

# 餐厅服务意识与服务礼仪

主讲人：张梅双

品牌形象 细节相彰——餐饮从业人员服务意识提升与服务礼仪

【课程背景】：

评价餐饮行业的标准是多方面的，但不可或缺的是餐饮服务人员在服务中充当的重要角色：餐饮品质的高低、服务质量的好坏会通过服务人员的综合素质表现出来。同时，餐厅服务人员的外在形象、沟通语言、服务态度，也形成客人不同的体验。所有这些都直接影响企业的声誉和经济效益。因此，加强餐饮从业人员综合素质，提升服务意识、协作意识和责任意识，特别是重视服务礼仪的培训，是做好餐饮工作的根本途径。

【课程目标】：

树立正确的服务理念，调整服务心态；

强化团队合作意识、责任意识；

加强员工对服务礼仪的重视，从而提升企业整体服务质量；

掌握客户服务的沟通技巧，享受客户服务全过程；

加强餐厅服务人员的综合能力修炼。

培训方式：理论讲授 情景模拟 案例分析 引导共识 视频观摩 团队游戏

【课程用时】：6-7 小时

【课程大纲】：

一、餐厅服务人员应具备的服务意识和心态。

1、让客人满意的餐厅必要衡量条件。

1) 站在客人角度考虑问题的服务原则。

2) 客人眼中的最佳餐厅。

3) 客人买的是服务。

4) 服务的真谛。

2、餐厅服务人员必备的服务心态和服务意识。

1) 餐厅服务人员需要必备的“十项”服务意识。

2) 餐厅服务人员需要具备的服务心态。

3) 警惕“陷阱”心态——员工心态决定企业发展。

二、从“首轮效应”开始的服务——餐厅服务人员职业化形象塑造。

1、形象自检。

1) 发型要求与注意。

2) 面容要求与注意。

3) 不可忽视的细节注意。

4) 餐饮服务人员配饰禁忌与要求。

2、餐厅服务的温度计——接待人员的表情礼仪。

1) 微笑的作用与要求。

2) 目光服务。

三、无声的餐饮服务语言——表情礼仪。

1、表情的魅力。

2、微笑的作用与要求。

3、微笑训练。

4、打造的目光服务。

四、你的举止也是服务——餐饮服务中的仪态礼仪训练。

1、餐饮服务中常用形体仪态礼仪。

2、餐饮服务工作中常用的手势。

3、餐饮服务的三搭配和四个勤。

4、餐饮服务中的形体禁止要求。

五、开口就要感动顾客——餐饮服务中的对客沟通礼仪。

1、优质有效的餐饮客户沟通礼仪。

1) 餐饮行业沟通语言的要求:礼貌化、人情化、生活化、特色化。

2) 有效的餐饮对客沟通要素——一个关键、两个正确、三 A 原则、四个讲究。

3) 餐饮行业沟通必备的礼貌用语和服务用语。

4) 餐饮行业的服务禁忌语。

5) 餐饮行业的四不准。