

# 国宾级服务金钥匙

## 西式餐饮接待能力实训

### 一、 培训目标

- 1、通过训练，提升员工对西式餐饮接待服务的标准高度有新的认知，了解中西餐之间文化差异在餐饮中的具体表现，从而提升西餐服务的精致体验。
- 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、通过西餐菜式特点的介绍、酒水搭配特点，从流程中学习客人用餐礼仪的讲究，让服务人员掌握西餐的关键服务，整体提升服务品质。

### 二、 课程时间：1-2天/每天6小时（根据学员吸收程度灵活调整）

### 三、 培训模式：理论、实操训练同步进行

### 四、 课程大纲：

#### 第一部分：西餐文化的发展与特点

- 1、简单了解西餐文化发展的特点
- 2、西餐中女士优先定律
- 3、西餐服务是非常注重礼仪礼节、美好感受的一项服务
- 4、西餐文化与中餐文化的基本区别
- 5、服务人员应表现大方、得体、高雅、自信、品味
- 6、西餐服务接待中淑女、绅士的气质培养
- 7、服务人员应该具备的知识结构和技能结构
- 8、西餐服务礼仪中对服务人员的形象要求

#### 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。**

## 第二部分：国宾接待人员仪态高规格训练

### 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

## 第三部分：高规格西餐接待服务标准实训

### 一、西餐的主要餐具特点及使用介绍

- 1、客用餐具
- 2、服务用具
- 3、餐桌用具

### 二、西餐服务流程与标准实训操练

- 1、西餐服务主要流程
- 2、西餐服务员在对客服务各环节中的工作内容及要求
  - 餐前准备

- 值台员餐前准备的工作流程及标准
- 西餐摆台技能训练—技巧、原则、流程训练
- 餐中服务
  - 迎宾员工作内容、礼仪及服务要求
  - 餐中服务人员工作流程及标准训练
  - 点菜的技巧训练
  - 西餐菜式上菜的顺序介绍及服务要点训练
  - 西餐菜肴与酒水的搭配
  - 撤盘的时机
  - 餐具的更换
  - 甜品、茶、咖啡服务
- 餐后服务
  - 送客的礼仪