厅面人员点菜注意事项：

1．依据客人心理需求尽力向客人介绍时令菜、特色菜、招牌菜、畅销菜。

2．客人点菜过多或在原料、口味上反复时，记得立即提醒客人。

3．客人已点菜肴估清时，立即告诉客人换菜，并推荐和估清菜肴相同菜肴。

4．客人未到齐时，菜单上应注明（叫菜），赶时间客人应注明（加紧），有特殊要求客人，也应注明如：不吃大蒜、不吃糖、不吃辣、不吃花生油、不吃猪肉等。

5．称鱼处应该在称鱼完成后反复所点鱼种类，重量等。

6．台号、桌数写清楚，时间也一并写上。

7．分单部门单据分清楚。

8．点完菜以后应向客人复述一遍。

9．鱼做法应写明。

10．急推菜肴推销（最大程度降低餐厅损失）。 11．用餐过程中咨询客人意见。

12．讨论：上错菜、上不去菜处理方法：

13．讨论：退菜处理方法，退海鲜处理方法：

14．菜肴搭配方法：

15．主动推荐客人店内饮品；

16．多出来菜肴或做错菜肴，应相互通知，尽可能设法推出去。

17．注意酒水推销。 在点完菜后，不要忘记问询客人是否需酒水，并依据情况合适介绍。

18. 绝对严禁恶意推销。

要正确使用推销语言

1)选择问句法

是指在推销时不以“是”或“否”问句提问，如不要问“先生，您要饮料吗?”这么问回复往往是要或不要，轻易使餐厅失去销售机会。

假如问:“先生，我们有柠檬汁、橙汁、玉米汁、紫薯汁，西瓜汁请问您要哪一个?”这么客人反应是选择一个饮料，而不是考虑要和不要。

2)语言加法

是指尽可能多地罗列菜肴多种优点，比如，“这道菜不仅味道好，原料也十分新鲜，含有多个营养成份，还对虚火等症有辅助疗效!”

3)语言减法

是向客人说明假如不吃这道菜会是一个损失，比如，“大闸蟹只有阳澄湖一带水域才有，您假如现在不尝尝，回国以后将难有机会尝到了!”

4)语言除法

是将一份菜价格分成若干份，使其看起来不贵。比如，“中华鲟即使要 68 元一市斤，但 6 个人平均下来不过 11 元钱，您只需花 11 元钱就能够品尝到这种肉质鲜嫩，还没有刺中华鲟啦。”

5)一卷芭蕉法

又称“转折术”，即先顺着客人意见，然后再转折叙述。比如，“这道菜确实比较贵，但其原料在市场上价格就不低，成菜工艺也较为复杂，口味别具特色，您不妨一尝!”

6)借人之口法

比如，“客大家全部反应我们这里×××做很好，您愿意来一份吗？”

餐厅服务职员作规范

1.步入餐厅

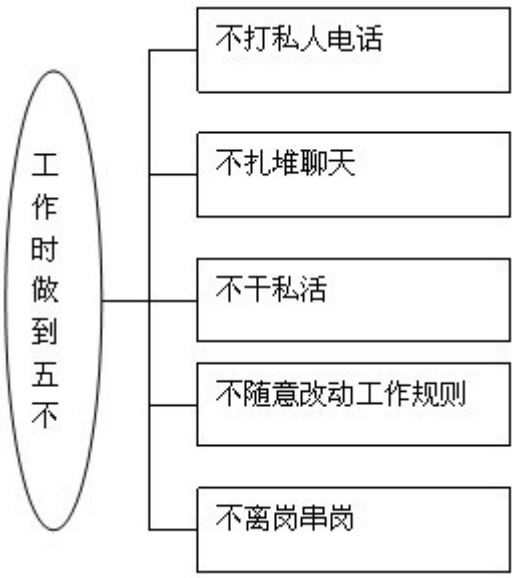
俗话说“十二个月之计在于春，一日之计在于晨”，上班前准备和精神状态对餐饮服务员一天工作相当关键。

所以，餐饮服务员最好提前 10 分钟入店打卡。留下 10 分钟时间做部分准备工作，如：更衣、整理头发、检验职员工牌是否戴正，衣帽是否适当等。严禁因做班前准备工作而耽搁晨会，夕会时间。

2.进入岗位

餐饮服务员一进入岗位开始上班，要主动向上级和同事问好，做好以下检验工作：设备是否运转正常；电灯是否全亮；卫生是否打扫到位，餐具等一切准备是否就绪，填写相关统计表。

3.工作工作时要做到“五不（图 1-2）



4.上级对下级部署工作时

上级对下级部署工作时要做到“四清楚“（表 1-3）

表 1-3 上级对下级部署工作优生以“四清楚”

“四清楚”.	说明
目标清楚	下级知道工作目标是什么
程序清楚	下级知道怎么做
结果清楚	不能光部署不检验，上级一定要检验结果，使下级知道是否已经完 成任务，上级是否满意
奖罚清楚	使下级明白完成任务将怎样奖，完不成或未按要求处理将怎样罚

