

# 餐饮行业服务礼仪培训方案

## 【培训目的】

现代型企业在市场经济活动中，服务与产品同等重要，服务是创造和提升企业价值和核心竞争力的重要手段。在业务与产品竞争白热化的今天，服务优劣对于竞争的成败起着至关重要的作用。无论多好的商品，都必须通过企业员工实施专业的服务态度和服务手段来为企业赢得顾客的喜爱偏爱、促成交易、执行交付，并产生可持续、可循环、可发展的客户黏性。而礼仪则是服务体系的基本要素，他不仅仅是一些标准动作的组合，更是一种知行统一、重在实践的修养，是一种供我所有、超客所需的意识。

餐饮服务礼仪培训帮助餐饮行业员工有效塑造自己的素质和专业行业，使客户产生规范、严谨、专业、有礼、有节、周到、细致等良好的印象，从而形成餐饮企业独特竞争优势。

## 【培训时间】

两天（每天 6 小时）

## 【培训方式】

PPT 讲授 60%、案例分析 5%、现场演练 20%、情景模拟 10%、游戏互动 5%

## 【课程收益】

- 1、通过培训帮助学员树立良好的服务心态、提升服务意识；
- 2、增强学员对服务行业的认同感，树立阳光心态；
- 3、使学员懂得塑造与个人风格相适的专业形象；
- 4、使学员掌握服务接待中的礼貌礼节礼仪常识
- 5、使学员掌握餐饮接待中的礼貌用语；
- 6、掌握餐饮服务接待中基本的理解及礼貌行为规范
- 7、提升对客户服务过程中的服务技巧和沟通技巧，提升服务质量
- 8、通过培训使学员进一步将文化精神理念落实到行为规范中

