

一、〔1〕 电话预订

- 、问候客人：电话铃声响三声接听电话“您好！XX餐厅”，超过三声应向客人致歉，用热情、礼貌语言问候客人。
- 2、接受预订：仔细倾听客人讲话，详细询问客人单位及姓名、预订的人数、日期和就餐时间，餐位要求、联系电话，并准确记录。
- 3、适时向客人推销。
- 4、重复客人预订：向客人复述已订录下的预订内容，以获客人确认。
- 1 、 能较好运用中、英文为客人提供预订效劳。语言柔和，表达流畅。
- 2 、 结束预订通知有关人员：订餐结束后庆礼貌道别，待客人挂机后，直挂断电话。
- 3 、 通知当班主管按预订人数和要求布置餐桌。
- 4 、 将客人的特殊要求通过主管或亲自告诉厨师长。



〔2〕 直接预订

- 1、接问候客人：客人前来直接预订，应礼貌问候，请客人入座。
- 2、受预订：询问客人单位及姓名，以尊称为客人提供茶水、毛巾效劳。
- 3、询问客人，要求预订的日期、时间、人数及联系电话等，进行详细记录。
- 4、介绍菜肴：主动向客人推销，必要时展示菜单或引领客人参观餐厅。
- 5、重复客人预订：把订录内容向客人复述，以获客人确认。
- 6、结束预订并通知有关人员：预订结束时应向客人表示感谢和欢送，并礼貌道别。
- 7、及时通知当班主管按预订人数和要求布置餐桌。
- 8、将客人特殊要求通过主管或亲自告知行政总厨。

二、餐前准备程序

- 一、清洁、整理餐厅
- 1、利用餐厅的营业间隙或晚间营业结束后的时间进行餐厅的日常除尘。一般应遵循从上到下、从里到外、环形清扫的原那么。
- 2、全面除尘后使用吸尘器〔地毯〕或尘推〔地板或花岗石地面〕除尘，并喷洒香水或空气清洁剂，确保餐厅空气的清新。
- 3、不同的部位应使用不同的抹布除尘，一般是先湿擦，后干擦。整个餐厅的清洁卫生应在开餐前一小时左右完成。
- 二、准备营业所需物品
- 1、准备餐酒用品。
- 2、准备效劳用品。
- 3、准备酒水
- 4、其他准备工作。

三、摆台

- 1、铺台布。台布应正面朝上，折痕朝向统一，台布规格应与餐桌规格相适应。然后围好桌裙，要求桌裙离地面5厘米左右。
- 2、摆转台及花瓶。转台摆放在餐桌中央，并检查转台能否灵活旋转，然后在转台中央放上花瓶。
- 3、摆餐碟。用托盘摆放餐碟，要求餐碟离桌边1.5厘米，店徽应在上方，餐碟间距离均匀。
- 4、摆味碟。味碟摆放在餐碟的正前方，离餐碟1厘米，店徽应在上方。
- 5、摆酒具。在味碟正上方1厘米处摆上黄酒杯，在黄酒杯右侧放上白酒杯，两杯相距1厘米，左侧放上水杯，两杯相距1厘米，要求三杯中心成一横直线。
- 6、摆筷架、筷子、牙签。在餐碟右上方摆上筷架，筷架上放筷子，筷子尾端离桌边1.5厘米，筷架上方筷子长5厘米，在筷子右侧1厘米出放上小包装牙签，牙签距桌边5厘米，要求筷套和牙签的正面向上。
- 7、摆餐巾花。要求花型美观，站立正、稳，花型正面朝向客人。如是杯花，那么插入杯中，但应突出主位，且要求单桌的杯花应动植物花型相间，多桌宴会时各桌的杯花应摆放一致。
- 8、拉好座椅。将座椅整齐拉好，要求椅背中心正对餐碟，椅面内沿紧贴桌裙，椅背绕成圆形。



四、检查(台面)

