

第三单元 中餐服务

主题五 中餐宴会服务规程



高等教育出版社
高等教育电子音像出版社

(二) 宴会接待服务

中餐宴会服务工作四个环节：

1. 宴会前组织准备
2. 宴会前迎宾
3. 宴会就餐服务
4. 宴会结束工作



八知五了解

(1) 掌握情况

- 知道主人、客人身份
- 国籍
- 宴会标准
- 开始时间
- 菜肴品种和酒水要求
- 主办单位或个人信息
- 付款方式
- 主办单位的联络方式



八知五了解

五了解

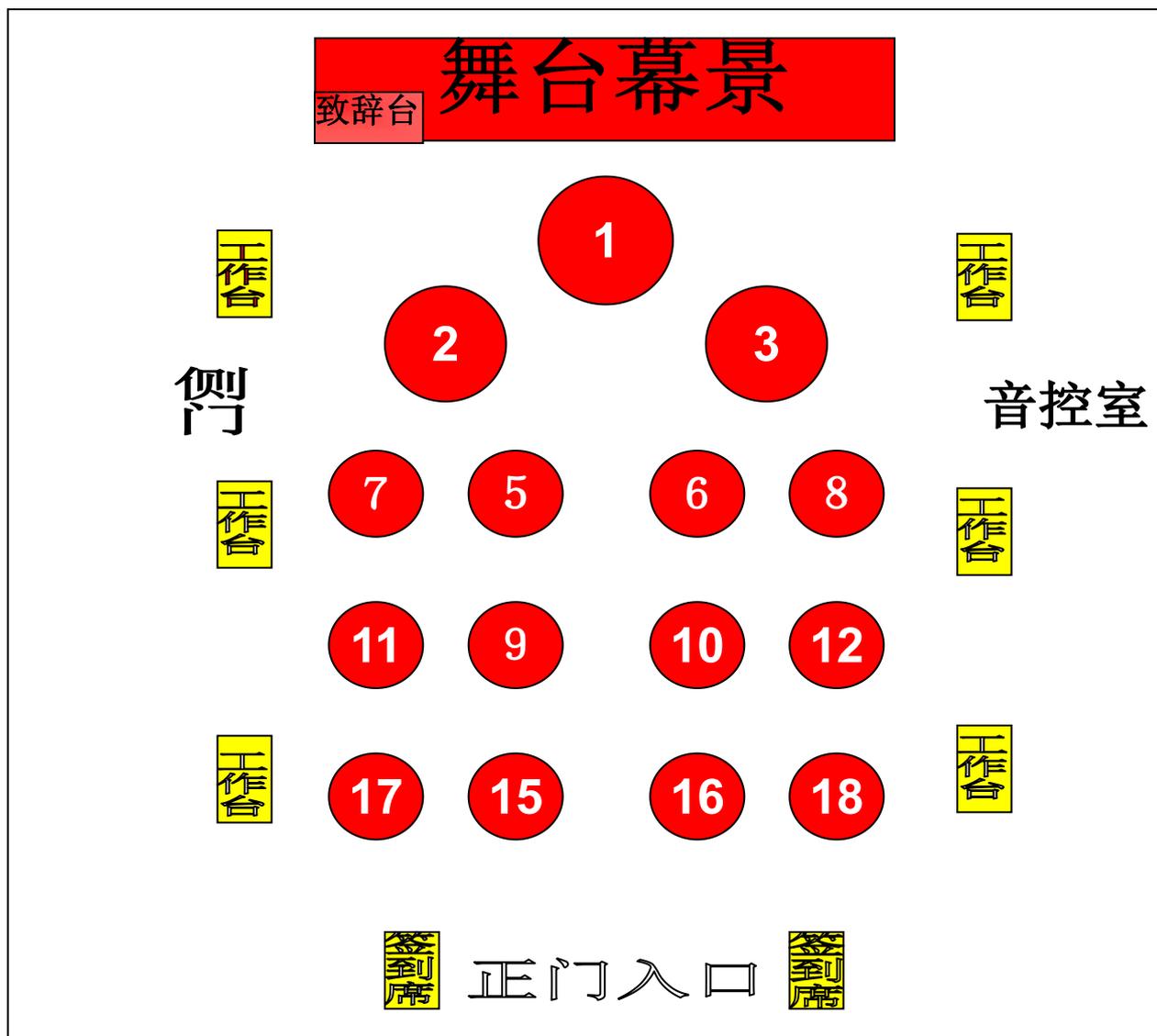
- 了解客人风俗习惯
- 客人生活忌讳
- 客人特殊需求
- 进餐方式
- 主宾和主人的特殊爱好