5.接收上级任务时

餐饮服务员在接收上级指令时，应该垂直站立在离上级三步远左前侧或右前侧，神情专注，最好拿出小本记下关键点。

如你对上级指令不甚明了，待上级安排完成后，可再认真问询：“我有不太明白地方，能问一下吗？”对方同意后，再提出问题，最终把任务关键点复述一下，上级同意你离开方可离开。

需要注意是，下级对上级绝不能说：“不”、“不会”、“不行”，“我干不了”，“这不是我干”、“干砸了我不负责”、“干倒能够，有什么好处”等话。

6.向上级汇报工作时

餐饮服务员做到简练、正确，尽可能少汇报过程，更不要夸张宣染自己完成此项任务怎样不轻易等，使上级明白结果就行了（表 1-4）

表 1-4 向上级汇报工作“5W1H”

5W1H	说明
When	何时完成
Where	何地完成
What	干了什么
Who	谁干
Why	为何要这么做
How	结果怎样

7.碰到客人或同事时

餐饮服务员在餐厅工作过程中碰到客人或同事时就主动问好，做到面带笑容，两手自然垂直，声音柔和。在向客人问好时，不要太近或太远。以三步距离为宜。

8.行走中碰到客人或上级时

餐饮服务员在行走过程中碰到客人或上级时就主动问好，做到稍事停留，侧身让路，垂直站立。待客人或上级经过后再前行。切忌不可抢行、平行、穿行，或假装没看见擦身而过。

9.客人向服务员问询时

客人向服务员问询或投诉时，绝不能说：“不”、“不能”、“不知道”、“不对”、“不是我管”等，而要实施“一次到位法”，即客人问题在你这里一次取得处理，绝不以不是自己部门事为由往外推诿。确实是自己处理不了事，应婉转地请客人稍等，同时立即向上级或值班经理问询，从而给客人满意回复。

10.准备下班时

下班时，应该主动问询领班或经理是否还有其它事情，取得上级主管同意后方可下班，严禁自行下班离岗。下班之前，必需做好以下工作：

（1）整理完成自己手头上事情。

（2）和下一班做好交接，尤其不要忘记把关键事项向下一班介绍清楚。

（3）收拾好自己上班用具等。

（4）检验纸篓有没有烟灰复燃可能。做好一切准后后方可去更衣室换上便装。

11.在厅面拾到客人遗忘物品时，不管珍贵是否，均交由收银台保管，严禁私自留存或带离餐厅。如有违反，照价赔偿同时，扣除当月即时奖及其它全部一切奖金。

12.厅面人员收到桌上客人未用完物品：如纸巾、未喝完及开封饮料酒水等物品时，严禁私自留存，全部统一交到收银台。如有违反扣除当月即时奖及其它全部一切奖金。

13.厅面人员上班需着淡妆上岗，特殊人员可向总经理申请，如无特殊情况，未按要求着装上岗每次处罚 5 元。

14.厅面人员应该根据上级要求及所教授话术及方法进行厅面服务，违者每次扣罚 5 元。

15.厅面人员上班时间应该随时在厅面走动，方便愈加好为客人服务，严禁长时间站立在同一位置。

16.用餐期间，主动加汤加水，礼貌用语，规范用语。

17.值班人员值班时需坚守岗位，严禁离岗。

训练

第 1 项训练自信

每组人员围站一圈， 方法：将受训服务员每 12 人分为一组。圈内设座椅一把。受训人员逐一站到座椅上，以最大声音喊诵企业制度或礼貌礼仪等内容，每人 20 分钟，至能够自如在人前讲述自己信念和经历为止。

大多来自农村， 评析：从事服务职员作职员。家境贫寒，教育落后，见识低下，木讷口呆，克服心理障碍增强人前讲话能力是建立自信心基础，训练中以喊诵企业制度或礼貌礼仪，既能够锻炼人前讲话胆量，又能够熟悉餐饮管理常识，一箭双雕，事半功倍。

善于制造轻松河蟹气氛， 注意：指导老师要善于发觉受训人员每一个优点给肯定。平等友爱，预防出现逆反心理。

第 2 项训练倾听

请依据自己实际情况，制订一个投资计划，投资计划要合情合理，切实可行。指导老师针对每个人投资计划，和受训人员共同讨论投资、财富、信念、道德、积累等问题。训练结束后请受训人员依据自己了解撰写训练笔记，字数不得低于 600， 方法：让受训人员回复：现在发给大家每人 100 万元。真情实感，自然流露。

关键有两个原因：一是已经养成了不倾听习惯；二是对她人语言找不到兴奋点。 100 万元，

评析：人之所以不愿意倾听。对这些受训人员来说是一个天文数字，不要说看过，就是想全部不曾想过。由这个不曾想过问题引申到怎样能够得到这么一笔财富，能够极大激发她好奇心，使她不知不觉中，进入指导老师娓娓描述美妙世界，〞倾听〞这里变得自然而轻易。尤其是撰写训练笔记后，每一个人全部惊讶发觉：自己竟然听进了那样多内容？

注意：指导老师不得嘲笑受训人员投资计划，语言要通俗易懂，流畅自如。要善于讲部分言简意赅小说。

第 3 项训练赞美

方法：将每组 12 人分成两队，相向站立。每人向对面站立者作"发觉对方优点，给适度赞美".指导老师讲解赞美内容、角度、方法，对受训人员做即席赞美，逐步上升至"用赞美方法处理用户投诉".

