

《高端餐饮服务及接待礼仪实训课程》

—— 服务品质提升系列课程

【课程收益】

- 1、提升个餐饮岗位服务工作人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 2、提升餐饮服务人员的沟通技巧及顾客接待细节。
- 3、提升企业服务形象

【课程对象】 餐饮服务人员等

【课程时间】 2天

【课程背景】

您的企业还在重产品而轻服务吗？

您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，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，更是每一位企业人员的事儿。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。

【课程大纲】

第一天：服务礼仪规范

9 大形象细节决定餐饮服务品质高低——服务礼仪形象塑造（6小时）

讲授模式：实训演练为主、要点讲解为辅

一、餐饮服务形象之——表情形象

- 1、服务工作必备的表情与眼神
- 2、微笑的要领与禁忌
- 3、眼神的合理运用与禁忌

二、餐饮服务形象之——仪容形象

- 1、餐饮工作人员面部要求与禁忌
- 2、餐饮工作人员发型要求与禁忌
- 3、餐饮工作人员肢体要求与禁忌
- 4、餐饮工作饰物要求与禁忌

三、餐饮服务形象之——着装形象

- 1、服务人员着装要求
- 2、服务人员制服穿着规范与禁忌
- 3、工作用品与物品佩戴的要领与禁忌

四、餐饮服务形象之——言谈形象

- 1、服务人员必备的礼貌用语
- 2、服务人员的文明用语要求
- 3、服务人员的行业用语规范与禁忌
- 4、服务人员的电话用语规范与禁忌
- 5、服务人员交谈禁忌

五、餐饮服务形象之——站姿形象

- 1、服务人员服务站姿姿态
- 2、服务人员站姿禁忌

六、餐饮服务形象之——坐姿形象

- 1、服务人员常用工作坐姿
- 2、服务人员坐姿禁忌

七、餐饮服务形象之——走姿形象

- 1、服务人员工作中的走路姿态
- 2、服务人员走姿禁忌

八、餐饮服务形象之——蹲姿形象

- 1、服务人员工作中的蹲姿姿态
- 2、服务人员蹲姿禁忌

九、餐饮服务形象之——手势形象

- 1、服务人员工作常用服务手势
- 2、服务人员手势禁忌

第二天：服务接待规范及流程梳理

模块一：餐饮服务六大技能

- 一、端托服务
- 二、摆台服务
- 三、斟酒服务
- 四、上菜服务
- 五、分菜服务
- 六、撤换菜品及餐酒用具

模块二：餐厅服务接待流程梳理

模块三：餐厅服务各流程服务规范

模块四：餐厅服务中突发事件的处理及应变能力

附加：餐饮服务礼仪实战演练及考核（3小时）

- 1、服务仪容仪表演训
- 2、服务仪态演训
- 3、服务语言演训
- 4、服务接待演训
- 5、全员服务礼仪考核

备注：考核形式：团体学员分十组，每组十人，以组形式依次考核。

考核时间：每组 5 分钟

考核内容：分为笔试和实操

笔试：试卷形式

实操：仪容仪表、站姿、蹲姿、坐姿、请进手势、挥手致意手势、递送物品手势、引领；
服务情景模拟

。