

餐厅服务培训教材

2012年人力培训修订

一、宴会预订服务程序及工作内容

服务程序	工 作 内 容
问候客人	热情、礼貌地问候客人，做自我介绍
协助客人 预订	1. 了解客人的预订意向，详细向客人介绍服务设施、餐饮风味特点、等级标准及收费项目。 2. 根据客人意向，当好客人参谋，与客人商定宴会时间、地点、形式、费用、菜单内容、联系电话、付款方式等；另外须了解主办单位的名称、经办人姓名及联系电话，全部内容须记录在册。 3. 根据客人要求，向客人提供菜单内容。
确认	1. 预订确定后，与客人确认预订内容。 2. 宴会地点确定后，原则上不能改动，必须改动时，须征得客人同意。 3. 宴会前主动与客人再次联系，进一步确认。
下单	根据预订的具体内容，填写通知单送至餐厅和厨房，有菜单的一并送至餐厅及厨房。
现场协调	大型宴会举办时，餐饮销售人员应按宴会现场协调解决问题。

二、餐厅基本服务技能

（一）托盘

1. 理盘：将要用的托盘先洗净擦干，以避免托盘内的物品滑动。
2. 装盘：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重物、高物放在里面，先用的物品放在上面，后用的物品放在下面。
3. 托送：
 - 1) 轻托：左手臂自然弯成 90 度角，掌心向上，五指分开，用手指和掌拖住盘底，掌心不与盘底接触，平拖于胸前。行走时，要头正肩平，注视前方，脚步轻捷，托盘的手腕要轻松灵活，使托盘在胸前随着走路的节奏自然摆动，但托盘上下摆的幅度不可过大；
 - 2) 重托：五指分开，用手掌托住盘底，掌握好重心；用另一只手护持，将盘托起到胸前，向上转动手腕，使托盘稳托于肩上；托送时，要平稳轻松，要保持盘平、肩平、头正、身直，保持托盘不晃动，身体不摇摆。

（二）餐巾折花

1. 基本要求：

- 1) 简化折叠方法，减少反复折叠次数；
- 2) 餐巾花造型美观，颜色和谐。

2. 注意事项：

- 1) 操作前要洗手消毒；
- 2) 在干净卫生的托盘或服务桌上操作；
- 3) 操作时不允许用嘴叼，口咬；
- 4) 放花入杯时，要注意卫生，手指不能接触杯口；
- 5) 了解客人对餐巾款式的禁忌。

3. 基本手法：

- 1) 推折：在打折时，两个大拇指相对成一线，指面向外，食指或中指向后拉折，并用食指将大好的折挡住，中指控制好下一个折的距离。
- 2) 折叠：将餐巾一折为二，二折为四或者折成三角形、长方形等其他形状；折叠前算好角度，一次折成。
- 3) 卷：直卷时，餐巾两头一定要卷平；螺旋卷可先将餐巾折成三角形，餐巾边须参差不齐；不管是直卷还是螺旋卷，餐巾都要卷紧。
- 4) 翻拉：翻拉大都用于折花鸟；操作时，一手拿餐巾一手将下垂的餐巾翻起一个角，拉成花卉、鸟的头、颈、翅膀、尾巴等。翻拉花卉的叶子时，要注意对称的叶子大小一致，距离相等；拉鸟的翅膀尾巴或头颈时，一定要拉挺，不要软折。
- 5) 捏：捏的方法主要用于折鸟的头部，操作时，先将鸟的颈部拉好（鸟的颈部一般用餐巾的一角）。然后用一只手的大拇指、食指、中指三个指头，捏住鸟颈的顶端，食指向下，将餐巾角部的顶尖向里压下，大拇指和中指将压下的角捏出尖嘴。

（三）铺台面

1. 检查：在铺台布之前，要认真细致地对每块台布进行检查，如台布有破损或有污迹，要更换。
2. 铺台布：
 - 1) 圆台：铺圆台布时服务员应站在主位左侧或右侧 1/4 周长的位置上，先抖台布，后进行台布定位，再整平台布；做到用力均匀，动作熟练，干净利

落，一次到位。

- 2) 长台：铺长台布一般由两个以上服务员共同完成。铺台布时服务员别站在餐桌的两侧，将第一块台布定好位，然后按要求依次将台布铺完。
- 3 基本要求：圆台：台布正面向上，中心线对准主宾位置，十字中心点居台桌中，做到舒展平整，四边下垂均匀整齐。

