

# 嘉年华 国际商务會馆

餐  
饮  
部  
培  
训  
资  
料

## 一 目的

為更好的提高工作效率，增强员工的技能和速度，保证服务质量，特制定本程序

## 二 职责

1、經理、主管、员工必须纯熟掌握本程序，以便保证全员為客服务

2、經理、主管及质检人员应加大對员工的检查督导工作，并做好记录，以便工作的深入提高

### 员工仪容仪表原则

#### 1、 服务员仪容仪表总体规定

容貌端正 举止大方 端庄稳重 不卑不亢 态度和蔼 待人诚恳

服饰庄严 整洁挺括 打扮得体 淡妆素抹 训练有素 言行恰当

#### 2、 容貌

表情明朗、面带微笑、亲切和蔼、端庄大方

①、頭发梳理整洁，女士前不遮眉，统一发卡把发盘起，不擦浓味发油，发型要美观大方，男士要前不遮眉，侧不過耳，後不過领，不留胡须、鬓角

②、按會馆规定上班，不需佩戴项链、手鐲、耳环等宝贵饰品（可戴一枚婚戒）

③、不留長指甲，涂指甲油和浓妆艳抹，要淡妆上岗

#### 3、 著装

①、穿著规定统一

工装，洗涤洁净，熨烫平整，纽扣要齐全扣好，不得卷起袖子

②、领带、领花系戴端正，佩戴工牌(工牌戴在左胸前)

③、鞋袜整洁，穿會馆指定工鞋，女士著裙装（要穿肉色丝袜或黑色丝袜）

袜子不能露于裤口外面，裤口不能卷起，穿著袜不能有脱丝现象

#### 4、 个人卫生

①、做到“四勤”即勤洗手洗澡、勤剪发修面、勤换洗衣服、勤修指甲

②、班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食品，不用浓烈的香水

③、服务人员每天上班前做到要检查自己的仪容仪表，不在服务区内或有客

人的地方照镜子、化妆和梳头，整顿仪表在规定区内

#### 5、 站立服务

站立要自然大方，位置合适，姿势端正，双目平视，面带微笑；女士要双手交叉放在腋下，右手握左手，肘与腰要有一拳之隔，脚跟并拢，脚尖与脚尖成 15 度角，挺胸、收腹、提臀、双腿并拢；男士要目视前方，面带微笑、挺胸收腹，双脚与肩同宽（45 度角）左手握右手腕背于腰部，不准双手卡腰、抱于胸前，站立时不能背靠它物、依墙或前扶它物

#### 6、 行走

①、步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然、舒展大方（手臂与身不得超过 25°），眼睛要平视前方或来宾，不能与客人抢道穿行，因工作需要要必须超越客人时，要礼貌向客人致歉，碰到客人要点头致意，并说“您好”“您早”等礼貌用语，在店行走一定要走右侧（不得走中间）行走时尽量直线行走，两人以上走纵队，不要并排前行，碰到急事，可以加紧步伐，但不能慌张奔跑

#### 7、 手势

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/826154025001011105>

8、