评析：赞美是杰出人士好习惯。优异服务员必需掌握赞美这个利器。能够不夸张讲，善于利用赞美服务员，在餐饮服务中会如鱼得水，应对自如，极少碰到用户刁难和不合作。但赞美又是很难以养成习惯，毕竟，多数人在生活中已经习惯了"挑剔".

第 8 项训练克制力

方法：受训人员围站成一圈，每人分别独自进入圈内，以服务员或服务经理身份为用户解答疑问，其它人以用户身份刁难发问，态度凶悍，蛮不讲理。这项训练无须明确胜果，饰演服务员一方只要做到仔细倾听、亲切微笑、耐心解答、适时赞美即为合格。不得争辩。

评析：在对用户进行一项调查中，用户们认为自己尊严受到侵犯首要原因，竟然是服务员们争辩！确实，用户们有时需要不是别。仅仅是有个人能过来听她发发怨言。没错，现在用户确实是越来越难"伺候"了，她们动辄投诉，以媒体曝光相威胁，似乎她们是最委屈，而餐饮企业似乎成为作恶多端胡作非为代名词了。作为业内同行，在无可奈何同时，只好愈加努力，提倡餐饮业者调整心态，信仰"用户永远是正确",克制自己，了解人性，为用户们提供更优异服务。

注意：关键讲解应对客人技巧和方法，调整心态，反复练习。

第 12 项训练责任心

方法：每位受训人员经过自己观察，找出同事需要处理 10 件事，不需通知，悄悄为同事提供帮助。结束后写出训练笔记，逐项统计事情原委、动机、过程及结果。

评析：在用户心目中，服务员不是来自于乡村农家女孩，而是善解人意温良贤顺万能天使。在从农家女孩成长为万能天使过程中，责任心培养至关关键。要在看似和己无关部分事情上，经

过服务员细腻轻柔工作，为用户们提供尽善尽美服务。责任心培养实质也是一个纠偏过程：从爱怜自己到关注她人，完成人生又一次进化。

注意：责任心训练关键在于受训人员注意力转变，从以往爱怜自己，到上升到专业层面关注她人。指导老师要现场为大家示范寻求她人需求方法。

第 13 项训练意志力

方法：在指定路线进行不停加载 10KM 越野走。每位受训人员背负登山包 1 个，初始沙袋（或水袋）为 10KG（服务生可从 15KG 开始）,每行进 1KM 加重 1KG,直至终点。

评析：服务员承受压力往往在瞬间爆发，没有良好心理准备绝难适应。服务员仅仅拥有技巧和方法不足以完美推行自己岗位职责，还需要含有良好意志品质作依靠。俗话说：″艺高人胆大，胆大艺更高″.这个″胆″,指就是意志品质。服务工作做久了，最初新鲜感消失贻尽，免不了会生出厌倦思想。尤其是服务员天天需要面对大量责难和工作，日积月累，意志品质受到极大考验。能够成为一个优异服务员并能在本岗位工作三年以上人，其意志力很人能比，从事任何职业全部会是佼佼者。

注意：告诫受训人员一定要坚持，再坚持，不达目标，决不放弃！

为避免枯燥乏味，以上 13 项训练可穿插替换进行。同时，指导老师要避免空洞说教，要求受训人员做到，指导老师要以身作则，尽可能在课内外起到示范作用。

以上培训和平时培训不太一样，是利用情感及实践相结合来进行培训，不像其它理论培训一样枯燥，对服务员个人修养身心提升全部很有帮助 ，进师培训时候一定得注意方法，不要只顾着培训，而不去注意学员们反应。适合在第一培训或游戏以后，让学员们组成一个小团体进行游戏或培训分享，然后讲师可依据学员们分享来进行修正和嘉奖。

以上培训，只要培训到位了，就对餐饮业整体素质提升 很有帮助，培训后不能放松对学员考评，应不定时对学员进行培训检测，在无形之中，学员就会有这么一个潜意识，自然会把学到知识利用到工作生活当中来。假如你也想你餐厅占有强有力市场，那就赶快从整体素质 抓起吧。