(四) 围台裙

1. 围挂：
 - 1) 台布铺好后，顺桌沿将台裙布围在桌沿处的台布上，每隔 30 厘米用一个尼龙扣固定。台裙顶边须与桌沿保持平整，不得凸起或凹下。
 - 2) 整理台裙，使四周下垂均匀整齐。
2. 接口：
 - 1) 如使用两张台裙围台时，要保证接缝处无间隙。
 - 2) 台裙接口不留在主位位置。

三、中式零点服务

(一) 中式零点开餐前准备

1. 清洁卫生：做到餐厅墙壁、服务台、地面的清洁。
2. 取餐具：用托盘从洗碟机房将餐具运出，存入指定的餐具柜。
3. 备小毛巾：把干净消毒的小毛巾浸湿，摺成长卷状，整齐放入毛巾保湿箱内。
4. 摆台：按中式正餐的零点摆台规范于开餐前 30 分钟摆好台。
5. 准备工作台用具：
 - 1) 将洁净托盘摆放于四周工作台。
 - 2) 开餐前 15 分钟从备餐间将佐料、茶叶、茶壶领出，放在餐厅工作台上；并从厨房开出估清单。
 - 3) 餐前 5 分钟全体人员出岗站位，准备迎接客人。
6. 检查：开餐前准备工作完成后检查一次，如有错漏处马上纠正、弥补。
7. 开例会：有餐厅经理和领班主持召开餐前训导会。

(二) 摆台的注意事项

1. 洗手消毒：摆台操作前要洗手消毒。
2. 装盘：使用托盘将所使用的餐具、用具理好，并检查是否已经清洁或有破损。
3. 上转盘：将转盘在餐桌中心位置上。

4. 摆放物品：按照规定摆放程序和标准，将各类餐具、酒具、牙签、烟灰缸、餐单、桌签、酒单、花瓶、台卡摆放在适当的位置。
 - 1) 摆台时动作要轻、稳、不能发出碰撞声音。
 - 2) 拿餐具时手指不能接触到刀口，杯口以及客人嘴部能接触到的部位。
5. 检查：整体检查台面，保证餐具、用具齐全，摆放一致，无破损。

(三) 中式正餐的零点摆台

1. 铺台布：根据圆台铺台方法铺好台布。
2. 摆餐椅：4人桌，正、副主位方法铺好台布。
 - 1) 6人桌，正、副主位方向各摆1位，两边各摆两位；
 - 2) 8人桌，正、副主位方向各摆2位，两边各摆两位；
 - 3) 10人桌，正、副主位方向各摆3位，两边各摆两位；
 - 4) 12人桌，正、副主位方向各摆3位，两边各摆三位。
3. 上转盘：8人以上桌面须摆转盘，转盘与餐桌圆同心。
4. 摆餐具、餐巾：
 - 1) 摆餐碟、汤碗、汤匙、酱油碟。餐碟摆在离桌边1.5厘米；酱油碟在正前方与餐碟相距1厘米。
 - 2) 摆筷子架、筷子、牙签。筷子架横摆在汤碗的左边，距汤碗8厘米；筷子垂直摆在筷子架上，筷子靠桌边的一端与桌边线距离1.5厘米；牙签摆在餐碟右边，面向上。
 - 3) 水杯摆在酱油碟的正前方；
 - 4) 摆烟灰缸：在正、副主人位的右前方各摆一个；
 - 5) 摆毛巾托：摆在餐碟左侧，距餐碟1厘米，与桌沿距离1.5厘米；
 - 6) 餐巾花：摆在餐碟上，餐巾花正面朝向客人。
5. 摆放转盘上的物品：把台号牌放在转心上。

