

第三单元 中餐服务

主题二 中餐厅服务

——午餐、晚餐服务



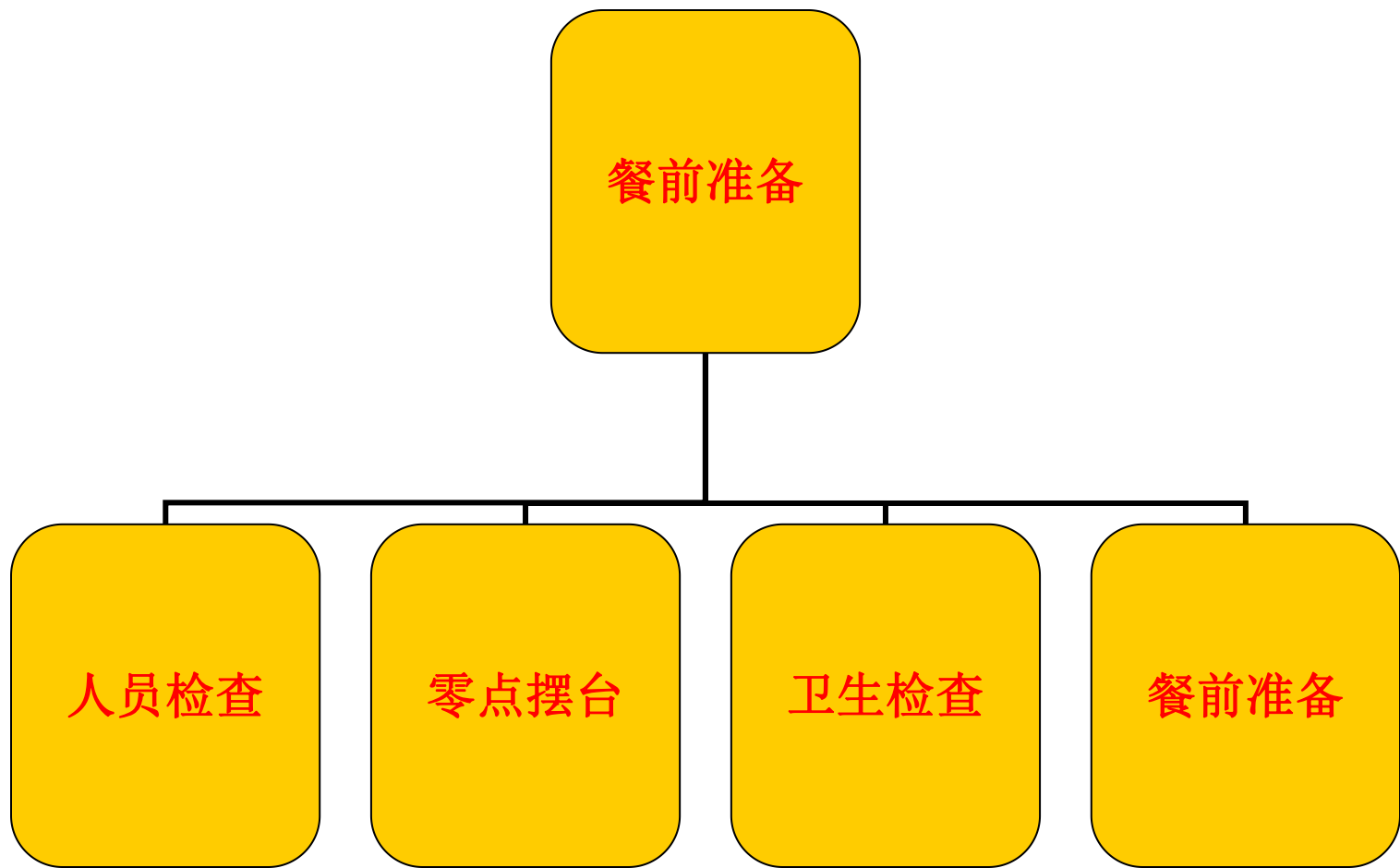
高等教育出版社
高等教育电子音像出版社

中餐零点服务程序

- 餐前准备
- 迎宾
- 餐前服务
- 点菜服务
- 传递菜肴
- 菜肴服务
- 席间巡台服务
- 甜品、水果服务
- 结账和热情送客
- 结束工作



(一) 餐前准备



1. 人员准备

- (1) 班前会时间检查员工仪容仪表，合格后方可上岗。
- (2) 开餐前半小时，由主管或领班检查所有的餐前准备工作。
- (3) 服务员根据立岗时间准时立岗，迎宾员开门迎宾。