餐厅服务员技能培训

一、引座和点菜

1.引座 引座是客人进入餐厅后接收服务开始， 规范优质引座能使客人对餐厅留下良好第一感觉，同时，引位技能恰到好处利用，能够使餐厅 空间得到很好利用，方便餐厅职员服务，衬托出餐厅环境不一样通常感 观印象。增加客人满意度。

引座具体技巧有：(1)依据客人人数安排对应地方，使客人就餐人数和桌面容纳能力相对应。这么能够充足利用餐厅上座能力。(2)餐厅引座应该表现出向客人诚意推荐，在具体引座、推荐过程中 应该尊重客人选择，使双方意见能很好地结合起来。 (3)第一批客人到餐厅就餐时，能够将她们安排在比较靠近入口或距离窗户 比较近地方，使以后客人感到餐厅人气旺盛，结构出热闹气氛，避免给客人留下门庭冷落印象。(4)对于带小孩客人，应尽可能将她们安排在离通道较远地方，以确保小 孩安全，同时，上菜及服务时，尽可能避开小孩位置，以免发生烫伤等其它事故。 (5)对于着装鲜艳女宾，餐厅能够将其安排在较为显眼地方，能够增加餐厅亮色。 (6)对于来餐厅就餐情侣，能够将其安排在较为僻静地方。 (7)餐厅经营高峰时，引座职员要善于作好调度、协调工作，灵活立即地为客人找到位置，掌握不一样桌面客人就餐动态。

2.点菜 周到、热情、切合客人需求点菜服务能让客人从餐厅服务中感到超值享 受，使客人对餐厅留下深刻印象，而且能增加客人在消费。

餐厅职员在为客人进行点菜服务时要注意以下部分方面：

(1)按客人居住地点和具体生活习惯为其点菜 ①对于老年客人，能够向她们推荐部分比较健康养生食品，如螺旋藻锅底等。 ②对于急于用餐赶时间者，餐厅能够向她们推荐部分制作方便、快捷食品。 ③如发觉客人点菜较多，可提醒客人少点，以免浪费，让客人感受到餐厅温暖和人性化，点少了也可提醒客人数量不够。

(2)考虑客人消费能力 ①一般消费者。这类客人组成了餐厅中大部分，点菜时更多地考虑经济实 惠，餐厅职员能够向她们推荐部分家常菜。 ②工薪阶层消费者。这类客人即使并不追求高消费，但有一定消费能力， 餐厅职员能够合适地向她们推荐部分档次较高菜。 ③

高消费者。这类客人追求高消费、高享受，点菜时既考虑到营养价值又要 观赏价值。餐厅职员能够向其推荐部分比较名贵菜肴，如中华鲟等。

3.写菜 写菜是统计客人具体饮食需求，使餐厅能够清楚地掌握客人需要，从而 正确地为客人展开服务关键一环。

(1)在写菜时应注意根据客人提议或需求分量来写，将客人需求正确地写在订菜单上，如有听不清楚或不明白菜名，不要擅作主张，应该礼貌地向客 人问清楚。

(2)客人不能很快决定自己所要菜点时，餐厅职员应耐心地等候，热情地为客人介绍、推荐餐厅特色菜。

(3)假如客人点菜确实比较慢或餐厅快要结束营业时，应用委婉方法礼貌 地向客人解释。

迎宾培训规范

一、 岗位职责和关键性

A、 岗位职责：站在餐厅大门两侧迎接客人入店，仪态端庄大方，面带微笑，见到客人途经须主动招呼：“欢迎光临鱼游天下”；碰到客人进店需热情致以问候，并用“欢迎光临”“你好”之类礼貌用语，引领客人，帮助安排座位。了解熟悉本店出品和服务内容，方便随时回复客人问询。客人离店时，要用一样热情地欢送客人，并使用“请慢走，祝你健康，欢迎下次光临”等礼貌用语。

B、 关键性：迎宾是企业门面，是企业形象窗口，其仪容仪表礼貌素质、服务水准将给客人留下第一印象，对整个餐厅形象服务产生极关键影响。迎宾工作好坏能够影响和调整整个餐厅气氛。

二、 迎宾岗位要求：

A、 站立时抬头挺胸、收腹、两手交叉至前。行走时脚向前迈步，步伐均匀，速度要快，手臂自然摆动，帮客人指导位置时手臂伸直，手指自然并拢，掌心向上，以肘关节为轴指向目标，声音要亲切、温和、音量适中。

B、 微笑服务和礼貌用语

1)微笑服务是服务态度中最基础标准，是良好服务态度关键外在表现形式。

2)微笑服务实际就是使餐厅职员有较高礼貌修养，时刻保持良好工作情绪处于宁静状态。

3)微笑服务不仅是餐厅人员在向客人提供服务过程中职业道德内容，也是餐厅职员对其从事职业有较深刻有情感和情绪。

4)微笑给人一个亲切、和蔼、礼貌、热情感觉，加上合适敬语会使人感到宽慰。礼貌是文明行为起码要求，是人和人之间在交往接触中相互表示尊重和友好行为规范。礼貌用语有：您好、欢迎光临、对不起、打搅了、实在很报歉、请、谢谢、请原谅、别客气、欢迎下次光临。

