

## 西餐服务礼仪（17 篇）

---

### 西餐服务礼仪（通用 17 篇）

#### 西餐服务礼仪 篇 1

除了精致的口感外，酒、菜的搭配、优雅的用餐礼仪、调整和放松的心态、享受环境和食物、正确使用餐具、酒具都是进入食物的先进课程。

需要注意的是，在西方去餐馆吃饭时，一般要提前预约。预约时要特别注意几点。首先要说明人数和时间，其次要说明是否需要吸烟区或者视野好的座位。如果是生日或其他特殊日子，可以告知宴会的目的和预算。预定时间到达是基本礼貌。如有紧急情况，必须提前通知取消定位并道歉。

不管休闲装有多贵，都不能随意穿上高档西餐厅吃饭，穿着得体是欧美人的常识。去高档西餐厅，男人穿整洁；女人穿晚礼服或西装和鞋跟，女人化妆有点重，因为餐厅的光线很暗，如果指定穿正式衣服，男人必须打领带，进入餐厅，男人应该先开门，让女人进去，应该让女人走在前面。请女士品尝并决定入座或点酒。

一般来说，西餐厅的营业时间是从中午 11:30 到下午，晚上 6:30 开始吃晚饭。如果客人早到，可以先在酒吧喝点酒，再进主餐厅。

坐下后，你不能急于点菜。如果你有任何问题，你可以直接问服务员。他们通常很乐意回答你提出的任何问题。如果他们不是很清楚，他们会问餐厅经理或厨师。

就餐时间太早了。中午 11 点或下午 5 点半到达西餐厅，匆匆离开，在餐桌上谈生意，衣着不讲究，主菜吃得太慢，影响下一道菜，或者只点开胃菜，不点主菜和甜点。

虽然高档西餐的开胃菜很小，但很精致，值得慢慢品尝。

饭后可以选择甜点或奶酪、咖啡、茶等，不同的国家有不同的小费习惯。但一定要多表扬和感谢。

在很大程序上，吃西餐就是吃情调：大理石壁炉、闪亮的水晶灯、银色的烛台、五颜六色的葡萄酒，再加上人们优雅迷人的行为，这本身就是一幅动人的油画。为了让你在第一次品尝西餐时更加熟练，熟悉这些用餐礼仪是非常值得的。

就座时，身体要端正，肘部不要放在桌面上，不要跷足，与餐桌的距离要方便使用餐具。不要随意摆弄餐桌上摆放的餐具。将餐巾对折，轻轻放在膝盖上。

用刀叉吃饭时，从外到内取刀叉，左手拿叉，右手拿刀；切东西时，左手拿叉子按住食物，右手拿刀锯成小块，然后用叉子送进嘴里。用刀时，刀刃不能向外。在进食中放下刀叉时，应将刀叉放在“八”字形，分别放在盘子旁边。刀刃朝向自己，表示要继续吃。每道菜吃完后，把刀叉放在盘子里。如果是谈话，可以拿着刀叉，不需要放下。不用刀的时候，也可以用右手拿叉子，但是需要做手势的时候，就要放下刀叉。千万不要用刀叉在空中挥舞或摇晃，也不要用刀或叉子用另一只手用餐巾擦嘴，也不要酒杯用另一只手拿叉子取菜。记住，任何时候，刀叉的一端都不能放在盘子上，另一端也不能放在桌子上。

每次口中的食物不宜过多，咀嚼时不要说话，更不要主动与人交谈。

## 西餐服务礼仪 篇2

### 西餐的服务礼仪

#### 俄式服务

特点是菜食的量、油性大，服务操作不如法式细致。

俄式服务由一名服务员完成整套服务程序。服务员从厨房里取出由厨师烹制并加以装饰后放入银制菜盘的餐品和热的空盘，将菜盘置于西餐厅服务边桌之上，用右手将热的空盘按顺时针方向从客位的右侧依次派给顾客，然后将盛菜银盘端上桌子让顾客

观赏，再用左手垫餐巾托着银盘，右手持服务叉勺，从客位的侧按逆时针方向绕台给顾客派菜。

上餐次序为面包—黄油—冷盘—汤类—鱼类—旁碟—主菜—点心—水果—咖啡或者红茶。

酒水与饮料服务与法式相同，比较高雅、细致。

### 美式服务

特点是比较自由、快速、简单、大众化。

客人入座后，先将水杯翻过来，斟一杯冰水。上菜一律用左手从客人左侧上，撤盘时用右手从客人右侧撤走。主菜上完后上甜菜，要先撤盘，整理台面，然后再上，其他餐具一般不动。

服务操作动作快，客人用餐也比较自由。

### 法式服务

特点是典雅、庄重，周到细致，用餐费用昂贵。法式服务是一种十分讲究礼节的服务方式，流行于西方上层社会。法式西餐服务的宗旨在于让顾客享受到精制的餐品，尽善尽美的服务和优雅、浪漫的情调。

法式西餐服务要点：

1. 每一桌配一名服务员和一名服务助手，配合为客人服务。
2. 客人点菜后，菜食的制作在客人面前完成，半成品请客人过目，然后在带加热炉的小推车上完成制作，装盘后请客人品尝。
3. 每上一道菜都撤掉餐具。
4. 菜点与酒类相匹配。
5. 每上一道菜都必须清理台面。