2. 卫生检查

- (1) 检查转盘是否干净无污渍，无油渍，且透明净亮。
- (2) 检查餐具是否干净无破损，无油迹。
- (3) 检查桌内餐具是否摆放整齐，且是否铺有干净口布。
- (4) 桌椅干净无损，地面无杂物。



3. 餐前准备

- (1) 桌柜内需准备骨碟，翅碗，烟缸，托盘，衣服套等，所有餐具都要保证干净无破损。
- (2) 抽屉中应摆放翅勺，味碟，筷子，筷架，打包盒，火柴以及餐中所需要的铁器（刀叉，漏勺）。
- (3) 桌内物品要保证分类码放整齐。



4. 备注：餐厅照明设施设备检查

- (1) 开餐前一小时打开所有照明设施，如有故障，立即通知工程部维修更换，确保开餐时照明设备正常。
- (2) 开餐前一小时，检查空调状况，保证餐厅温度为20—24℃。
- (3) 开餐前半小时，打开背景音乐开关，音量柔和。



(二) 迎宾

<p>1.问候客人</p>	<p>(1) 遵循女士优先的原则</p> <p>(2) 使用专业礼貌用语问候客人，目光注视客人</p> <p>(3) 如果知道客人的姓名或职务，要以此称呼客人</p>
<p>2.确定客人的预订</p>	<p>(1) 询问客人是否有预订，如有应问清预订的台号，给客人指引台号方向引导客人入座。如没有预订，则立即为客人安排座位，客满时安排等候</p> <p>(2) 询问就餐人数，并及时为客人准备菜单</p>
<p>3.引领客人入座</p>	<p>(1) 右手拿菜单，左手为客人指示方向，不能用一个手指，必须四指并拢，手心向上，同时说这边请</p> <p>(2) 保持在客人左前方1~1.5米处为客人引路</p> <p>(3) 将客人带到餐桌前时，若客人不满意应立即跟换或有其自己选择</p>



4.与服务员交接	告知服务员就餐人数、就餐要求，客人的姓名及房间号或单位、职称，以便服务员能够正确称呼客人的名字
5.为客人递送菜单和展示菜单	当客人入座后，迎宾员打开菜单的第一页，站在客人的右侧，按先宾后主，女士优先的原则，菜单送至客人手中，同时用礼貌地语气提示客人——这是您的菜单

备注：不同特点的客人安排在不同的位置



（三）餐前服务

- （1）遵循“女士优先，先宾后主”的原则，从客人的右侧服务第一道毛巾和茶水
- （2）当客人由迎宾引领至餐桌时，服务员应站至客人身后帮助客人拉椅入座
- （3）当客人入座时，服务员应站立在客人右侧为客人铺上口布并遵循“女士优先，先宾后主”的原则
- （4）征询客人喝什么饮料
- （5）从主宾开始为客人服务调味酱或醋
- （6）撤去多余的餐位或加位
- （7）做好点菜的准备工作，站在适当的位置，随时准备帮助客人点菜



(四) 点菜服务

服务员向客人介绍菜单内容及特色菜，帮助客人选择菜品，客人点完才后要向客人复述菜单



（五）传递菜肴

- （1）备好各种托盘
- （2）核实厨师制作的菜肴是否与点菜单相符
- （3）熟悉菜点质量，严格把关，做到“**五不取**”
- （4）传达平衡，汤汁不洒，及时到位，不拖不压
- （5）传到桌位后，值台服务员应快步迎上取菜



数量不足不取
温度不适不取
颜色不正不取
调、配料不全不取
器皿不洁、破损或者
不符合规格不取



(六) 菜肴服务

(七) 席间巡台服务

1. 烟灰缸里有烟蒂或杂物应马上撤换
2. 随时添加酒水、推销饮料
3. 撤去空盘、空饮料瓶，整理台面，保持台面清洁美观
4. 替客人点烟
5. 客人席间离座，上前帮助客人拉椅、撤餐巾，回座位时再帮客人拉椅、递餐巾
6. 客人停筷后，主动询问是否需要水果、甜品，并询问客人是否需要将多余的菜肴打包带走。如需要，迅速按规范替客打包



(八) 甜品、水果服务



(九) 结账和热情送客

1. 客人示意结账后，上毛巾，并按规范进行结账服务
2. 客人起身离座，上前拉椅，帮助客人穿外套，提醒客人带上随身物品和打包食品，向客人诚恳致谢并道再见



(十) 结束工作