(2) 宴会厅的布置



台型设计



(3) 举行宴前会





香槟塔



香槟台



蜡烛台



蛋糕塔



(4) 准备物品和摆台

王朝干红每桌 2 瓶

青岛啤酒每桌 4 瓶

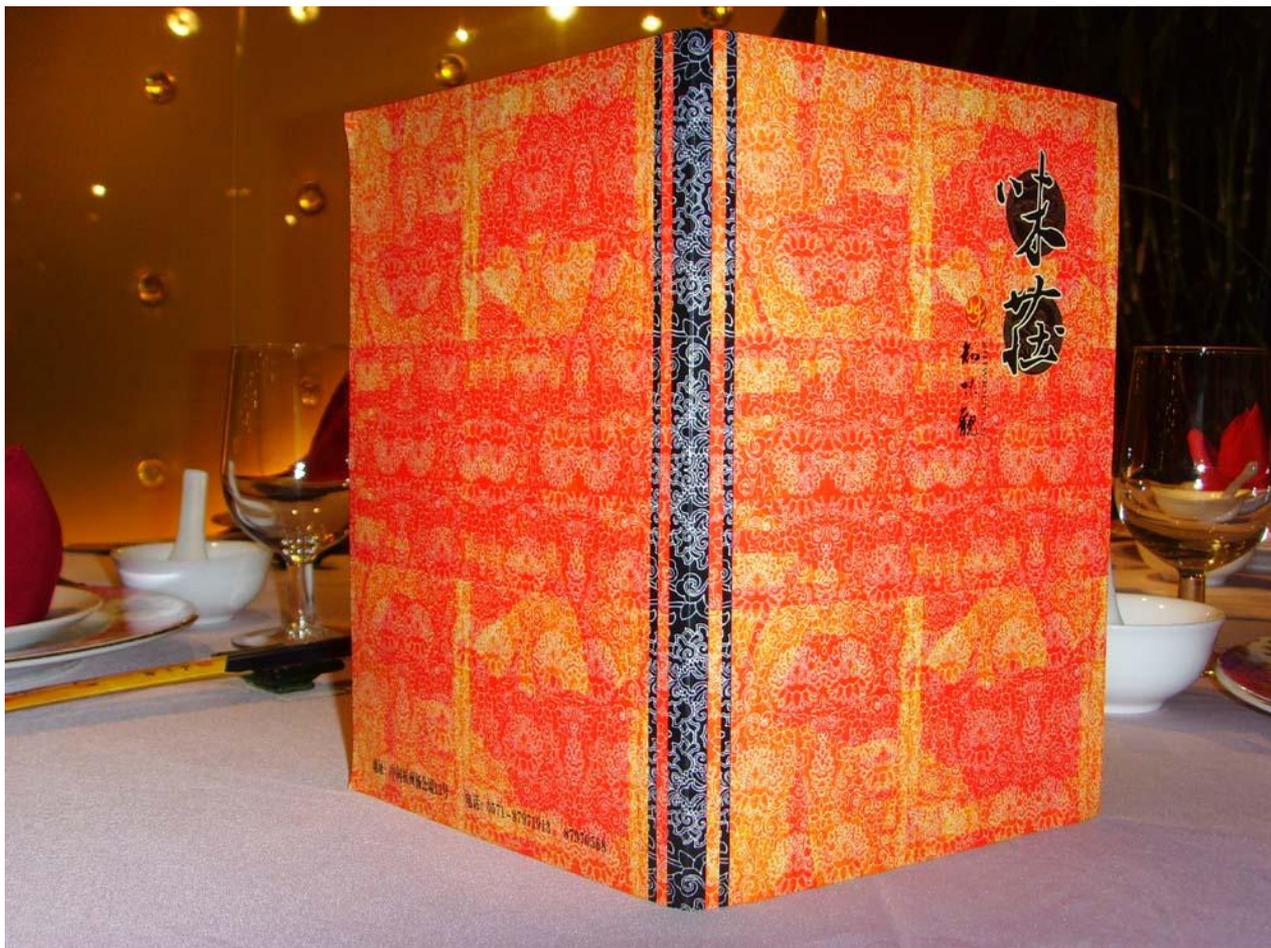
大可乐每桌 1 瓶

大雪碧每桌 1 瓶

剑南春每桌 1 瓶



(5) 熟悉菜单



婚宴菜单



- 时果一品
- 早生贵子羹
- 海棠糯米滋
- 知味小笼
- 真菌本鸡煲
- 炒时蔬
- 富贵虾球
- 百年好合
- 葱香牛仔骨
- 橄榄鱼圆
- 四宝鱼肚
- 白灼基围虾
- 金牌扣肉
- 广式东星斑
- 黄油焗龙虾
- 杭八鲜
- 八味花碟



(6) 彩排



(7) 摆放冷盘





小结:

宴会前的组织准备工作

1. 掌握情况
2. 宴会厅的布置
3. 宴前会
4. 准备物品和摆台
5. 熟悉菜单
6. 彩排
7. 摆放冷盘



(二) 宴会迎宾工作





鸡尾酒会





礼品和签到台



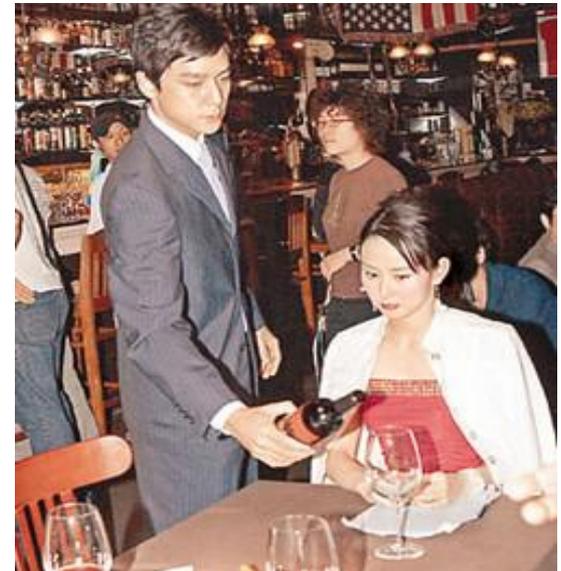
绿色植物





(三) 就餐服务

- 1. 入席服务
- 2. 斟酒服务



3. 菜肴服务

转盘式分菜、旁桌式分菜、
分叉分勺分菜、各客式分菜



4. 席间服务

- 勤巡视、勤斟酒、勤换烟灰缸



(四) 结束工作



- 先整理椅子——收拾餐巾和小毛巾——清理餐具用品——送往后台



特殊问题的处理



（一） 儿童客人

特点：

没有耐心、好动、喜爱参与、喜欢边吃边玩和动作控制能力差。

方法：

宴会中为他们提供服务时应提供儿童椅，并将餐桌上易碎餐具挪至远离儿童处。

烫的食物提醒家长注意安全，服务要求及时。

注意不要随意抚摸孩子的头、脸和抱孩子。

不能给孩子东西吃，更不能单独把他们带走。

孩子离开座位在餐厅内奔跑，应提醒家长注意孩子的安全。



（二） 残疾客人

特点：一般此类客人自尊心都很强。

方法：

宴会厅在为其提供服务时，应做到尊重、关心、体贴和适当的照顾，不可有好奇的目光，注意灵活够帮助他们，使他们感觉到是帮助而不是同情。

对双目失明的客人：迎宾时应轻轻扶持并告知行走路线，如向左向右等；值台服务员应将宴会菜单内容读给他们听，分菜时，一定要把上菜的位置告知客人，并询问是否有特殊要求。

对聋哑客人：应用手语或笔和纸交流。

对四肢残疾的客人：应提供能挡住残疾部位的餐位，并提供恰到好处的帮助，如轮椅尽量靠墙放置，不要放在人流来往的过道，右手不方便的残疾客人，应将筷子放在左手边或提供餐勺。



(三) 生病客人

对生病的客人服务时要镇定、迅速和妥帖。服务员发现客人在餐厅用餐时感到不适，应立即通知上级和医务人员，保持镇定、尽量避免打扰餐厅其他客人用餐。严禁擅自送药给客人。



（四） 醉酒客人

对于在餐厅饮酒过度或醉酒的客人，要有礼貌地谢绝客人的无理要求。并停止提供含酒精成分的饮料，如可以提供果汁、矿泉水等软饮料。遇到困难时，可以请求上级和宴会同来的其他客人的帮助。如醉酒人有呕吐，应立即清理污物，并送上小毛巾和热茶，不得显出不悦的表情。



（五） 人数变动

对宴会临时增加人数时，应视增加的数量，摆上相应的餐具用品，可以分散插入各桌。若无法容纳，征求客人意见安排到附近适合的空宴会厅，同时通知厨房，根据最后实际人数计算总账单。



（六） 突然停电

要求酒店自备发电机和两路供电，尽量避免停电。如发生意外停电，应保持镇静，稳定客人情绪，并告知临时停电，请勿随意走动，以免造成意外伤害；立即采用临时照明措施，如点蜡烛，点亮应急灯，并特别注意洗手间和走廊照明。因停电给客人带来的诸多不便，可以在恢复供电后，向客人表示道歉。



(七) 发生火灾

导致宴会厅发生火灾的原因主要有厨房的油锅着火、电线老化短路、保温锅的燃料和火锅操作不当等。发生不可控制的火灾时，应注意以下几点：

- (1) 保持镇定，并立即报告总机。
- (2) 大声告知客人不要慌张，听从工作人员指挥，组织客人从安全绿色通道疏散到安全区域，不能乘电梯。
- (3) 如有浓烟，协助客人用湿毛巾捂住口鼻，弯腰行进。
- (4) 开门前，先用手摸门是否有热度，不要轻易打开任何一扇门，以免引火烧身。
- (5) 疏散到安全区域后，不可擅自离开。
- (6) 收银员应尽量保护钱款和账单的安全，以减少损失。