C、 记住老用户：对常常来店用户我们应了解客人姓氏，方便称呼，记住其外貌，记住老用户爱好和特殊要求，和老用户成为好友，能够给餐厅带来新客源，预防了用户流失，也轻易降低了投诉。

D、 帮助和补充服务员工作。在作好本职员作同时，门迎有必需帮助服务员接单、收台、送餐等工作。

三、 工作程序和标准

A、 餐前准备工作：

1)提前十五分钟到岗，按要求整理好仪容仪表，配齐工作必需品，将工作台收拾洁净。

2)搞好岗前卫生，负责玻璃大门、门口、门外植物、门外广告牌、地毯。

B、 开餐时段迎宾：

1)客人进门，要主动引导客人就座或交由厅面同事率领就坐(注意：给客人指导方向时手臂伸直，手自然并拢，手掌向上，从肘关节为轴指向目标，声音要亲切、温和、单量合适，切误用一外手指指导，说话生硬、冷淡、机械化。

2)当餐厅没有座位时，客人进入店内，先向客人致以致谢，并向客人解释，一有空位便立即帮客人安排，而且安排客人在等候区就座，倒上水等，然后和各区域领班、主管联络，为客人安排座位。

3)假如需要客人和其它搭桌或要移动位置时，应向客人道歉，请求客人能谅解帮助，取得客人同意后方可安排搭桌或移位，并向客人致谢，将移位客人食品按原有座位次序移入，假如客人不愿意要说“对不起，打搅了”。

五、 注意事项

1.特殊用户光临，如老人、孕妇、残疾人光临，应主动上前打招呼，并给帮助。

2.碰到乞丐、发传单一律拒绝入内，如不能处理，应立即厅面经理或厨师长。

3.服务员忙不过来时，主动帮忙，补充服务员。

七、 突发事件怎样处理

1.用户问路怎么办？

答：用户问路时工作人员应立即给回复，给正确答案或求援她人通知正确答案。

2.顾管问包厢怎么办？

答：用户问询包厢时，首先应表示欢迎她们光临，向客人解释本店是没有包厢设备，问询客人是否愿意为其安排比较平静作为就餐。

服务员培训问答

1、男职员站立时，怎么办？

答：两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺身收腹；两手自然交叉于背后；双脚分开，和肩同宽或比肩略宽。

2、女职员站立时，怎么办？

答：两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺身收腹；两手交叉于腹前或前后，右手搭于左手上，虎口靠拢，指尖微曲；双脚并拢或呈丁字步。

3、站立和客人交谈时，怎么办？

答：眼光停留在客人鼻眼三角区；和客人相距于 60 到 100 厘米之间；跟客人距离太近，一则侵犯客人隐私权，二则使客人产生压力感；跟客人距离太远，一则需大声说话，二则显得疏远。

4、为客人指示方向时，怎么办？

答：拇指弯曲，紧贴食指，另四指并拢伸直，指尖朝所指方向，男职员出手有力，女职员出手优雅。不可用一个手指为客人指示方向。

5、行走时，怎么办？

答：随时问候客人、上司，不可左顾右盼，摇摆肩膀或吊儿郎当；男职员足迹在前方一线两侧，女职员足迹在前方一条直线上；略用脚尖力量点地，落地重心在脚拇指和食指之间关节上，使人认为富有韵味和弹性。

6、迎面遇见客人，为其让路时怎么办？

答：靠右边行，右脚向右前方迈出半步，身体向左边转；30 度鞠躬或点头礼，问候客人。

7、客人从背后过来，为其让路时，怎么办？

答：停步，身体向左边转向客人，向旁边稍退半步，并点头礼，问候客人。

8、送走客人时，怎么办？

答：走在客人前侧或后侧，距离 60 到 100 公分左右，向前方伸手指导客人门口方向，微笑着跟客人礼貌道别。

9、称呼客人时，怎么办？

答：男士通常称先生，未婚妇女称小姐，已婚妇女称女士；对于无法确定是否已婚西方妇女，不管其年纪多大，只能称小姐；不知道客人姓氏时，可称“这位先生/这位小姐”；称呼第三者不可用“她/她”，而要称“那位先生/那位小姐”；只有少数社会名流才能称“夫人”；已知客人姓名，尽可能称呼客人姓氏，如“刘先生/林太太”。

10、为客人作介绍时，怎么办？

答：把年轻介绍给年老；把职位低介绍给职位高；把男士介绍给女士；把未婚介绍给已婚；把个人介绍给团体。

11、被介绍时怎么办？

答：若是坐着，应立即站起来；被介绍双方相互点头致意；双方握手，同时寒暄几名。

12、跟客人握手时，怎么办？

答：时间要短，通常 3 至 5 秒，简单地说部分欢迎语或客套话；必需面带微笑，注视对方并问候对方；手用力适度，不可过轻或过重；上、下级之间，上级先伸手；年长、年轻之间，看老者先伸手；先生、小姐之间，小姐先伸手；冬天要先脱去手套再行握手礼，在室内不可戴帽和客人握手；不可双手交叉和两个人同时握手。