法式服务是一种非常豪华的服务，最能吸引顾客的注意力，给顾客的个人照顾较多。但是，法式服务要使用许多贵重餐具，需用餐车、旁桌，故西餐厅的空间利用率很低，同时还需要较多经过培训的专业服务人员。

### 英式服务

特点是上菜程序与法式、俄式相同，其操作实务与法式、俄式又有所区别。

1、英式西餐不用餐盘，铺台时不摆餐盘，除汤盘和冷盘外，其余都是事先摆到桌面上的。

2、客人所点的菜食，都是直接将菜盘放到客人面前，让客人享用。服务过程中一般不派菜。

英式服务也称家庭式服务，主要适用于私人宴席。英式服务的气氛很活跃，也省人力，但节奏较慢，主要适用于宴会，很少在大众化的西餐厅里使用。

### 法式西餐的禁忌

1、使用餐具最基本的原则是由外至内，完成一道菜后侍奉收去该份餐具，按需要或会补上另一套刀叉。

2、吃肉类时(如牛扒)应从角落开始切，吃完一块再切下一块。遇到不吃的部分或配菜，只需将它移到碟边。

3、如嘴里有东西要吐出来，应将叉子递到嘴边接出，或以手指取出，再移到碟子边沿。整个过程要尽量不要引别人注意，之后自然地用餐便可。

4、遇到豆类或饭一类的配菜，可以左手握叉平放碟上，叉尖向上，再以刀子将豆类或饭轻拨到叉子上便可。若需要调味料但伸手又取不到，可要求对方递给你，千万不要站起来俯前去取。

5、吃完抹手抹嘴切忌用餐巾大力擦，注意仪态用餐巾的一角轻轻印去嘴上或手指上的油渍便可。

6、就算凳子多舒服，坐姿都应该保持正直，不要靠在椅背上面。进食时身体可略向前靠，两臂应紧贴身体，以免撞到隔壁。

7、吃完每碟菜之后，如将刀叉四边放，又或者打交叉乱放，非常难看。正确方法是将刀叉并排放放在碟上，叉齿朝上。

### 西餐服务礼仪 篇3

#### 一、吃西餐的六个 m

第一个是“menu”（菜单）

当您走进西餐馆，服务员先领您入座，待您坐稳，首先送上来的便是菜单。菜单被视为餐馆的门面，老板也一向重视，用最好的面料做菜单的封面，有的甚至用软羊皮打上各种美丽的花。

如何点好菜，有个绝招，打开菜谱，看哪道菜是以饭店名称命名的，一定可以取之，要知道，哪位厨师也不会拿自己店名开玩笑的，所以他们下功夫做出的菜，肯定会好吃的，一定要点。看菜单、点菜已成了吃西餐的一个必不可少的程序，是种生活方式。”

第二个是“music”（音乐）

豪华高级的西餐厅，要有乐队，演奏一些柔和的乐曲，一般的小西餐厅也播放一些美妙的乐曲。但，这里最讲究的是乐声的“可闻度”，即声音要达到“似听到又听不到的程度”，就是说，要集中精力和友人谈话就听不到，要想休息放松一下就听得到，这个火候要掌握好。

第三个是“mood”（气氛）

西餐讲究环境雅致，气氛和谐。一定要有音乐相伴，有洁白的桌布，有鲜花摆放，所有餐具一定洁净。如遇晚餐，要灯光暗淡，桌上要有红色蜡烛，营造一种浪漫、迷人、淡雅的气氛。

第四个是“meeting”（会面）

也就是说和谁一起吃西餐，这要有选择的，一定要是亲朋好友，趣味相投的人。吃西餐主要为联络感情，很少在西餐桌上谈生意。所以西餐厅内，少有面红耳赤的场面出现。

第五个是“manner”（礼俗）

也称之为“吃相”和“吃态”，总之要遵循西方习俗，勿有唐突之举，特别在手拿刀叉时，若手舞足蹈，就会“失态”。使用刀叉，应是右手持刀，左手拿叉，将食物切成小块，然后用刀叉送入口内。一般来讲，欧洲人使用刀叉时不换手，一直用左手持叉将食物送入口内。美国人则是切好后，把刀放下，右手持叉将食物送入口中。但无论何时，刀是绝不能送物入口的。西餐宴会，主人都会安排男女相邻而坐，讲究“女士优先”的西方绅士，都会表现出对女士的殷勤。

第六个是“meal”（食品）

一位美国美食家曾这样说：“日本人用眼睛吃饭，料理的形式很美，吃我们的西餐，是用鼻子的，所以我们鼻子很大；只有你们伟大的中国人才懂得用舌头吃饭。”我们中餐以“味”为核心，西餐是以营养为核心，至于味道那是无法同中餐相提并论的。

