
《餐饮服务人员服务接待礼仪》

课程背景：

个人形象是构成企业公众形象的基石，酒店餐饮服务人员是否懂得在工作中运用服务接待礼仪，不仅反应了服务人员自身素质，而且体现出其所在企业严谨的管理水平。

本课程旨在帮助服务人员了解服务接待规范，掌握服务相关岗位的职业要求，提升服务人员在相关岗位的职业能力；使服务人员的个人素养及职业技能得到提升，从而提升整体的精神面貌，进一步将文化精神理念与服务接待礼仪落实到行为规范中；帮助服务人员灵活应用接待礼仪的知识，应对变化多样的工作场合，完善、提升企业公众形象和品牌形象。

授课时长：2天，12课时(可根据客户需要调整时间)

授课对象：所有服务业中层、基层人员

课程收益：

- 1、掌握餐饮服务礼仪中的关于形象、举止行为的所有标准规范；
- 2、掌握餐饮服务礼仪中的7项修炼，提升服务技能和服务技巧
- 3、掌握餐饮服务礼仪张电话礼仪及餐中服务技巧。

课程特色：采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时将课程进行了跨界混搭，结合心理学、非暴力沟通、思维导图，进一步将知识重点植入学员大脑，达到即学即用的效果，落地性极强。

课程大纲：

第一讲：餐厅服务礼仪与服务意识

- 一、 餐饮业中的2个极端案例解析（火锅店烫伤案及面馆杀人案）
- 二、 服务礼仪的内涵及重要性
- 三、 我们是企业的“金牌代言人”
- 四、 服务意识的培养

第二讲：餐厅人员的形象塑造

- 一、 餐厅服务人员优雅举止训练
 - 1、 展示气质的站姿训练
 - 2、 优雅得体的坐姿训练
 - 3、 自然端庄的蹲姿训练
 - 4、 洒脱自信走姿训练
- 二、 餐厅服务人员的仪容规范
 - 1、 面部修饰的礼仪
 - 2、 职业化妆的技巧实操训练
 - 3、 肢部修饰规范
 - 4、 服务人员的发型规范
- 三、 餐厅服务人员的服装穿着规范
 - 1、 制服的穿着规范及禁忌

2、 职场穿着的 TPO

3、 工作中首饰的佩戴

第三讲：餐厅服务接待的七项修炼

一、 微笑的魅力

二、 热情的迎客礼仪

三、 情绪控制与表情神态

四、 运用合理目光与人交流

五、 规范的服务手势运用

六、 接待服务说的礼仪

七、 接待服务中听的礼仪

第四讲：电话的沟通礼仪

一、 如何拨打电话

二、 如何接听电话

第五讲：餐厅服务接待礼仪与服务技巧训练

一、 接待服务中赢得友谊与合作的技巧

二、 接待中的服务四声与热情三到

三、 热情迎接的礼仪

四、 引导的礼仪

五、 位次的礼仪

六、 奉茶的礼仪

七、 餐宴中服务礼仪

1、 知客服务的礼仪

2、 服务员的服务礼仪规范

餐具上桌及撤换

点菜介绍服务

酒水、饮料服务

上菜、上汤服务

更换烟灰缸、骨碟等服务

八、 收银员的礼仪

九、 送客礼仪

第六讲：回顾总结—使用思维导图构建所讲重点加深记忆