

餐饮服务礼仪培训

通过餐饮服务礼仪培训使得酒店员工了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，运用良好的客户关系使客人感到宾至如归，提升酒店服务人员整体服务质量，树立酒店优质形象。

餐饮服务礼仪培训课程大纲

课程主题：餐饮服务礼仪培训

课程时间：3—4 天

课程对象：餐厅服务人员 领班 主管

培训方式：讲师讲授、多媒体教学、实物展示、学员现场实操、讲师现场示范指导等使培训效果达到最佳。

第一天课程

第一部分：服务礼仪概述

1. 礼仪的核心本质
2. 如何从内心改变自己，有恭敬心自然举止有度；
3. 服务员的工作态度
4. 提供优质服务的十大要素
5. 如何做一名合格的服务员
6. 如何做到极致服务

第二部分：服务人员的形象

服务人员的仪容仪表

壹、仪容规范

- 1、 发型发式；
- 2、 面容要求；
- 3、 肢部要求；
- 4、 个人卫生；
- 5、 仪容的总体要求。

贰、表情规范

- 1、 微笑服务训练；
 - (1) 微笑的练习；
 - (2) 微笑的要求；
 - (3) 微笑要适度；
- 2、 注意眼神交流
 - (1) 注视的方法；
 - (2) 注视的忌讳。

三、工作装规范

- 1、 基本着装规范；
 - (1) 着装一般要求；
 - (2) 制服穿着要求。
2. 西装和裙装的穿着规范
 - (1) 西装穿着要求；
 - (2) 套裙穿着要求；
 - (3) 鞋袜选择。

第二天课程

第三部分：基本仪态规范

壹、 工作站姿规范与训练

- (1) 站姿基本要求；
- (2) 站姿的变化；
- (3) 站姿禁忌。

贰、 工作走姿规范

- (1) 走姿基本要求；
- (2) 走姿特例；
- (3) 注意事项。

参、 工作坐姿规范与训练

- (1) 坐姿基本要求；
- (2) 坐姿的变化；
- (3) 坐姿的禁忌。

四、 蹲姿规范与训练

五、 手势规范与训练

1.基本手势

- (1) 介绍；
- (2) 引领；
- (3) 递物接物；

2.禁忌手势

第四部分：酒店接待礼仪

壹、见面礼仪

1、致意

- (1) 点头礼；
- (2) 以手致意；
- (3) 鞠躬礼；
- (4) 注目礼；
- (5) 欠身致意；
- (6) 微笑致意；
- (7) 问候。

点头、微笑、行礼、问您好综合训练；鞠躬礼训练

二、谈话礼仪与沟通

- 1、谈话的两大要素与三要点；
- 2、沟通与技巧；
- 3、谈话礼仪四不准；
- 4、涉交活动六不谈；
- 5、个人隐私五不问；

三、介绍礼仪

- (1) 对人的介绍；
- (2) 对物的介绍；

四、日常接待礼仪

- (1) 迎客礼仪；
- (2) 接待同事客人；
- (3) 送客的礼仪。

五、中餐座次安排

六、电话礼仪

1、 电话形象塑造

- (1) 塑造情感；
- (2) 态度文明；
- (3) 举止文明。

2、 电话的接打

- (1) 打电话礼仪；
- (2) 接电话礼仪；

3、 手机礼仪

- (1) 手机的接打；
- (2) 短信或彩铃。

第三天课程

第五部分：酒店经常用到的礼貌用语及练习

第六部分：中餐服务间的礼仪

1. 酒水常识；
2. 斟酒水要领顺序及注意事项；
3. 分菜；

4. 中餐分菜服务标准及注意事项。

第七部分：服务礼仪模拟训练

- 1、 迎客的服务礼仪
- 2、 引宾入座的服务礼仪
- 3、 点菜的服务礼仪
- 4、 席间的服务礼仪
- 5、 送客的服务礼仪。