## 二、西餐厅服务礼仪座次安排

1、座位有尊卑。一般而言，背对门的位置是最低的，由主人坐，而面对门的位子是上位，有最重要的客人坐。

2、长型桌排列时，男女主人分坐两头，门边是男主人，另一端女主人，男主人右手边是女主宾，女主人右手边是男主宾，其余依序排列。

3、桌子是 t 型或门字型排列时，横排中央位置是男女主人位，

身旁两边分别是男女主宾座位，其余依此排列。

4、西餐排位，通常男女间隔而坐，用意是男士可以随时为身边的女士服务。

### 三、西餐上菜次序

西餐菜单上有四或五大分类，其分别是开胃菜、汤、沙拉、海鲜、肉类、点心等。

应先决定主菜。主菜如果是鱼，开胃菜就选择肉类，在口味上就比较富有变化。除了食量特别大的外，其实不必从菜单上的单品菜内配出全餐，只要开胃菜和主菜各一道，再加一份甜点就够了。可以不要汤，或者省去开胃菜，这也是很理想的组合(但在意大利菜中，意大利面被看成是汤，所以原则上这两道菜不一起点)。

### 1) 头盘。

西餐的第一道菜是头盘，也称为开胃品。开胃品的内容一般有冷头盘和热头盘之分，常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼、鸡尾杯、奶油鸡酥盒、焗蜗牛等。因为是要开胃，所以开胃菜一般都有特色风味，味道以咸和酸为主，而且数量少，质量较高。

### 2) 汤。

和中餐不同的是，西餐的第二道菜就是汤。西餐的汤大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤等4类。品种有牛尾清汤、各式奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式焗葱头汤。冷汤的品种较少，有德式冷汤、俄式冷汤等。

### 3) 副菜。

鱼类菜肴一般作为西餐的第三道菜，也称为副菜。品种包括各种淡、海水鱼类、贝类及软体动物类。通常水产类菜肴与蛋类、面包类、酥盒菜肴品都称为副菜。因为鱼类等菜肴的肉质鲜嫩，比较容易消化，所以放在肉类菜肴的前面，叫法上也和肉类菜肴主菜有区别。西餐吃鱼菜肴讲究使用专用的调味汁，品种有鞣鞣汁、荷兰汁、酒店汁、白奶油汁、大主教汁、美国汁和水手鱼汁等。

#### 4) 主菜。

肉、禽类菜肴是西餐的第四道菜，也称为主菜。肉类菜肴的原料取自牛、羊、猪、小牛仔等各个部位的肉，其中最有代表性的是牛肉或牛排。牛排按其部位又可分为沙朗牛排(也称西冷牛排)、菲利牛排、“t”骨型牛排、薄牛排等。其烹调方法常用烤、煎、铁扒等。肉类菜肴配用的调味汁主要有西班牙汁、浓烧汁精、蘑菇汁、白尼斯汁等。

禽类菜肴的原料取自鸡、鸭、鹅，通常将兔肉和鹿肉等野味也归入禽类菜肴。禽类菜肴品种最多的是鸡，有山鸡、火鸡、竹鸡，可煮、炸、烤、焖，主要的调味汁有黄肉汁、咖喱汁、奶油汁等。

#### 5) 蔬菜类菜肴。

蔬菜类菜肴可以安排在肉类菜肴之后，也可以和肉类菜肴同时上桌，所以可以算为一道菜，或称为一种配菜。蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉。和主菜同时服务的沙拉，称为生蔬菜沙拉，一般用生菜、西红柿、黄瓜、芦笋等制作。沙拉的主要调味汁有醋油汁、法国汁、千岛汁、奶酪沙拉汁等。

沙拉除了蔬菜之外，还有一类是用鱼、肉、蛋类制作的，这类沙拉一般不加味汁，在进餐顺序上可以作为头盘。

还有一些蔬菜是熟的，如花椰菜、煮菠菜、炸土豆条。熟食的蔬菜通常和主菜的肉食类菜肴一同摆放在餐盘中上桌，称为配菜。

#### 6) 甜品。

西餐的甜品是主菜后食用的，可以算做是第六道菜。从真正意义上讲，它包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。

