

金牌服务官

高规格中式餐饮接待能力实训

一、 培训目标

- 1、通过训练，提升员工对中式餐饮接待服务的标准高度有新的认知，重新定位职业高度。
- 2、通过对服务人员的仪容仪表、礼仪仪态、服务行为规范进行统一规整与训练，实现服务人员工作规范化、标准化的重要统一。
- 3、通过训练，培养服务人员对中西式餐饮文化的认知、不同文化背景下的服务特点，以及服务中待客交流的技巧、把握的尺度，培养淑女、绅士的服务风度。

二、 课程时间：2-3天（根据训练程度来确定）

三、 培训模式：理论讲解、训练、现场演练

五、课程大纲：

第一部分：国宾级需要技能更需要高意识心态

- 1、什么叫高意识心态？有哪些具体表现？
- 2、在服务中遇见更好的自己—服务意识训练

- 3、服务接待中的自我定位
- 4、训练服务接待积极情绪
- 5、服务人员应该具备的知识结构和技能结构

实操训练：意识能力训练

第二部分：国宾级接待需具备的仪容仪表

一、无声的服务—表情礼仪（训练）

1、如何打造亲切动人的微笑？

- 服务礼仪中的标准微笑
- 微笑训练法（训练）

二、表情的至高境界--眼神表达！

- 礼仪中视线表达的规范和要求
- 目光的使用规则
- 目光注视的区域及时间把握

三、仪容仪表规范标准及细节要求

- 面容、皮肤、化妆
- 发型、发质、发色
- 服装、服饰、鞋袜

实操训练：要求课前按照现有最高标准执行仪容仪表进课堂，现场进行点评、

规范、统一，照片、视频采集。

第三部分：国宾接待人员服务礼仪高规格训练

1、国宾接待对服务人员的仪态要求

- 高度、规范、标准
- 我们的目标是做到形神合一

2、优雅的服务站姿训练

- 餐饮服务中该怎么站？站哪里？注意细节？
- 近距离面客服务的站姿关键要领
- 女服务人员站姿标准及训练
- 男服务人员站姿标准及训练训练

3、轻盈的服务走姿训练

- 男、女服务人员走姿要领及训练
- 迎面见到客人的礼让
- 进门、出门、走廊、厅内的重要细节
- 手持物品时的走姿要领

4、端庄的服务坐姿训练

- 服务中什么情况下可以坐？
- 女服务人员的坐姿标准及训练
- 男服务人员的坐姿标准及训练
- 坐式服务岗位中坐姿的要求和标准

5、得体的服务蹲姿训练

- 蹲式服务的时机、要领与细节
- 女士服务蹲姿训练及训练
- 男士服务蹲姿训练及训练
- 服务礼仪中如何在不同环境下蹲得有礼有节？

6、鞠躬礼训练

- 迎宾时的鞠躬
- 送客时的鞠躬
- 服务中鞠躬的要领和注意细节
- 鞠躬礼训练

7、在国宾接待中，应明确规范的几种礼仪姿势

- 服务礼仪中手势的作用

- 引导客人时的服务手势及注意细节
- 介绍领导、自我介绍训练
- 递接物品的正确手势及注意细节
- 点头礼和欠身礼的使用规则
- 服务中遇到有交换名片要求时的正确回应与礼仪规范
- 服务中遇到有握手要求时的回应与礼仪规范
- 帮客人整理悬挂外套、提拿物品的技巧

学以致用：情景演练

第四部分：国宾接待的现场服务技能训练

一、 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

二、 托盘服务训练

- 1、托盘的高规格使用

2、托盘训练

三、 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

四、 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

五、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

第四部分：服务流程梳理与实训通关

一、 培训前请企业相关部门提供现有服务流程标准及员工现状报告。

二、 培训师提前一天到企业进行实地摸底调研，开课前进一步优化服务流程

及标准。

三、 课中将服务流程植入服务技能进行训练。

四、 设计至少 3 个小时分组进行意识+技能+礼仪+流程的实战训练。

五、 企业安排优秀中层管理人员/内训师协助老师进行训练，实现可复训的

目标。

六、 课中企业可拍摄技能训练内容的视频，供后期参考学习。

七、 培训结束后，老师帮助企业梳理服务流程标准文稿，以供企业留存、复

训。