
《餐饮服务礼仪课程》

导师：王晨琛 (从事餐饮服务兼职)

“心灵礼仪”理论提出者

清华大学人文学院教师

内外兼修智美教师评选冠军

北京大学民营经济研究院特约教师

全国青年培训师大赛总决赛最佳人气、最高课程价值缔造者

(服务客户及学员反馈详见讲师介绍版本)

一、培训意义

礼仪在工作、生活和人际交往中显示出越来越重要的作用。当今社会，不懂礼节，小可损一单生意，大可致杀身之祸!学好礼仪尤其是使用频率较多的餐饮服务礼仪可以增强企业的可信度，提高办公效率，赢得领导和客户赞誉，进而增加企业的效益。

二、培训形式

分组、研讨、互动、案例、理论、多媒体、观摩、分享、实操

三、课程收益：

- 1、塑造良好的职业形象与个人魅力;
- 2、学会仪表礼仪、顺次礼仪、接待礼仪、交谈礼仪、通讯工具礼仪、服务礼仪、餐桌礼仪等实用礼仪等;
- 3、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围;
- 4、快速提升企业可信度，赢得领导认可、吸引客户，增加企业效益。

四、课程资料库(仅供参考，需调研后再次修改)

第一章：礼仪概论

一、礼仪的涵义

二、礼仪的真谛：心灵礼仪

三、餐饮服务部礼仪学习的意义和要求

第二章：餐饮服务部人员的仪容仪表仪态

一、仪容仪表仪态之女士篇(表情、服饰、发型、站、坐、蹲、鞠躬、行、引领、出入座位、出入门、忌讳动作等)

二、仪容仪表仪态之男士篇(表情、服饰、发型、站、坐、蹲、鞠躬、行、引领、出入座位、出入门、忌讳动作等)

第三章：餐饮服务部人员的顺次礼仪

一、常见动态情境下的顺次礼仪

行走

上下楼梯

乘坐电梯

乘坐交通工具

出入房间

帮助他人穿脱外衣

二、常见静态情境下的位次礼仪

站位

座次

第四章：餐饮服务部人员通讯工具使用礼仪

一、座机、手机使用礼仪

接打电话的注意事项

接打电话的开场语、确认语、结束语

电话中事项确认的“七一”法则

特殊情况的处理

二、微信、QQ、邮箱使用礼仪

第五章：餐饮服务部人员的交流沟通礼仪

一、问候礼仪

1、称呼的基本要求与礼仪规范

2、问候语集锦

二、握手礼仪

三、名片礼仪

四、自我介绍的礼仪规范

五、介绍他人的礼仪规范

六、交谈礼仪

1、常用礼貌用语

2、交谈的基本要求

3、用餐时交谈的技巧及常犯错误

4、与领导交谈时的禁忌

5、用餐前的欢迎词

6、用餐时的祝酒词

7、用餐后的欢送词

8、特殊情况下的沟通(生日、开幕、签约、升职等)

七、异议、争端及突发事件的应变处理

催菜

不合口味

上错菜

没有客人需要的菜品

发酒疯

客人发病

提出不合理要求等

第六章：餐饮服务部人员的接待及用餐服务礼仪

一、客人到达前的各项准备

1、心理和生理的准备

2、确定接待规格

3、各方面负责人确定及程序接洽(表格工具化)

4、整体环境的布置

背景、条幅、灯光、音乐、鲜花、地板等的布置

(如何简朴中有格调)

餐桌的摆放

餐具的摆放

名牌号的摆放

二、客人到达后的注意事项

1、热情迎客

2、安排就座

3、上茶递巾送点心

4、恭请点菜

5、顺序上菜

6、席间服务

7、准确结账

8、搜集反馈

9、礼貌送客

10、巧送礼品：

礼品的选择

送礼的方式

送礼的禁忌

11、整理餐具

12、追踪服务

第七章：心礼仪

一、心礼仪的重要意义

二、训练从内而外真正接纳、感恩、付出、喜悦

第八章：实操模拟演练及考核

(以上内容仅供参考，具体教学内容将根据调研的情况调整)