

## 《餐饮服务六大技能提升实战训练》

### —— 服务人员服务品质提升系列课程

#### 【课程背景】

您的酒店做好开业前的人员准备好了吗？

您的酒店服务人员在开业前准备好自己的工作状态了吗？

您的酒店服务人员在开业前准备好方法应对客户抱怨了吗？

您的酒店服务人员在开业前准备好自己的服务技能和服务心态了吗？

对于服务类型的企业来说，尤其是餐饮酒店行业，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一个企业工作人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

**【课程内容】** 服务意识和心态、服务礼仪和沟通、客户投诉和突发事件应对

#### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升个岗位服务工作人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、提升服务人员的沟通技巧及客户接待细节。
- 5、规范服务人员的工作规范，提供高规格的客户服务。
- 6、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

**【课程对象】** 领班、值台人员、迎宾、吧台、传菜生等

**【课程对象】** 新入职员工、客户经理、直服人员等

**【讲授模式】** 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

**【授课讲师】** 孙辛

**【课程时间】** 1天

## **【课程大纲】**

### **第一章中餐六大服务技能**

#### 一、端托服务

- 1、托盘使用知识
- 2、理盘
- 3、装盘
- 4、端托服务

#### 二、摆台服务

- 1、选择餐台
- 2、铺台布
- 3、摆台

#### 三、斟酒服务

- 1、持瓶姿势
- 2、斟酒时的用力
- 3、酒水服务站位
- 4、斟酒服务标准
- 5、特殊酒水服务

#### 四、上菜服务

- 1、介绍菜品
- 2、上菜

#### 五、分菜服务

- 1、分菜
- 2、分鱼

3、整形、造型菜拆分

六、撤换菜品及餐酒用具

1、撤换菜肴、食品

2、撤换餐、酒用具

3、撤换毛巾、口布、台布

**第二章、中餐厅服务**

1、接待服务的基本要求

2、餐厅服务员接待准备

3、中餐零点接待服务流程梳理

**结束：课程回顾与总结**