13、跟客人行鞠躬礼时怎么办？

答：立正站稳，上体前倾 30 度，双手垂在膝上；等受礼者回礼后，恢复立正姿势。

14、跟客人行举手礼时，怎么办？

答：把手举起和肩膀平，手掌朝外轻轻摆动，礼貌向客人微笑问候。

15、为客人助臂时，怎么办？

答：下台阶或过往光滑地面时，应对老者、女士给予助臂；助臂通常只是轻扶肘部，身微微侧向客人。

16、递送帐单给客人时，怎么办？

答：上身前倾，将帐单文字正对着客人；若客人签单，应把笔套打开，笔尖对着自己，右手递单，左手送笔。

17、接收或递送名片时，怎么办？

答：用双手接收或呈送名片，念出名片上对方头衔和姓名；将对方名片妥善收存，不可随意丢放；若无名片回送，要向对方表示歉意。

18、跟客人一起乘电梯时怎么办？

答：梯门开时，用手压住电梯感应电眼或梯门开关，不使梯门关闭；另一只手示意请客人优异入电梯；进入电梯后，应立于指示板前，为客人按欲去楼层；若中途比客人先离开电梯，应对客人说声“对不起”或“再见”；出梯时应注意让客人先行，并按住梯门开关，不使梯门关闭。

19、给客人送鲜花时，怎么办？

答：不可给客人送全部是白色鲜花；祝贺或慰问时，峭可送石竹花、杜鹃花或黄菊；通常情形可用康乃馨或剑兰花。

20、跟客人一起乘座小轿车时，怎么办？

答：后排座位右侧为首座，左侧次之，中座居三，司机旁边座位最小；下车时，第四位自前座位先下车，然后为座客人开车门。

21、接听电话时怎么办？

答：动作要快速，不让电话铃响超出三声；问候对方“您好”，表明自己身份。

22、假如对方要找人不在，怎么办？

答：委婉通知客人：“她现在不在，我能帮您忙吗？”；留下客人号码，待要找人回来时立即回话；为客人留言。

23、终止电话时，怎么办？

答：应使用结束语：“除了这些外，还有什么事我能够帮忙吗？”等对方先挂断以后再放下听筒；轻拿轻放，不可“砰”一声猛然挂断。

24、挂发电话时，怎么办？

答：组织好讲话内容，把相关资料放在电话旁边；问候对方：“您好”，表明自己身份（所在部

门或岗位），转入正题。

25、用电话沟通时，怎么办？

答：话筒和嘴唇距离 2.5 至 5 厘米，若靠得太近，声音效果不好；保持自然音调，不可大喊大叫；话机旁备些便条纸和笔。

仪容仪表篇

26、穿着制服时，怎么办？

答：制服保持笔挺，不可有皱折；不可挽起袖子或裤管，衬衫扣子应扣紧，下摆扎入裤内；内衣、紧身衣不可露出制服外；在正式场所穿着单排扣西装，只扣上面一个扣子，制服应全部穿戴整齐，不可缺乏其中一件，非工作需要，不可把制服穿出饭店。

27、佩戴工牌时，应注意什么？

答：工牌应佩戴在左胸上方；佩戴保持直线水平，不能歪斜。

28、穿着鞋袜时，应注意什么？

答：鞋子要常常刷擦，保持洁净；鞋带系好，不可拖拉于脚上；男职员穿深色袜子，女职员穿肉色袜子；袜子应天天更换。

29、男职员上岗前个人卫生，应注意什么？

答：天天全部要剃胡须；双手清洁，无污渍、字迹；常剪指甲，指甲修剪为、椭圆形；不可吃有异味食品，保持口腔清新。

30、女职员上岗前个人卫生，应注意什么？

答：不可留长指甲，不涂指甲油，双手清洁，无污渍、字迹；不吃有异味食品，保持口腔清新。

31、要保持良好表情，怎么办？

答：时刻面带微笑，精神饱满，不带醉态、倦意上班；说话时不夸张，不过分喜形于色；跟随客人交谈时，保持合适眼光。

来宾关系篇

32、客人要向服务员敬酒时，怎么办？

答：向客人解释工作期间不便饮酒，婉言拒绝客人好意；若客人一再劝饮，盛情难却，可先接过酒，告诉客人呆会儿再喝；给客人人另取一个杯子，斟上酒递给客人，向客人表示感谢。