(四) 中餐零点接待

	标 准
迎宾	迎宾员在开餐前 15 分钟站在大堂领位区域，站姿端正。
引领客人入位	<ol style="list-style-type: none">1. 迎宾员见到客人要问好：“您好，欢迎光临。”并主动介绍餐厅环境，布局，特色菜肴。2. 引领客人时要注意观察客人的进行速度。3. 将客人带到餐桌前，主动拉椅让座，并将菜单酒单打开，站在客人右侧 0.5 米处递到客人手中。并说：“请您看菜单。”
问茶	<ol style="list-style-type: none">1. 服务员站在客人右侧 0.5 米处，报上各种茶水名称，征询客人喝哪种茶。例：“我们餐厅有龙井，菊花……，请问您喜欢喝哪种茶？”2. 为客人沏茶，茶壶下垫口布茶碟，并用托盘托送，以先主宾，先女士，先长者的顺序逐一斟倒茶水。3. 斟倒茶水完毕，将茶壶放置餐桌右上角，壶嘴向外。
递送小毛巾	<ol style="list-style-type: none">1. 服务员主动上前问候，面带微笑，站在客人右侧，将小毛巾放置客人右侧，茶碟下方。2. 服务员必须说：“请您用小毛巾。”并伸右手五指并拢示意客人。
斟小料	<ol style="list-style-type: none">1. 服务员左手托托盘在客人右侧，并将小料摆在餐桌的中央位置。2. 服务员左手持口布，右手持酱油壶，从客人右侧斟倒酱油，以 1/3 为宜。每倒完一次，用口布擦下壶径。
为客人点菜	<ol style="list-style-type: none">1. 在点菜时，服务员站在客人右侧 0.5 米，身体微向前倾。服务员要先询问：“我可以为您点菜吗？”经客人同意方可开始向客人推荐和介绍本店的特色菜，报上各样菜名，语气要柔和。2. 认真记录客人所要的每一个菜和酒水、茶水等名称。3. 当客人点完菜后及时为客人报菜名，经客人确认后把点菜单放在餐桌右下角。4. 服务员报完菜名，必须对客人说：“我是***，今天我为您服务，请各位宾客慢慢享用菜肴，服务不到之处，请您多多指正。”
打开口布撤下筷子套。	<ol style="list-style-type: none">1. 服务员站在客人右侧，双手提口布的两角，打开口布，必须说：“对不起，打扰一下。”然后将口布一角放在骨碟的下方。2. 服务员左手握住筷子套，右手持筷子，撤下筷子套，并将筷子放在原位，店徽朝上。

上菜巡台服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上菜时要按程序：冷、热、面点、汤、水果。 2. 上菜时服务员必须报菜名，音亮客人都能听到为准，并主动介绍菜肴的制作过程及口味。 3. 服务员在服务中，要对自己负责的区域来回巡视，注意观察客人用餐情况，及时询问客人是否添加菜肴，即时撤换骨碟、烟缸、斟倒酒水，小毛巾，发现问题及时解决，保持台面的清洁整齐。 4. 服务员更换餐具时必须说：“对不起，为您换…”
结帐	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客人的菜肴全部上齐不再添加时，服务员要认真核对点菜单和结算单，保证正确无误，并通知收银员结帐。 2. 客人结帐时速度要迅速。
送客	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务员要上前为客人拉椅，并向客人道别。提醒客人带好物品。 2. 服务员必须说：“再见，欢迎您下次再来。”

（五）中餐点菜的配份

1. 四至五位客人以下：推荐 4 道菜及 1 道主食，规格为小盘分量。
2. 六位客人：推荐 4 至 6 道菜以及主食、甜品或水果各一道，规格为小盘分量。
3. 六位至八位客人：推荐 6 至 8 道菜以及主食、甜品或水果各一道，规格为大盘。

（六）为客人点酒水

1. 问饮品：当客人要求点酒水时，主动介绍特饮和各种酒水，当好客人的参谋。
2. 复述、确认：把客人所点内容复述一遍，请客人确认。
3. 下单：填写酒水单时字迹要工整，按要求写上日期、台号、客人人数、酒水名称、分量、价格、添单时间和填表人姓名，并注明客人的特殊要求

（七）酒水的开瓶

1. 准备：备好酒开、酒钻、餐巾。
2. 开瓶：
 - 1) 开瓶时，要尽量减少瓶体的晃动。将瓶放在桌上开启，先用酒刀将口凸出部分以上的钻封割开除去，再用餐巾将瓶口擦净后，将酒钻慢慢钻入瓶塞，动作要准确、敏捷、果断。开启软木塞时，万一软木塞有断裂迹象时，可将酒瓶倒置，利用内部酒液的压力顶住木塞，然后再旋转酒钻。
 - 2) 开拔瓶塞越轻越好，防止发出突爆声。