#### 7) 咖啡、茶。

西餐的最后一道是上饮料，咖啡或茶。喝咖啡一般要加糖和淡奶油。茶一般要加香桃片和糖。

### 四、红酒礼仪

开瓶：用小刀将封口割开，除去上端部分。接着对准中心将螺旋锥慢慢拧入软木塞，然后扣紧瓶口，进而平稳地将把手柄缓

缓拉起，将软木塞拉出。

伺酒：开瓶之后不要马上饮用，而是要晾一会儿，酒的香味会更醇。成熟期的红酒只需提前半个小时就足够了，陈年老酒通常结构比较脆弱，换瓶去渣后尽快饮用。

斟酒：最好用餐巾裹着酒瓶，以免手温使酒升温。杯容量的三分之一为度，让酒香可以在杯口处留香。

品酒：先观色，再摇晃，后闻酒。最后当然就是“品”。一般的说法是啜一口酒，口内停留一会儿。品过酒最好在给点时间回味一下。

### 完美西餐的优雅细节

没有人不喜欢宴会上的完美淑女，可是别忘了：细节决定着完美！

#### a. 酒杯边的唇印

女士们在使用酒水之前，记着先用餐巾轻拭嘴上的唇膏及油渍，以免杯边留下难看的唇印。

#### b. 拿酒杯的手法

拿酒杯的时候，注意不要将手肘靠在桌面上，而要悬空拿起。使用高脚的香槟饮时，应优雅地以手指拿着下半部的杯脚。

#### c. 餐毕的刀叉

用餐完毕后，将餐具并列侧放于碟上。交叉的摆放表示还未用完餐，而不要将用过的餐具放在桌上，这样会弄脏台布，有碍

观瞻。

#### d. 还是手肘!

喝汤时，同样不要将手肘靠在桌上，否则会给人埋头苦喝的印象。

#### e 对付大片的蔬菜

吃沙拉时，通常会遇上较大片的菜叶，这时不要用刀子切开菜叶，而应以刀叉将其折起来，再以叉子食用。

#### f. 动手的尴尬

吃主菜时，为避免尴尬，可少选多骨、带壳的食物。就算吃鸡腿也绝不能用手拿起来吃。食用虾、蟹时，侍应生都会端上一碗洗手水，洗手后你才可以放心地动手将之解决。

### 五、完美西餐

吃西餐必须遵守下列规矩，否则会被认为不文明、不礼貌、不文雅。

1. 吃时不宜大声劝菜劝酒，不得吸烟(喝咖啡时除外)。

2. 中途不得离席。

3. 喝汤时不能发出吸啜声，要用汤匙盛起送入口中。

4. 吃鱼时应闭嘴慢嚼，避免发出声音。

5. 取菜时，刀叉与盘子不能有撞击声。

6. 鸡肉、鸡腿不宜用手拿起来吃，应先用刀叉将骨头剔去，然后用刀叉取食。

7. 刀叉同时使用时，应刀在右，叉在左。

8. 打嗝是进餐中的大忌，忍不住时要用餐巾或手帕捂住嘴，尽量小出声。

9. 吃面条时应用刀叉卷起来吃，不可挑来吃。

10. 水果皮、杂骨等要先吐入水中，再放入吐司盘中，不可直接吐在盘内。

11. 摆好的食具，不可任意移动。

12. 吃完之后，要将刀搁在叉上面，以示食毕。

西餐服务礼仪 篇 4

法式的西餐上菜礼仪：

说法式大餐是西餐中的国宴标准，一点也不为过。不仅菜式精致，口味出色，连上菜礼仪都非常讲究，让你仿佛身在皇室般尊贵。

你以为上菜就是端上来就可以了吗？非也。食物初时只在厨房内进行简单加工，还属于半成品，此时需要上菜人员在小车上进行完善，完美装盘后才可推到用餐人面前。所以说，法式西餐的上菜人员需要有一定的专业技术。

当顾客入座，上菜人员开始送饮料，再将厨房中准备好的菜式放进餐厅的手推车上。在顾客面前完成上菜前的准备工作，将未烧好的半成品烧成食品并装盘，同时调上调味汁，再把烧好的菜放入盘内送给顾客。

面包、白脱、色拉或其他小物品装盘时，要用左手从顾客的左边送上。而其他所有食物，包括饮品，都能从顾客的右边用右手送上。另外，撤盘时仍要用右手从顾客的右边拿走，使用大拇指、食指和中指端盘，尽量不要碰到盘边的上部，以保证卫生。

待所有顾客吃完以后，就要清除台面了。先将主菜撤去，其次是调味瓶，等一切收拾干净就可以送上饭后小甜点了。可以说在你享用法式大餐的'整个过程，都有上菜人员在不停工作，随叫随到，保证你的需求。

美式的西餐上菜礼仪：

说起美式西餐，你会不会脑海中浮现麦当劳、肯德基等快餐？其实正宗的美式西餐也非常讲究，整个过程庄重而享受。

美式顾客习惯坐下后喝一杯冰水，这时上菜人员应在顾客的右边将水杯内倒满冰水，如果有不喝冰水的顾客，可以为他送上鸡尾酒或其他开胃酒。

同法式西餐一样，为顾客送上面包、白脱、汤和开胃品时要用左手从左边送上，把开胃酒杯从右边撤下后再上主菜。一般是

在厨房里装盘，放在托盘内送出，同时将之前上过的汤和开胃品盘从右边撤下。

区别于从顾客左边送上的主菜、面包和白脱，咖啡一定要从右边上。用右手把咖啡杯倒满，如果有甜点，把主菜盘撤走，再自左侧送上甜点盘，并加满饮品。可见美式上菜速度快，方法简便。

俄式的西餐上菜礼仪：

顾客就坐后，先上饮料，食物在厨房内已完全备好。当服务人员将大盘菜从顾客的左边用右手分送给顾客时，按逆时针方向进行。另外，大盘内分剩的菜可重新送回厨房，被再利用，减少浪费。

西餐服务礼仪 篇 5

俄式服务

特点是菜食的量、油性大，服务操作不如法式细致。

俄式服务由一名服务员完成整套服务程序。服务员从厨房里取出由厨师烹制并加以装饰后放入银制菜盘的餐品和热的空盘，将菜盘置于西餐厅服务边桌之上，用右手将热的空盘按顺时针方向从客位的右侧依次派给顾客，然后将盛菜银盘端上桌子让顾客观赏，再用左手垫餐巾托着银盘，右手持服务叉勺，从客位的侧按逆时针方向绕台给顾客派菜。