33、和客人谈话时，忽然打喷嚏或咳嗽时，怎么办？

答：立即用手掩住口鼻，转身背对客人，以后向客人道歉。

34、当客人提出问题，自己不清楚、难以回复时，怎么办？

答：服务员除了有良好服务态度、熟练服务技巧、丰富业务知识之外，还需要熟悉本企业概况和社会情况。这么就能尽力避免出现客人提问时，我们难以回复现象；碰到自己没有把握回复问题，要请客人稍等，可请教或查询后再回复。经努力仍无法解答时，应给客人一个回音，并要耐心解释，表示歉意；客人提出问题，不能使用“我不知道”、“我不懂”或“我想”、“可能”等词语去回复客人。

35、客人要求我们代表事项时，怎么办？

答：在为客人代办事项时，应问清代办事项品名、数量、规格尺寸、颜色、形状立即间要求，并向客人预收款项，通知相关人员办理；为客人代办事项要做到一准二清三立即，即：代办事项准、帐目清，手续清、交办立即、送回立即、请示汇报立即。

36、当自己在听电话，而又有客人来到面前时，怎么办？

答：看到客人来临，服务员关键点头示意，问候客人，请客人稍候；立即结束通话，以免让客人久等，放下听筒后，首先向客人道歉，立即为客人提供服务。

37、服务中不小心损坏了客人东西，怎么办？

答：服务中我们应该小心谨慎，尤其对客人放在台面上东西通常全部不应该动，有必需移动时也要轻拿轻放，服务做完要放回原处；如万一不小心损坏客人物品，应主动向客人道歉（假如物品珍贵，应有主管或经理陪同），认可自己过失；征求客人意见，客人要求赔偿时，酌情处理。

38、客人发脾气骂你时，怎么办？

答：服务员接待客人，是自己责任，即使挨了客人骂，也就一样做好接待工作；当客人发脾气时，要保持冷静，待客人平静后再做婉言解释和道歉，绝对不能和客人争吵或谩骂；假如客人气还未平息，应立即向领导汇报。

39、碰到刁难客人，怎么办？

答：因为客人性情、修养、阶层、年纪、性别等各有不一样，客人不时会碰到不如意事情，心情不愉快，有时就会对我们服务工作有所挑剔；服务员应在日常服务工作中琢磨客人心理，掌握客人性格和特点，热情、有礼、主动、周到为客服务，努力争取将服务工作做在客人开口之前；遇客人刁难，要经过具体了解、细心观察，分析客人刁难原因，针对性地做好服务工作，注意保持冷静态度，以礼相待，严于责己，表示歉意，如问题未处理，应向上级反应，做好情况统计。

40、客人向我们投诉时，怎么办？

答：客人投诉时首先要耐心倾听，让客人把话讲完；把客人投诉意见记下来，不要急于辩解和反驳；不管客人是口头投诉，还是书面投诉，全部要具体了解情况，做出具体分析。假如是设备问题，应采取方法立即修理；假使客人还未离店，应该给客人一个回复，让客人知道我们已经做出处理。假如是我们错，可依据情况，必需时请经理出面向客人道歉；对于客人侧面投诉，我们一样要重视，必需时可向领导反应，方便改善服务工作；做好投诉和处理过程统计，预防类似投诉发生。

55、接电话中对方声音太小听不清，怎么办？

答：礼貌地对客人说：“对不起，请您大声一点好吗？”假如还是听不懂，可请客人重新挂一次或换一部电话再挂。

76、碰到伤残人进餐厅吃饭时，怎么办？

答：立即带客人到离门口较近、方便入座或隐蔽位子；提供必需帮助，如帮助推车、拿物品等；不要议论或投以奇异眼光；不管客人就座或离席，全部要小心帮助客人挪动椅子。

77、客人来就餐但餐厅已经客满，怎么办？

答：礼貌地客人餐厅已客满，咨询客人是否愿意稍候，告诉客人需等候时候，并时常给客人以问候；迎宾员要做好候餐客人登记，并酌情提供茶水服务；一旦有空位，应按先来后到标准带客人入座；假如客人不愿等候，提议客人在本酒店内其它餐厅用餐。

78、客人问菜式，服务员不懂时，怎么办？

答：服务员不懂，应诚恳地向客人说：“对不起”，并请客人稍等一下，然后请教同事或厨师，立即地向客人做解答，不可回复客人说：“不知道”。

79、用餐客人急于赶时间，怎么办？

答：将客人安排在靠近餐厅门口地方，以方便客人离开；在订单上注意情况，要求厨房、传菜配合，请厨师先做；在各项服务上全部应快捷，尽可能满足客人要求，立即为客人添加饮料，撤换餐盘；预先准备好帐单，缩短客人结帐时间。

80、客人因等菜时间太长，要求取消食物时，怎么办？

答：先检验点菜单，看看是不漏写，如漏写，先立即口头通知厨房取消；假如不是点菜问题，到厨房了解是否在烹调。若正在烹调，回复客人稍候，并告诉客人出菜正确时间；若未烹调，通知厨师停止烹调，回复客人，并通知餐厅经理取消该菜；向客人介绍菜式时，应提及烹调时间较长菜式，以避免客人等候时间过长而投诉。