## 课程导入：

学员自测：我在工作中有这些行为吗？

讨论：餐饮服务礼仪是什么样的？

## 【课程大纲】

第一章节：餐饮服务人员职业素养篇

## 一、餐饮服务人员职业素养篇

### 1、亲和力

### 2、舒心问候

问候积极热情

人物乘机状况

正确的体态与称谓

### 3、雅洁的仪表

### 4、得体的语言

餐饮行业常用服务语

服务服务忌语与敬语

### 5、诚恳态度

真诚原则

明朗原则

善意原则

智慧原则

## 二、餐饮服务礼仪基本要求

### 1、强化职业道德

### 2、明确角色定位

### 3、善于双向沟通

### 4、三A法则

### 5、首轮效应

### 6、末轮效应

### 7、提倡零度干扰

## 第二章节：餐饮服务礼仪篇

### 一、认识餐饮服务礼仪

#### 1、为何学礼仪？

## 2、餐饮服务礼仪

餐饮服务礼仪定义

餐饮服务礼仪内容

餐饮服务礼仪作用

分享：有“礼”走遍天下

讨论：如果你是餐厅的顾客，你想享受什么样的服务？

## 第二模块：餐饮服务行业的形象礼仪培训

### 一、餐饮服务人员的仪容礼仪

1、服务人员仪容仪表规范

2、塑造良好的第一印象

(1) 第一印象=首轮效应

(2) 7 秒决定对方对你的第一印象

3、自信是服务人员形象的开始

4、为什么服务人员看上去美丽？

(1) 服装：制服的规范穿着

(2) 配饰：如何搭配（锦上添花还是画蛇添足？）

5、餐饮服务人员的化妆礼仪

(1) 了解自己的肤质、脸型

(2) 化妆的规范

(3) 化妆技巧

(4) 盘发技巧

### 二、餐饮服务人员的卓越形象管理

1、印象管理

塑造美好的第一印象

2、肢体语言管理

无声胜有声

### 3、外表管理

出色的外表可以提升你的整体水平

### 4、服饰管理

你的服饰告诉了所有人你是谁！

### 5、表情管理

### 21 世纪制胜法宝

### 6、语言管理

你一开口,我就能了解你

### 7、服饰管理

服饰写满社会符号

### 8、绅节管理

绅节体现品味

## 三、餐厅服务人员的形象礼仪要求

### 1、对头发的要求

### 2、对面容的要求

### 3、对手臂的要求

### 4、对腿部的要求

### 5、对化妆的要求

### 6、对着装的要求

## 第三章节：餐饮服务人员微笑服务礼仪

### 案例分析：空姐的 12 次微笑换来的谢谢

#### 一、微笑礼仪服务概论

##### 1、仪容仪表——美丽而深刻

##### 2、真诚微笑——发自内心而享受其中

##### 3、身体语言——习惯而自然

##### 4、期胜眼神——真诚和信任

##### 5、自信坚强——让对方信任你有解决问题的能力

## 二、微笑服务礼仪的技巧

### 1、面部表情

### 2、眼神的运用

(1) 注规的部位

(2) 注规的角度

(3) 注规的技巧

(4) 注规的时间

### 3、面部表情（微笑）

(1) 笑的种类

(2) 微笑的要领

(3) 笑容是提升好感度的捷径

(4) 没有笑容就没有好的人际关系

(5) 笑容是服务人员的第一项工作

### 4、服务人员的微笑练习

餐饮行业导入“著名的沃尔玛微笑标准训练课程”

案例分析：这两家餐厅的服务差距在哪里？

## 第四模块：餐饮行业的服务用语培训

### 一、餐饮行业服务用语的规范

### 二、如何用好接待用语？

### 三、餐饮服务行业标准服务用语训练

#### 1、餐饮服务礼仪的七声十七字

#### 2、餐饮服务语言原则

(1) 主动

(2) 热情

(3) 真诚

(4) 平等

(5) 友好

(6) 灵活

### 3、餐饮服务行业服务语言的要求

- (1) 明晰准确
- (2) 简明准确
- (3) 态度和蔼
- (4) 当好参谋

### 4、礼貌服务用语的正确使用

- (1) 首先学好用日常礼貌用语
- (2) 注意说话时的举止
- (3) 注意说话时的语气、语调和语速
- (4) 注意选择适当的
- (5) 注意语言要简练，中心要突出
- (6) 注意避免机械性的使用礼貌用语
- (7) 注意不同语言在表达上的差别

### 5、餐饮服务行业礼貌服务用语

- (1) 欢迎语：
- (2) 问候语：
- (3) 祝贺语：
- (4) 征询语：
- (5) 答应语：
- (6) 道歉语：
- (8) 答谢语：
- (9) 告别语：

## 第五章节：餐饮行业的优雅仪态培训

### 一、餐饮服务行业站姿标准：

### 二、餐饮服务行业的走姿标准：

### 三、餐饮服务行业的蹲姿标准：

### 四、餐饮服务行业坐姿的标准

### 五、旗袍的优雅仪态表现

## 六、餐饮服务行业的特殊情况走姿：

- 1、陪同引导
- 2、上下楼梯
- 3、进出电梯
- 4、相向行走（后退步、侧行步、前行转身步、后退转身部）

## 七、餐饮服务行业常用的手势标准：

### 1、自然垂放

双手指间向下，掌心向内，手臂伸直，分别紧贴于两腿的裤线处

### 2、手持物品

#### A 稳妥

#### B 自然

#### C 到位

#### D 卫生

### 3、递接物品

#### A 双手为宜

#### B 递于手中

#### C 主动上前

#### D 方便接纳

#### E 尖刃向内

### 4、展示物品

## 第六章节：餐饮服务日程礼仪

问候礼仪

鞠躬礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

介绍礼仪

名片礼仪

乘车礼仪

电话沟通礼仪

交往礼仪

## **第七章节：餐饮服务服务技巧**

### **一、客户接待前的准备**

欢迎您的客户

提供个性化服务

不同客户的不同接待技巧

### **二、理解客户**

理解客户期望

识别不合理的期望

找到客户的购买理由

理解客户的技巧

### **三、满足客户的期望**

专业地介绍产品

设定客户期望值

超越客户期望值的技巧

拒绝客户成交信号

达成协议的技巧

### **四、留住客户**

结束服务

留住客户的技巧

### **五、及时服务**

时效比品质更重要

别让客户等得太久

千万别浪费客户的时间

即时服务

好的过程才能有更高效率

弹性的服务时间

退款要及时

回应迅速及时

## 六、创新服务

服务人性化

服务标准化

服务创新

超值服务

体验服务

一对一服务

一站式服务

电子化服务

顾问式服务

## 八、客户服务中的沟通技巧

### 1、客户沟通的基础知识

沟通的概念

沟通的作用

沟通的基本要素

客户沟通的基本方式

### 2、倾听技巧

倾听的作用

倾听的技巧

如何成为好的聆听者

### 3、提问的技巧

提问的作用

提问的技巧

### 4、掌握有效的沟通语言

客服人员的话语特点

客服人员的声音

适宜使用和应该回避的语言

与不同类型的客户进行有效沟通

客服人员常用措辞

客服人员“七不问”

赞美的技巧