

# 《“星服务、心体验”》

## 餐饮服务意识与技能训练

【课程时间】2天

【主讲老师】胡爽

姿

【培训对象】餐饮服务一线基层管

理人员、服务人员

【培训模式】60-70%实践练习和操

作为主，30-40%理论讲授为辅。

### 【课程目标】

- 1 通过学习，让员工更系统的了解和掌握服务礼仪知识和行为规范。
- 2 通过学习，让员工在实际工作中正确、熟练的应用服务礼仪，提高职业自信心。
- 3 通过学习，让员工成为塑造行业良好形象的代言人，从而使顾客享受到更加优质的服务体验。

### 【课程大纲】

模块一：服务意识与服务心理学

学习活动：完美服务之星自检

一、现代服务环境下的服务特征

1. 服务意识提升能力模型
2. 优质客户服务的五要素
3. 良好服务意识和表现
4. 服务中的角色定位
5. 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的客服人员

学习活动：翻转辩论—客户永远是对的吗？！

二、服务心理学

1. 如何建立良好的第一印象？  
思考：假如有一个大客户正在看着你，你会做哪些表现来取得这笔订单？
2. 五招让你赢得和建立信任
3. 让客户感受到明星般的待遇
4. 你的客户99%都是好人
5. 练习三大有用的习惯
6. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

学习活动：回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习。

模块二：服务人员的形象礼仪培训

一、服务人员的仪容礼仪

服务人员仪容仪表规范

- 2、培养自信的服务人员形象
- 4、为什么服务人员看上去美丽？

1、

- 5、服务人员的化妆礼仪
  - (1) 服务人员化妆的规范
  - (2) 服务人员发式的规范
  - (3) 服务人员其它仪容规范

## 二、酒店服务人员的形象礼仪要求

- 1、对头发的要求
- 2、对面容的要求
- 3、对手臂的要求
- 4、对腿部的要求

## 模块三：微笑礼仪训练

### 一、餐饮服务中的微笑礼仪训练

- 1、面部表情训练
- 2、眼神的恰当运用
  - (1) 注视的部位
  - (2) 注视的角度
  - (3) 注视的技巧
  - (4) 注视的时间
- 3、面部表情（微笑）
  - (1) 笑的种类
  - (2) 微笑的要领
  - (3) 笑容是提升好感度的捷径
  - (4) 没有笑容就没有好的客服关系
  - (5) 笑容是服务人员的第一项工作
- 4、服务人员的微笑练习
  - 1、微笑训练目标：
  - 2、微笑训练口号：
  - 3、微笑训练方法：
  - 4、微笑训练步骤：

### 现场场景示范、训练、模拟

## 模块四：餐饮服务用语及灵活运用技巧

- 一、服务用语的规范
- 二、如何用好接待用语？
- 三、倾听的作用与要领
- 四、赞美的重要性：学会称赞你的客人
- 五、标准服务用语训练
  - 1、服务礼仪的七声十七字
  - 2、服务语言原则
  - 3、服务语言的要求

4、礼貌服务用语的正确使用

5、礼貌服务用语

分

享：服务忌语三十句

案例：祝您一路平安与祝您一路顺风的区别

模块五：餐饮服务礼仪中的规范仪态

壹、 服务礼仪中专业仪态规范及要求

- 1、服务中站姿的礼仪标准和规范
- 2、服务中走姿的礼仪标准和规范
- 3、服务中坐姿的礼仪标准和规范
- 4、服务中蹲姿的礼仪标准和规范

贰、 服务礼仪仪态专业训练

- 1、站姿训练（服务中正确的站姿、不良站姿、不同情境下的站姿）
- 2、走姿训练（服务中正确的走姿、不良走姿、不同情境下的走姿）
- 3、坐姿训练（服务中正确的坐姿、不良坐姿、不同情境下的坐姿）
- 4、蹲姿训练（服务中正确的蹲姿、不良蹲姿、下蹲的技巧与禁忌）

参、 服务中常用的仪态规范

- 1、服务引领的正确手势和情境变换
- 2、服务中指引手势的标准和特殊要求
- 3、服务中正确的手持物品姿势
- 4、服务中递接物品的正确手势
- 5、服务中如何正确的展示物品
- 6、服务中正确与客人打招呼的仪态（点头、颌首、握手…）
- 7、结束服务如何送别客人

现场场景示范、训练

模块六：餐饮现场接待的服务技能训练

壹、 宾客接待服务准备工作的要点

- 1、与相关部门的沟通
- 2、接待组的建立
- 3、负责人制度
- 4、标准、细节的确定
- 5、接待前会议
- 6、每一次都是第一次的理念
- 7、特殊客户的安全与保密工作

贰、 接待服务人员望闻问切培养

- 1、望—观察的能力
- 2、闻—聆听的技巧
- 3、问—语言的技巧
- 4、切—现场服务需求的判断

## 案例分析

### 参、 托盘服务训练

- 1、托盘的高规格使用
- 2、托盘训练

### 四、 摆台服务训练

- 1、主位的选择与设置
- 2、摆台的要求和标准（银质餐具、围餐、自助餐）
- 3、摆台技巧
- 4、台位的正确设置
- 5、创新摆台—平面艺术摆台法

### 伍、 对客服务

- 1、会客区茶水服务（欢迎茶、续茶）
- 2、水果服务
- 3、点餐的技巧
- 4、邀请入座
- 5、酒水服务
  - 白酒
  - 红酒
  - 洋酒
  - 威士忌
- 6、上菜、分餐
  - 上菜的顺序
  - 上菜的方法
  - 分餐、剔骨的技巧
  - 分餐服务时的人员配合
- 7、台面整理服务
- 8、餐中特殊情况的处理
- 9、服务中进退有度的把握技巧

### 六、 送客服务

- 1、送客过程中应注意的细节
- 2、送客的礼仪
- 3、手台的技巧与注意细节
- 4、服务总结与改进

## 实战通关部分

特点：综合上述训练内容，结合宴会特点和要求，分组进行实地、实战演练。

### 要点 1、服务礼仪实战训练

要点 2、服务流程和技能逐层过关，将员工融入服务接待现场实战训练。