

餐厅一线服务人员“服务礼仪”培训方案

讲师田甜

课程时间：1天

课程对象：餐厅一线服务人员

课程人数：20-25人

课程内容：

一、服务“仪表”礼仪 -----建立良好第一印象

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、女性服务人员的细节要求
- 3、化妆注意事项
- 4、男性服务人员的细节要求

二、服务“行为举止”礼仪——细节是魔鬼

- 1、男性的标准站姿
- 2、女性的标准站姿
- 3、标准的走姿
- 4、优雅的取物姿态
- 5、男女标准的手位指示
- 6、引领客户
- 7、你的眼睛会说话
- 8、微笑的魅力
- 9、表情及动作的禁忌
- 10、举止训练

三、中餐礼仪 (90分钟-120分钟)

- 1、中餐摆台
 - A、餐巾一分清主人主宾位
 - B、餐具摆盘
 - 2、点单流程
 - A、点菜站位
 - B、点菜手势
 - C、点菜技巧
 - D、酒水搭配
 - 2、上菜流程
 - A、上菜站位
 - B、上菜手势
 - C、上茶
 - D、开酒
 - 3、加菜/加酒
 - A、选择时机
 - 4、不同食物的饮用方式
 - 5、外宾食中餐的注意事项与禁忌
 - 6、签单结账
 - 7、中餐流程训练
- ### 四、西餐礼仪 (90分钟-120分钟)

- 1、认识西餐餐具
- 2、西餐座位引领
- 4、标准西餐七道菜
- 5、酒类识别与餐点搭配
- 6、点单引导与推荐技巧
- 7、开餐介绍语
- 8、开酒介绍语
- 9、收盘及加酒
- 10、识别客户动作信号
- 11、签单结账
- 12、西餐流程训练