3. 检查：拔出瓶塞后需检查瓶中酒是否有质量问题，检查的方法主要是嗅辨瓶塞插入酒瓶内的那部分为主。
4. 擦瓶口、瓶身：开启瓶塞以后，用干净的餐巾擦拭瓶口，香槟酒要擦干瓶身。擦拭时，注意不要让瓶口积垢落入酒中。
5. 摆放：
 - 1) 开启的酒瓶、酒罐可以留在宾客的餐桌上。
 - 2) 使用暖桶的加温酒水和使用冰桶的冰镇酒水要放在桶架上，摆在餐桌的一侧。
 - 3) 随时将空瓶、空罐从餐桌上撤下。
6. 注意事项：
 - 1) 开瓶后的封皮、木塞、盖子等杂物，可放在小盘子里，操作完毕一起带走，不要留在餐桌上。
 - 2) 开启带汽或者冷藏过的酒罐封口时，常有水汽喷射出来，因此在宾客面前开启时，应将开口对着自己，并用手遮挡，以示礼貌。
 - 3) 开香槟酒的方法。香槟酒的瓶塞大部分压进瓶口，有帽形物露出瓶外，并用铁丝绕扎固定。开瓶时，在瓶上盖一条餐巾，左手拿酒瓶，把拇指紧压塞顶，用右手挪开铁丝，然后握住塞子的帽形物，轻轻转动上拔，靠瓶内的压力和手的力量将瓶塞拔出。操作时，应尽量避免发生响声，尽量避免晃动，以防酒液溢出。

（八）斟酒：

1. 准备：
 - 1) 站在客人右边按先宾后主的次序斟倒，不能站在一个位置为左右两位宾客斟酒。
 - 2) 斟倒前，左手拿一条干净的餐巾将瓶口擦干净，右手握住酒瓶的下半部，将酒瓶上的商标朝外显示给客人确认。
2. 斟酒：
 - 1) 斟倒时，服务员侧身站在客人的右侧，上身微前倾，重心防在右脚上，左脚跟稍微抬起，右手五指铺开，握住酒瓶下部，食指伸直按住瓶壁，指尖指向瓶口，将右手臂伸出，右手腕下压，瓶口距杯口 1.5 厘米时斟倒。掌握好酒瓶的倾斜度并控制好速度，瓶口不能碰到杯口；
 - 2) 斟倒完毕，将瓶口稍稍抬高，顺时针 45 度旋转，提瓶，再用左手的餐巾将

残留的酒液拭去。

(九) 中餐分菜服务

1. 准备用具：

- 1) 分鱼、禽类菜品时，准备一刀、一叉、一匙。
- 2) 分炒菜时准备匙、叉各一把或一双筷子。

2. 分菜：

- 1) 有两名服务员配合操作，一名服务员分菜，一名服务员为客人送菜。
- 2) 分菜服务员站在副主人位右边第一个位与第二个位中间，右手执叉、匙夹菜，左手执长柄匙接挡，以防菜汁滴落在桌面上。
- 3) 另一名服务员站在客人的右侧，把餐盘递给分菜的服务员待菜肴分好后将餐盘放回客人面前。

3. 上菜：上菜的顺序是主宾，副主宾，主人，然后按顺时针方向分送。

(十) 中餐整鱼服务：

1. 报菜名：上鱼时先报菜名，向客人展示后，撤至服务桌，鱼尾向右。

2. 剔鱼脊骨：

- 1) 服务员左手持餐叉将鱼头固定，右手持餐刀从鱼头沿鱼中线将鱼切开，用叉倾压鱼身，用餐刀沿中线将鱼肉两边剔开，让整条鱼脱骨。
- 2) 用餐刀横于鱼头沿鱼身切开，再将鱼尾处切端。
- 3) 服务员用叉轻压脊骨，刀从鱼尾处刀刃向将鱼脊整条剔出，放在一边的餐碟上。

3. 整理成形：用刀叉将鱼肉合上，整成鱼原型，再将鱼身上的作料稍微整理、保持鱼型美观，然后端上餐桌。

四、中式早餐

(一)、自助早餐服务的工作程序：

1. 开餐之前，服务员应将冷菜荤素分开，颜色搭配好依次码放在菜台上，将热菜以及面食盛放在布非斗里，点燃固体酒精，使锅内的水保持沸腾的状态，使菜肴保持一定的温度。准备好宾客取菜的公用勺、公用夹。
2. 服务员应根据早餐预订的人数摆放餐具，转盘中心需摆放口纸杯和小料碟（其中糖5袋、食盐5袋、胡椒5袋）。
3. 当客人进入餐厅时，服务员要热情有礼貌的欢迎，将客人引导到座位旁，拉

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/278027067101007005>

4.