

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。