

# 《餐饮服务礼仪》课程大纲

讲师：张敏

## 课程特色：

内外兼修，与餐饮服务现状紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

## 课程信息：

【培训时间】6小时

【培训地点】客户自定，可进行实操的地点

【培训工具】多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

学员以4—6人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程目标】

1. 通过培训让学员掌握日常生活与服务接待中的餐饮礼仪规范；
2. 通过培训使学员提升单位的整体形象，有助于业务的良性发展。

## 课程内容：

### 第一篇：好服务之服务意识篇

1. 餐饮服务的内涵
2. 优质餐饮服务的三个层次
3. 树立员工服务意识的“两个关键”

### 第二篇：好服务之服务形象篇

#### 第一讲：形象走在行为前面

- 1、首因效应的重要启示
- 2、餐饮服务人员仪容规范  
餐饮业男士仪容整体要求  
餐饮业女士仪容整体要求
- 3、餐饮服务人员仪表规范

餐饮服务人员着装规范

餐饮服务人员配饰使用规范

### **第三篇：好服务之服务行为篇**

第一讲：餐饮服务行为的“三个到位”

1、表情到位

微笑语运用

目光语运用

2、动作到位

餐饮服务人员的服务站姿

餐饮服务人员的行姿运用

餐饮服务人员的得体蹲姿

餐饮服务人员的致意礼运用

餐饮服务人员的引领场景

3、语言到位

掌握沟通的 3A 原则

服务语言规范六要素

服务语言使用禁忌及案例分析

### **第四篇：好服务之服务技能篇**

第一讲：中餐宴会摆台

1、中餐宴会摆台物品认识与摆放规范

2、中餐宴会摆台操作规范

3、中餐宴会摆台餐具使用礼仪

第二讲：中餐次序礼仪

1、中餐桌次礼仪

2、中餐座次礼仪

第三讲：中餐酒水礼仪

一、中国白酒文化

1、中国白酒的香型分类

**2、中国白酒的酒度表示**

**3、中国白酒的斟倒**

**4、中国白酒的饮用礼仪**

**第五篇：好服务之服务流程篇**

**第一讲：情景模拟小剧场**

1、迎宾

2、引领

3、拉椅让座

4、上茶开巾

5、点菜上菜

6、巡台

7、斟酒

8、结账

本篇培训方式：每个知识点都运用案例分享、现场小组讨论、情景实操、讲师示范等多种教学方法，确保学员学得会、学得懂，转身即可落地。