- 1、台面是否整洁，玻璃的转盘有否污迹〔转盘是否灵活〕，鲜花是否清鲜。
- 2、餐具摆放是否标准，有否破损、缺口，各类水杯、葡萄酒杯等是否光亮、无污迹、手指印，台布四面下垂局部是否相等，台布是否清洁无破损。
- 3、每桌之间距离是否均匀，餐桌是否在一条直线上。
- 4、餐椅摆放是否与台布垂直，一条直线上的餐桌，餐椅背是否在一条直线上。铺台布。台布应正面朝上，折痕朝向统一，台布规格应与餐桌规格相适应。然后围好桌裙，要求桌裙离地面5厘米左右。
- 5、摆转台及花瓶。转台摆放在餐桌中央，并检查转台能否灵活旋转，然后在转台中央放上花瓶。
- 6、摆餐碟。用托盘摆放餐碟，要求餐碟离桌边1.5厘米，店徽应在上方，餐碟间距离均匀。
- 7、摆味碟。味碟摆放在餐碟的正前方，离餐碟1厘米，店徽应在上方。
- 8、摆酒具。在味碟正上方1厘米处摆上黄酒杯，在黄酒杯右侧放上白酒杯，两杯相距1厘米，左侧放上水杯，两杯相距1厘米，要求三杯中心成一横直线。
- 9、摆筷架、筷子、牙签。在餐碟右上方摆上筷架，筷架上放筷子，筷子尾端离桌边1.5厘米，筷架上方筷子长5厘米，在筷子右侧1厘米处放上小包装牙签，牙签距桌边5厘米，要求筷套和牙签的正面向上。
- 10、摆餐巾花。要求花型美观，站立正、稳，花型正面朝向客人。如是杯花，那么插入杯中，但应突出主位，且要求单桌的杯花应动植物花型相间，多桌宴会时各桌的杯花应摆放一致。
- 11、拉好座椅。将座椅整齐拉好，要求椅背中心正对餐碟，椅面内沿紧贴桌裙，椅背绕成圆形。

五、检查〔环境〕

- 一、餐厅卫生检查
- 1、 玻璃窗是否光亮，贴脚线无灰尘。
- 2、 盆内植物，无杂物、烟蒂。
- 3、 落台是否整齐、干净。
- 4、 地毯无杂物，无卫生死角。
- 5、 翻桌横档、椅子档无灰尘。
- 二、落台的检查
- 1 、 落台内的物品是否备足：骨碟、口汤碗、筷子、筷架、刀、叉、牙签、小匙、茶盅、茶碟、烟缸、水杯、红葡萄酒杯、黄、白酒杯、酱醋壶、火柴、开瓶器、口布等。
- 2、 所配备物品分类摆放整齐。
- 3、 落台上托盘、点菜单、热水瓶是否备好。
- 三、检查餐厅内的灯光、空调及背景音乐
- 1 、 开餐前半小时检查所有照明设备，如发现故障，立即通知工程部维修。以保证开餐时所有照明准备工作的正常。
- 2、 开餐前1小时，检查空调情况，保证餐厅温度在20℃—24℃之间。
- 3、 开餐前半小时，检查背景音乐是否适宜。
- 四、大厅、包厢检查预订情况
- 1、 根据预订情况，检查所摆餐位是否符合预订人数及标准。
- 2、 饮料酒水如有预订，是否准备妥当。
- 3、 标准桌冷菜在开餐前15分钟准备好。

六、餐前例会

- 在开餐前20分钟，所有效劳人员接受餐厅主管或领班工作安排：
- 1、 听取有关客源情况〔预订或VIP〕
- 2、 菜点供给情况的介绍
- 3 、 检查每位员工仪容仪表及应配备的用具〔笔、打火机、开瓶器〕。
- 4 、 总结前一天的工作，及时纠正工作中的中足：表扬优秀，批评不良行为。