上餐次序为面包—黄油—冷盘—汤类—鱼类—旁碟—主菜—点心—水果—咖啡或者红茶。

酒水与饮料服务与法式相同，比较高雅、细致。

## 美式服务

特点是比较自由、快速、简单、大众化。

客人入座后，先将水杯翻过来，斟一杯冰水。上菜一律用左手从客人左侧上，撤盘时用右手从客人右侧撤走。主菜上完后上甜菜，要先撤盘，整理台面，然后再上，其他餐具一般不动。

服务操作动作快，客人用餐也比较自由。

## 法式服务

特点是典雅、庄重，周到细致，用餐费用昂贵。法式服务是一种十分讲究礼节的服务方式，流行于西方上层社会。法式西餐服务的宗旨在于让顾客享受到精制的餐品，尽善尽美的服务和优雅、浪漫的情调。

法式西餐服务要点：

- 1、每一桌配一名服务员和一名服务助手，配合为客人服务。
- 2、客人点菜后，菜食的制作在客人面前完成，半成品请客人过目，然后在带加热炉的小推车上完成制作，装盘后请客人品尝。
- 3、每上一道菜都撤掉餐具。
- 4、菜点与酒类相匹配。
- 5、每上一道菜都必须清理台面。

法式服务是一种非常豪华的服务，最能吸引顾客的注意力，给顾客的个人照顾较多。但是，法式服务要使用许多贵重餐具，需用餐车、旁桌，故西餐厅的空间利用率很低，同时还需要较多经过培训的专业服务人员。

### 英式服务

特点是上菜程序与法式、俄式相同，其操作实务与法式、俄式又有所区别。

1、英式西餐不用餐盘，铺台时不摆餐盘，除汤盘和冷盘外，其余都是事先摆到桌面上的。

2、客人所点的菜食，都是直接将菜盘放到客人面前，让客人享用。服务过程中一般不派菜。

英式服务也称家庭式服务，主要适用于私人宴席。英式服务的气氛很活跃，也省人力，但节奏较慢，主要适用于宴会，很少在大众化的西餐厅里使用。

### 西餐服务礼仪 篇6

礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的，有关西餐厅服务员礼仪，欢迎大家一起来借鉴一下！

#### 一、法式服务

##### 1、法式服务特点

传统的法式服务在西餐服务中是最豪华、最细致和最周密的服务。通常，法式服务用于法国餐厅，即，扒房。法国餐厅装饰豪华和高雅，以欧洲宫殿式为特色，餐具常采用高质量的瓷器和银器，酒具常采用水晶杯。通常采用手推车或旁桌现场为顾客加热和调味菜肴及切割菜肴等服务。在法式服务中，服务台的准备工作很重要。通常在营业前做好服务台的一切准备工作。

法式服务注重服务程序和礼节礼貌，注重服务表演，注重吸引顾客的注意力，服务周到，每位顾客都能得到充分的照顾。但是法式服务节奏缓慢，需要较多的人力，用餐费用高。餐厅客利用率和餐位周围率都比较低。

## 2、法式服务方法

### (1) 法式服务的摆台。

法式服务的餐桌上先铺上海绵桌垫，再铺上桌布，这样可以防止桌布与餐桌间的滑动，也可以减少餐具与餐桌之间的碰撞声。摆装饰盘，装饰盘常采用高级的瓷器或银器等。将装饰盘的中线对准餐椅的中线，装饰盘距离餐桌边缘1~2厘米。装饰盘的上面放餐巾。装饰盘的左边放餐叉，餐叉的左边放面包盘，面包盘上放黄油刀。装饰盘的右边放餐刀，刀刃朝向左方。餐刀的右边常放一个汤匙。餐刀的上方放各种酒杯和水杯。装饰盘的上方摆甜品的刀和匙。

## (2) 传统的二人合作式的服务

传统的法式服务是一种最周到的服务方式，由两名服务员共同为一桌顾客服务。其中一名为经验丰富的正服务员，另一名是助理服务员，也可称为服务员助手。服务员请顾客入座，接受顾客点菜，为顾客斟酒上饮料，在顾客面前烹制菜肴，为菜肴调味，分割菜肴，装盘，递送帐单等。帮助服务员现场烹调，把装好菜肴的餐盘送到顾客面前，撤餐具和收拾餐台等。在法式服务中，服务员在顾客面前作一些简单的菜肴烹制表演或切割菜肴和装盘服务。

而她的助手用右手右侧送上每一道菜。通常，面包、黄油和配菜从顾客左侧送上，因为它们不属于一道单独的菜肴。从顾客右侧用右手斟酒或上饮料，从顾客右侧撤出空盘。

### （3）上汤服务

当顾客点汤后，助理服务员将汤以银盆端进餐厅，然后把汤置于熟调炉上加热和调味，其加工的汤一定要比顾客需要量多些，方便服务。当助理服务员把热汤端给顾客时，应将汤盘置于垫盘的上方，并使用一条叠成正方形的餐巾，这条餐巾能使服务员端盘时不烫手，同时可以避免服务员把大拇指压在垫盘的上面，汤由正服务员从银盆用大汤匙将汤装入顾客的汤盘后，再由助理服务员用右手从顾客右侧服务。

