绍给已婚人士。

介绍时的姿态:应手掌心向上,五指并拢,胳膊向外微伸且斜向被介绍者。向谁介绍,眼睛应注视着谁(见图 1-10)。



图 1-10 介绍手势

(3) 餐饮产品介绍。保持合适距离,介绍清楚,注意服务规范。如离得太近,容易将唾液飞溅到顾客身上或菜点上等。离得太远,顾客不易听清。

(4) 注意礼貌,使用礼貌用语。使用敬辞,如“××小姐,请允许我向您介绍,这是……”较随便的介绍,如“××先生,我来介绍一下,这是……”

特别提示:

(1) 要尊重客人的隐私。五不问:不问年龄、不问婚否、不问经历、不问收入、不问健康。六不谈:不要非议党和政府(维护国家的形象和尊严);不要涉及国家秘密与商业秘密;不要非议交往对象;不在背后议论领导、同行和同事;不谈论格调不高的话题(如凶杀、暴力、小道消息)不涉及个人隐私。

(2) 常见的服务忌语不可用。不可不尊重客人:面对残疾的客户,切忌使用“残废”这个词和一些不尊重残疾人的词语,诸如“傻子”“侏儒”“瞎子”“聋子”“瘸子”等;接待体形不太理想的人士时,比如胖人说“肥”、个子低说“矮”都是大忌。对客人应一视同仁,绝不能说:“你住得起吗?”,甚至小声嘀咕:“没钱还来干什么”“一看就是穷光蛋”等。

【项目考核】 按表 1-3 所列项目进行员工服务语言考核。

表 1-3 员工服务语言考核表

考核项目	标准分	得分	扣分	考核项目	标准分	得分	扣分
表达准确性	10			表情	10		
音量	10			目光	10		
态度	10			称呼	10		
语气	10			介绍	10		
语调	9			总体印象	11		
总成绩							

考核时间:

考核人:

填写本任务实训评价表(见本书附录)。