七、上岗

- 开餐前5分钟，翻开餐厅门，所有有效劳人员应着装整齐，端庄大方站立在规

八、迎领员双向性厅内岗位

- 一、问候客人
- 1、 见到客人前来，迎领员应热情礼貌地问候客人：“您好，欢送光临”等，问候客人应注意：
 - (1) 应遵循女士优先的原那么。
 - (2) 如果知道客人姓名或职务，应以姓及职务尊称客人。
 - (3) 如遇外宾，应使用英语问候：“Good evening sir/madan ,Welcome to XX Restaurant 。
 - (4) 如果第一次问候，客人忙说话而没有应客，应在客人就座后，在问候一次。
- 二、询问客人有无预订
- 1、 如客人有预订，应询问预订单位名称或客人姓名，以及预订的人数等，并迅速与预订单核对；引领客人至预先安排好的餐桌。
- 2、 如客人没有预订，应询问客人用餐人数，引领客人到满意餐桌。
- 三、引领客人入座
- 1、 迎领员左手拿菜单，右手为客人指示方向，必须四指并拢，掌心向上，同时说“请这边走”或“请跟我来”，先生 / 小姐。
- 2、 引领客人进入餐厅时，应走在客人前面，与客人保持1米左右距离。
- 3、 将客人领至餐桌前，应轻声询问客人意见：“您喜欢这张餐桌吗”？如客人有异议，应重新安排客人喜欢的桌椅。
- 4、 拉椅让座，迎领员应帮助客人轻轻拉开座椅，右手跨前一步，双手扶住椅背，拉开座椅距离以客人能进入为标准，待客人落座前将座椅轻轻送回。效劳顺序：先客后主，女士优先原那么。
- 5、 待所有客人入座后，迎领员站在客人右侧将翻开第一页的菜单正面递给客人，同时说：“您好，这是菜单，请看一下。”递菜单的正确姿势：左手拿住菜单右下角，右手拿菜单左上角，呈递给客人。
- 四、迎领员与效劳员交接
- 1、 迎领员应将就外人数、客人姓名或职务等信息告知值台员，以便效劳员能称呼主人名字，提供针对性的礼貌效劳。
- 2、 与值台员交接后，迎领员应迅速返回餐厅门口，记录桌号与客人人数，准备迎候下一批客人。

九、迎领员效劳过程中应注意

- 1 、 如迎领员迎领客入进入餐厅而造成门口无人时，餐厅领班应及时补位，以确保客人前来就餐时有人迎候。
- 2、 迎VIP客人前来就餐，餐厅经理应在餐厅门口就等。
- 3 、 迎领员应根据客人情况为其安排适宜餐位，如老年人和残疾人安排靠门口较近的餐桌；为衣着华美的客人安排餐厅中间或显眼位置餐桌；为情侣安排较为僻静的餐桌。
- 4 、 迎领员在安排餐位时，应注意不能将客人安排在同一效劳区域。以免有的值台效劳员过于忙碌，有的那么无所事事，影响效劳质量。
- 5 、 如遇带儿童的客人前来就餐，迎领员应协助值台员送上儿童座椅。
- 6、 如遇客人脱帽宽衣，应为客人挂好衣帽或放好。

十、值台（一）

（一

〔一〕上小毛巾

应遵循先客后主，女士优先原则。1、客人入座后，应从客人右侧递上小毛巾，并说“请用小毛巾”，小毛巾应放毛巾篮内用托盘送上。

〔二〕问茶

1、值台员询问客人喝什么茶：“您好，请问喝绿茶、红茶还是菊花茶？”



十一，值台（二）

一、撤筷套

- 1、在为客人铺餐巾的同时，应为客人撤筷套，撤筷套应从客人右边进行。右手拿起筷套，左手捏住筷套2 / 3处，轻轻将筷子从筷套中脱出，由右手接住，搁在筷架上，将客人面前的筷套拿起，把筷子从筷套中脱出。
- 2、注意手拿筷子尾端，轻轻放回筷架上，同时撤走花瓶和桌号牌，放在附近工作台上。
- 3、如客人自行撤去筷套，应向客人道谢。