### （4）主菜服务

主菜的服务与汤的服务大致相同，正服务员将现场烹调的菜肴，分别盛入每一位顾客的主菜盘内，然后由助理服务员端给顾客。如服务员为顾客服务牛排时，助理服务员从厨房端出烹调半熟的牛肉、马铃薯及蔬菜等，由正服务员在顾客面前调配作料，把牛肉再加热烹调，然后切肉并将菜肴放在餐盘中，正服务员这时应注意顾客的表现，看他要多大的牛排。同时，应该配上沙拉，服务员应当用左手从顾客左侧将沙拉放在餐桌上。

## 二、俄式服务

### 1、俄式服务特点

俄式服务是西餐普遍采用的一种服务方法。俄式服务的餐桌摆台与法式的餐桌摆台几乎相同。但是，它的服务方法不同于法式。俄式服务讲究优美文雅的风度，将装有整齐和美观菜肴的大浅盘端给所有顾客过目，让顾客欣赏厨师的装饰和手艺，并且也刺激了顾客的食欲。俄式服务，每一个餐桌只需要一个服务员，服务的方式简单快速，服务时不需要较大的空间。因此，它的效率和餐厅空间的利用率都比较高。由于俄式服务使用了大量的银器，并且服务员将菜肴分给每一个顾客，使每一位顾客都能得到尊重和较周到的服务，因此增添了餐厅的气氛。由于俄式服务是大浅盘里分菜，因此，可以将剩下的，没分完的菜肴送回厨房，从而不必要的浪费。俄式服务的银器投资很大，如果使用和保管不当会影响餐厅的经济效益。在俄式服务中，最大的问题是最后分到菜肴的顾客，看到大银盘中的菜肴所剩无几，总有一些影响食欲的感觉。

## 2、俄式服务的方法

### (1) 分发餐盘。

服务员先用右手从顾客右侧送上相应的空盘，开胃菜盘、主菜盘、甜菜盘等。注意冷菜上冷盘，即未加热的餐盘，热菜上热盘，即加过温的餐盘，以便保持食物的温度。上空盘依照顺时针方向操作。

## （2）运送菜肴。

菜肴在厨房全部制熟，每桌的每一道菜肴放在一个大浅盘中，然后服务员从厨房中将装好的菜肴大银盘用肩上托的方法送到顾客餐桌旁，热菜盖上盖子。站立于顾客餐桌旁。

## （3）分发菜肴

服务员用左手以胸前托盘的方法，用右手操作服务叉和服务匙从顾客的左侧分菜。分菜时以逆时针方向进行。斟酒、斟饮料和撤盘都在顾客右侧。

# 三、 美式服务

## 1、美式服务特点

美式服务是简单和快捷的餐饮服务方式，一名服务员可以看数张餐台。美式服务简单，速度快，餐具和人工成本都比较低，空间利用率及餐位周转达率都比较高。美式服务是西餐零点和西餐宴会理想的服务方式，广泛用于咖啡厅和西餐宴会厅。

(1) 美式服务的餐桌上先铺上海绵桌垫，再铺上桌布，这样可以防止桌布与餐桌音质的滑动，也可以减少餐具与餐桌之间的碰撞声。桌布的四周至少要垂下 30 厘米。但是，台布不能太长，否则，影响顾客入席。有些咖啡厅在台布上铺上较小的方形台布，这样，重新摆台时，只要更换小型的台布就可以了，可以节约大台布的洗涤次数。同时，也起着装饰餐台的作用。通常，每两个顾客使用糖盅、盐盅和胡椒瓶各一个。

(2) 将叠好的餐巾摆在餐台上，它的中线对准餐椅的中线，餐巾的底部离餐桌的边缘 1 厘米。两把餐叉摆在餐巾的左侧，叉尖朝上，叉柄的底部与餐巾对齐。在餐巾的右侧，从餐巾向外，依次摆放餐刀、黄油刀、两个茶匙。刀刃向左，刀尖向上，刀柄的底部朝下，与餐巾平行。面包盘放在餐叉的上方。水杯和酒杯放在餐刀的上方，距刀尖 1 厘米，杯口朝下，待顾客到餐桌时，将水杯翻过来，斟倒凉水。

## 2、美式服务方法

在美式服务中，菜肴由厨师在厨房中烹制好，装好盘。餐厅服务员用托盘将菜肴从厨房运送到餐厅的服务桌上。热菜要盖上盖子，并且在顾客面前打开盘盖。传统的美式服务，上菜时服务员在顾客左侧，用左手从顾客左边送上菜肴，从顾客右侧撤掉用过的餐盘和餐具，从顾客的右侧斟倒酒水。目前，许多餐厅的美式服务上菜服务从顾客的右边，用右手，顺时针进行。