81、服务员未听清客人点菜，上错了菜，客人不要，怎么办？

答：应向客人表示歉意，用打折方法向客人推销掉这一道菜；若客人坚持不要，不可勉强客人，通知厨师优先做出客人想要那道菜；客人点完菜，服务员应向客人复述一启遍，以避免这类情况发生。

82、客人把食物吃完后才投诉，怎么办？

答：耐心听取客人意见，然后把具体情况汇报餐厅经理，经了解客人投诉情况属实，向客人道歉，然后无偿赠予菜品或饮品来赔偿；若客人是以此手段有意赖帐，则汇报总经理，由总经理出面处理。

83、客人点了菜，又因有急事不要了，怎么办？

答：立即检验该菜单是否已送到厨房，如该菜单还未开始做，立即取消；若已做好，快速用食品盒打包给客人；或征求客人意见是否将食品保留，待办完事再吃，但要请客人先把帐结掉。

84、餐厅立即收档，但还有客人在用餐时，怎么办？

答：到了临收档时，应问询客人是否还需关键点菜，在整理餐具时要轻拿轻放，不可发出响声；不可用关灯、吸尘、收拾餐具等形式催促客人，应留下专员为客人服务。

85、用餐时客人发生争吵或打架，怎么办？

答：立即上前阻止，隔离客人，把桌上餐具、酒具移开，以防受到损失，汇报上司。

86、服务过程中不小心打翻托盘，将酒水洒到客人衣服上，怎么办？

答：诚恳地向客人道歉，用洁净毛巾为客人擦干衣服，征求客人意见，为其无偿清洗；若客人仍十分恼火，应临时回避，请上级出面处理。

87、来宾在宴会期间发表讲话，怎么办？

答：在来宾讲话时，服务员要停止一切服务操作，站立两旁（姿势要端正），保持餐厅平静；和厨房保持联络，让厨师暂缓菜式制作，传菜员暂缓菜肴传送。

88、按要求份量为客人斟饮品、酒水时，怎么办？

答：斟软饮料、啤酒，应该是八分满，且斟啤酒时泡沫不能溢出；白葡萄酒类通常斟 2/3 至 3/4 满；红葡萄酒类通常斟 1/2 满；中国红、白酒斟 8 分满。

89、两台客人同时需要你服务时，怎么办？

答：要做到既要热情、周到、又要忙而不乱；服务员要给那些等候客人以热情、愉快微笑，在经过她们桌子时应打个招呼：“我立即就来为您服务”或“对不起，请稍等一会儿”

，这么会使客人认为她们并没有被冷落和怠慢。

90、客人喝醉酒时，怎么办？

答：客人有喝醉酒迹象时，服务员应礼貌拒绝给客人再添加酒水；给客人递上热毛巾，并介绍部分不含酒精饮料、如咖啡、热茶等；如有呕吐，应立即清理污物，并提醒醉客好友给关照；如有客人在餐厅酗酒闹事，应汇报厅面经理和正义坊物管，方便立即处理。

91、开餐时，小孩在餐厅乱跑，怎么办？

答：开餐时，厨房出来菜或汤全部有较高温度，易烫伤人，为了安全，碰到小孩四处跑，应立即阻止；带小孩回到大人身边，提醒大人要照料好小孩；若有可能，给小孩准备一点小玩具，稳定其情绪。

92、在服务工作中出现小差错时，怎么办？

答：在为客人服务过程中，要抱着认真负责态度，将工作做得完善妥贴，避免出现差错事故；当出现小差错时，若客人在场，首先要表示歉意，然后立即采取补救措施；事后要仔细查找原因，吸收经验教训，避免类似差错发生；通常出现差错，均不能隐瞒。如自己不能处理，要立即请示上级，以免酿成大事故。

消防安全篇

93、为避免安全方面问题发生，怎么办？

答：随时发觉潜在问题和危险（设备、设施）；汇报任何不正常情况（疑人、疑事、疑物）；做好事故突发事件预防工作。

94、发觉客人携带武器入店时，怎么办？

答：亲密监控，摸清情况（房号、人数）；向公安机关汇报；如有可能，应给予控制并暂扣所携带武器，对当事人进行调查，通知公安部门前来处理；注意行踪，发觉有危险迹象，应快速采取有效方法，尽可能降低危险和伤害；配合、帮助公安部门行动，但不可莽撞或冒险行事，以防造成无须要危险或伤亡。

96、当发生灾难或突发事故时，怎么办？

答：立即向正义坊报警、向上级汇报；由总经理临时工时成立紧急指挥小组；组织“抢救、抢险、抢修”突击队，分工指派工作；安定客人情绪，尽可能提供服务，疏散、引导客人，做好对客人解释工作；和外界保持联络，随时请求援助（公安、消防、医院、其它酒店等）。

怎样做好服务员

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/797051135134006133