二、增减餐位

- 1、值台员视客人多少，用托盘在客人右侧进行餐位调整，增摆或撤去多余餐酒桌，操作时轻声操作。
- 2、如有外宾不习惯筷子，应提供刀叉。

三、斟倒调料

- 1、斟倒调料，应在客人右侧进行，一般斟至味碟1 / 3，不要将调料洒落在客人身上或餐桌上。

十二、接受点菜

- 一、客人示意点菜时
- 1、 效劳员站在客人右侧，面带微笑，上身微前倾。
- 2、 询问客人：“先生 / 小姐，请问可以点菜吗？”
- 3、 主动向客人介绍菜单内容，根据客人喜欢针对性地推销菜肴。
- 4、 在点菜单上写清日期、台号 / 包厢号，人数、开单时间、效劳员名字、注明客人对菜点的特殊要求。
- 5、 一般点菜顺序先冷菜后热菜，冷热菜、点心分开填单。
- 6、 如遇客人所点的菜已卖完或暂时无材料，要及时告诉客人是否换菜，假设客人要退菜，马上开退单，并通知厨房、划菜。
- 7、 点菜时，根据客人人数多少，控制菜的数量、份量。口味上要海鲜、荤素搭配，酸辣口味，炸菜、蒸菜口味相搭配。
- 8、 点菜完毕应复述给客人听，以获客人确认，一式五联分送。



十三、推销酒水

- 1、点菜完毕后，效劳员应主动推销酒水。
- 2、酒水单上写明日期、台号、厢号、人数、效劳员名字、一式三联分送，收回菜单、酒水单〔由领班、迎宾放回迎宾台〕。

十四、上冷菜

- 冷菜在点菜后15分钟内上桌，摆放美观。



十五、斟酒

- 1、 站在客人身后右侧〔左脚在前，右脚在后〕，左手托盘，右手拿瓶中下部，持酒瓶时，商标朝宾客。
- 2、 遵循先客后主，女士优先的原那么，按顺时针方向斟倒。
- 3、 斟酒时，瓶口与杯口距离 2cm ，每完一杯酒后应抬走瓶口，将酒瓶按顺时针方向轻转一下，以免酒水滴在桌面上。
- 4、 杯中酒缺乏1 / 3时，应主动斟倒啤酒，黄酒、白酒、饮料斟八分满，红酒斟2 / 3或1 / 2。
- 5、 罐装饮料和有汽体的酒，在客人旁边开罐或瓶，不要对着客人，应站在客人身后，基手托的托盘应90°翻开再拉环斟倒。
- 6、 如遇客人不点酒饮和点心的，要征询客人是否需要米饭。
- 1、 斟完酒后，效劳人员主动询问客人可否撤去茶具。
- 2、 撤茶应从客人右侧用托盘进行。
- 3、 如客人要保存茶具应随时主动为客人添加茶水。



十六、上热菜

- 1、 上热菜顺序：羹—热荤菜—热素菜—汤
- 2、 上菜时应说“对不起，打搅”有头型的菜肴，应注意朝向。
- 3、 菜肴上桌后应报菜名，必要时应介绍菜肴。
- 4、 如遇羹、汤、面条，效劳员应主动分派。
- 5 、 菜肴有调、配料、应先上调、配料，再上菜肴。上虾、蟹等还要配上洗手盅，等客人吃完后，再换一次小毛巾。
- 6 、 切忌将新菜叠放在其他菜肴上，应把剩菜大盘换小盘，或分派给客人。
- 7、 所有菜上齐后，应告之客人“您的菜上齐了”，并询问客人是否要添加。
- 如遇客人长时间还未上齐菜肴，应及时与厨房划菜联系，有无错

十七、撤换骨碟、烟缸、空盘

- 1、 效劳员应不断巡视自己的效劳区域，发现骨碟残渣超过1 / 3，烟蒂2个，应及时更换。
- 2、 撤换时，应站在客人右侧，左手托盘，右手更换，并征询客人：“对不起，请问可以换碟吗”？待客人同意再换。
- 3、 效劳员应及时调整餐桌桌面，对吃剩空的盘子要撤或换小盘。



十八、上点心、水果

- 1 、 待客人菜肴上齐后，询问客人需要什么主食。
- 2 、 客人完全停筷后，应撤走酒杯等餐具，换上干净骨碟、水果叉、送上水果。

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/338137046062006070>