#### 四、 英式服务

英式服务又称家庭式服务。其服务方法是服务员从厨房将烹制好的菜肴传送到餐厅，由顾客中的主人亲自动手切肉装盘，并配上蔬菜，服务员把装盘的菜肴依次端送给每一位顾客。调味品、沙司和配菜都摆放在餐桌上，由顾客自取或相互传递。英式服务家庭的气氛很浓，许多服务工作由顾客自己动手，用餐的节奏较缓慢。在美国，家庭式餐厅很流行，这种家庭式的餐厅采用英式服务。

#### 五、 综合式服务

综合式服务是一种融合了法式服务、俄式服务和美式服务的综合服务方式。许多西餐宴会的服务采用这种服务方式。通常用美式服务上开胃品和沙拉；用俄式或法式服务上汤或主菜；用法式或俄式服务上甜点。不同的餐厅或不同的餐次选用的服务方式组合也不同，这与餐厅的种类和特色，顾客的消费水平，餐厅的

销售方式有着密切的联系。

## 六、自助式服务

自助式服务是把事先准备好的菜肴摆在餐台上，顾客进入餐厅后支付一餐的费用，便可自己动手选择符合自己口味的菜点，然后拿到餐桌上用餐。这种用餐方式称为自助餐。餐厅服务员的工作主要是餐前布置，餐中撤掉用过的餐具和酒杯，补充餐台上的菜肴等。

## 西餐服务礼仪 篇 7

### 西餐来源

西餐这个词是由它特定地理位置特点所决定。我们通常所说西餐不仅包括西欧国家饮食菜肴，同时还包括东欧、美洲、大洋洲、中亚、南亚次大陆以及非洲等地饮食。

地理位置差异同样导致了西餐服务在不同地区差异。

### 西餐服务种类

西餐服务经过多年归纳、总结和提高，形成了现在常见法式服务、俄式服务、英式服务和美式服务四种服务类型。现在西餐厅，往往为了协调其菜谱和西餐厅设施，把两种或两种以上服务方式结合起来使用。特色西餐厅则使用一种别具一格服务方式。

接下来，本文分别对法式服务、俄式服务、英式服务和美式服务进行阐述。

### 法式西餐正餐服务(French style service)

特点是典雅、庄重，周到细致，用餐费用昂贵。法式服务是一种十分讲究礼节服务方式，流行于西方上层社会。法式西餐服务宗旨在于让顾客享受到精制餐品，尽善尽美服务和优雅、浪漫情调。

### 法式西餐服务要点

每一桌配一名服务员和一名服务助手，配合为客人服务。客人点菜后，菜食制作在客人面前完成，半成品请客人过目，然后在带加热炉小推车上完成制作，装盘后请客人品尝。每上一道菜都撤掉餐具。菜点与酒类相匹配。每上一道菜都必须清理台面。

法式服务是一种非常豪华服务，最能吸引顾客注意力，给顾客个人照顾较多。但是，法式服务要使用许多贵重餐具，需用餐车、旁桌，故西餐厅空间利用率很低，同时还需要较多经过培训专业服务人员。

### 俄式西餐正餐服务(Russian service)

特点是菜食量大、油性大，服务操作不如法式细致。

俄式服务由一名服务员完成整套服务程序。服务员从厨房里取出由厨师烹制并加以装饰后放入银制菜盘餐品和热空盘，将菜盘置于西餐厅服务边桌之上，用右手将热空盘按顺时针方向从客位右侧依次派给顾客，然后将盛菜银盘端上桌子让顾客观赏，再用左手垫餐巾托着银盘，右手持服务叉勺，从客位左侧按逆时针

方向绕台给顾客派菜。

上餐次序为面包—黄油—冷盘—汤类—鱼类—旁碟—主菜—点心—水果—咖啡或者红茶。

酒水与饮料服务与法式相同，比较高雅、细致。

英式西餐正餐服务(British style service)

特点是上菜程序与法式、俄式相同，其操作实务与法式、俄式又有所区别。

一是英式西餐不用餐盘，铺台时不摆餐盘，除汤盘和冷盘外，其余都是事先摆到桌面上。

二是客人所点菜食，都是直接将菜盘放到客人面前，让客人享用。三是服务过程中一般不派菜。

英式服务也称家庭式服务，主要适用于私人宴席。英式服务气氛很活跃，也省人力，但节奏较慢，主要适用于宴会，很少在大众化西餐厅里使用。

美式西餐在餐服务(American style service)

特点是比较自由、快速、简单、大众化。

客人入座后，先将水杯翻过来，斟一杯冰水。上菜一律用左手从客人左侧上，撤盘时用右手从客人右侧撤走。主菜上完后上甜菜，要先撤盘，整理台面，然后再上，其他餐具一般不动。

服务操作动作快，客人用餐也比较自由。

西餐服务流程 接受客人订席 营业前准备工作 引导客人及

安排入座 递送菜单 铺口布 供应冰水

接受点叫及服务餐前饮料或餐前酒 接受点菜 接受点叫饭中酒  
开酒 服务酒类 取菜 服务菜肴 客人用餐期间服务 清理餐桌 接  
受点叫及服务饭后点心、饮料或酒 客人离开前服务及欢送客人  
客人结账 重新布置、摆设餐桌及餐具 营业后整理工作。

西餐服务礼仪对于国人来说是一种全然不同餐饮服务礼仪，  
西餐服务礼仪强调是一种浪漫气氛和高雅格调，因此对西餐服务  
人员也有更高要求。

## 西餐服务礼仪 篇 8

餐厅一般设迎宾员、领位员、值台员、传菜员等岗位。由他  
们向宾客提供全面服务，其特点是：服务面广，量大，频繁，需  
求多，时间长。在各个岗位上的服务人员，不仅要掌握各种业务  
技能，而且必须懂得遵守服务过程中的各种礼仪。

### 一、准备工作

每天开始营业前，应做好充分的准备工作，这是搞好接待服  
务的基础，同时也能起到吸引更多宾客就餐的作用。

#### (1) 清洁卫生

服务员应提前上岗，这样可以有充足的时间做好各项准备工  
作。

餐厅的地面应清扫、拖净或打蜡；应擦亮门窗玻璃，擦净桌  
子、椅子、工作台，摆齐桌椅，做到

整个环境清洁整齐。

餐厅服务人员与食品、餐具打交道，对个人卫生要求特别严格，上岗前服务员要搞好个人卫生，包括洗澡、梳头、剃须、刷牙、洗手、修指甲，并注意不吃韭菜、大蒜、大葱等具有强烈气味的食品。然后换上工作服，服装必须干净、整齐，佩戴工号，并根据要求化妆，要做到精神饱满、热情大方、彬彬有礼地接待宾客。

## (2) 摆台

摆台就是为客人就餐确定席位，提供必需的餐具的工作。这是餐厅服务中要求比较高的一项工作。包括铺台布、安排席位、摆放餐具、餐巾折花、美化台面等。铺设的餐台要求做到台面清洁卫生，餐具、调味品、鲜花等摆放得当。要求既能方便顾客就餐，又能使餐厅整洁美观。

隆重的宴会，餐桌要铺设花草。在大圆台的正中或在转盘的周围，用细枝、山草、枫叶、松针等衬底，上面用山茶花、菊花、白兰花等鲜花铺成图案。也可以用餐具、台布、鲜花、水果、剪纸等，摆成各种象形或会意的图案，以美化餐厅、餐桌，烘托宴会的气氛。

## (3) 了解有关情况

营业前要了解当天饭菜供应品种。如主副料的变化，时令品种的增减，主食与酒水的价格等，要做到心中有数，对当天的工作要有一个大概的估计。

## 二、接待服务礼仪

### (1) 恭候迎接

服务员要以正确的站姿站在门口恭候顾客光临，宾客到来时，服务员要热情上前迎接，并致以亲切问候：“小姐（先生），您好，欢迎光临！”或“小姐（先生），晚上好，请！”问候时要面带微笑，表情亲切、自然。如果是男女宾客在一起，要先问候女宾，再问候男宾。见到年老体弱者，要主动上前搀扶，悉心照料。要主动接下宾客的衣帽，挂到衣帽架上。

### (2) 引客入座

宾客进入餐厅，应立即迎上，面带微笑地说：“小姐（先生）您好！请问您预订过吗？请问您一共几位？”问清后，再礼貌地说：“这边请，里边请。”并用手示意。

如果是重要宾客光临，服务员要把他引领到餐厅最好的位置上。

夫妇、情侣来就餐，要把他们引领到最安静的餐桌入座。服饰华丽、容貌漂亮的女宾前来时，要把她引领到显眼的位置上。这样既可以满足宾客的爱美心理，又能使餐厅增添华贵的气氛。对年老体弱的宾客，最好把他们引领到出入方便的地方，对某些有生理缺陷的宾客，要注意选择一个能遮掩其缺陷的位置。如果顾客希望的位置已被占用时，要耐心解释，多说抱歉的话，并尽量安排他们到满意的位置。

宾客走近餐桌时，服务员应以轻捷的动作，用双手拉开座椅，招呼宾客就座，待宾客屈腿入座的同时，轻轻推上座椅，使宾客坐好、坐稳。推椅的动作要适度、准确，应注意与宾客配合默契。

宾客就座后，随即将盛有小毛巾的碟子送上，用夹子夹着依次分给宾客使用，并礼貌地招呼客人：“小姐（先生），请！”然后为宾客送上热茶。这样既可以使宾客在候餐时不致空闲冷淡，又可以使其解渴解乏，可谓是：“送茶候餐，递巾暖客”。

### (3) 恭请点菜

如果不是事先包餐，服务员应及时主动地递上菜谱，请顾客点菜。菜单要干净无污，递送时必须恭敬，切不可把菜单随手往桌上一扔了事。要耐心等候，让顾客有充分的时间考虑，不要催促顾客点菜，要记录客人所点饭菜，同宾客说话时要面带笑容，精力集中，话语亲切、委婉。

推荐菜单，是服务员有礼貌地向客人介绍本店特色菜的一种方式。服务员应通过观察分析，根据客人的心理、就餐目的，有针对性地向客人推荐菜点，推荐时要讲究说话艺术：“我们这儿的\_ \_

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/067153003144006165>