

# 礼赢服务力 AI+ —— 连锁餐饮业服务礼仪与职业形象塑造

主讲：付曼田老师

## 【课程背景】

在众多连锁服务行业中，我们发现了以下这些普遍现象：

- 员工职业形象塑造不专业、不统一、不美观
- 员工缺少微笑服务导致客户体验不佳
- 员工服务意识薄弱，服务缺乏系统性以及规范性
- 员工未熟练掌握服务礼仪导致客户体验感不佳
- 企业多次开展服务礼仪培训，效果一般

在市场经济条件下，连锁服务行业的竞争就是服务质量的竞争，如何做到服务差异尤为重要，那么针对高端消费者的服务礼仪的重要性就凸显出来了。为客户提供优质服务的服务附加值，才是一种强有力的竞争手段。连锁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。

## 【课程收益】

- 使学员能够说出并熟练应用服务礼仪；
- 让学员提升服务意识，实现“要我做”到“我要做”的实质性转变；
- 通过培训中的职业化形象塑造，为员工定制统一化、标准化的职业形象；
- 通过优质规范的行为礼仪培训，帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业的竞争力。
- 培训着重强化“知”“行”合一，老师现场针对性指导，让学员达到能用礼仪反映出企业的精神面貌，提升企业形象。
- 注重培训效果的评估，以促进学员将所学知识、技能、方法在实际工作中转化与应用，更加突出培训的效果！

## 【课程时间】

1天，6小时/天

## 【课程对象】

连锁餐饮行业中一线员工、基层服务人员和中层管理者、

## 【课程方式】

讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+AI情景模拟

## 【课程大纲】

连锁餐饮业的核心竞争力来源于优质的服务

## 课程导入：

学员自测：我在工作中有这些行为吗？

## 第一模块：连锁餐饮业服务礼仪的特点与服务意识

一、认识连锁餐饮服务礼仪

- 1、餐饮服务礼仪的特点
- 2、餐饮服务礼仪的价值

讨论：如果你是餐厅的顾客，你想享受什么样的服务？

二、服务意识五要素

要素一：服务态度

要素二：精神状态

要素三：职业觉悟

要素四：观察能力

要素五：执行能力

案例分享：以海底捞为案例，列举出相应服务细节

## 第二模块：连锁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、营造良好的第一印象

(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大方得体？

(1) 服装：制服的规范穿着

(2) 配饰首饰禁忌

#### 5、餐饮服务人员的化妆礼仪

(1) 了解自己的肤质、脸型

(2) 化妆要点（眉毛、口红）

(3) 盘发技巧

### 二、连锁餐饮服务人员微笑服务礼仪

案例分析：微笑的重要性（视频观看）

#### 1、服务中的面部表情注意事项

#### 2、服务中的眼神运用

#### 3、服务中的微笑训练

(1) 笑的种类

(2) 微笑的要领

(3) 迎接客户的123法则

(4) 笑容是服务人员的第一项工作

#### 4、服务人员的微笑练习（现场实操演练）

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？

#### 5、连锁餐饮业标准服务用语训练

#### 1、服务礼仪的七声十七字

#### 2、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、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

### 5、礼貌服务用语

- (1) 欢迎语
- (2) 问候语
- (3) 祝贺语

语

- (6) 道歉语
- (8) 答谢语

告别语

分享：服务忌语三十句

- (4) 征询
- (5) 答应语
- (7) 指路用语
- (9)

## 第三模块：连锁餐饮行业服务人员仪态实操训练与迎来送往礼仪

### 一、优质服务的体现——仪态实操训练

- 1、餐饮服务行业站姿标准
- 2、餐饮服务行业的走姿标准
- 3、餐饮服务行业的蹲姿标准
- 4、餐饮服务行业坐姿的标准

### 二、餐饮服务中的手势礼仪训练

- 1、常用的手位种类
- 2、服务中的指引手势标准
- 3、迎接顾客（欠身礼、鞠躬礼）
- 4、客户引导
  - (1) 陪同引导
  - (2) 上下楼梯
  - (3) 进出电梯（有电梯的前提下）
  - (4) 相向行走（后退步、侧行步、前行转身步、后退转身部）
- 5、递接物品（餐盘、筷子、汤勺、水杯等）
  - (1) 双手为宜
  - (2) 递于手中
  - (3) 主动上前
  - (4) 方便接纳
- 4、扫码支付礼仪

## 第四模块：实战演练连锁餐饮服务流程优化

场景建议：这部分实战演练根据本连锁餐饮店实际情况进行设计，老师需要提前调研

以下为其他餐饮公司场景，供参考

### 1. 连锁餐饮业服务动线 SOP

迎宾到送客全流程拆解：

迎宾：1.5 米外微笑注视，3 秒内响应

点餐：手持菜单高度与客户肩部平齐，推荐时用“FAB 法则”（特点-优势-利益）

结账：账单放置小托盘，金额朝外，退后三步等待

## 2. VIP 服务设计

- 记忆点打造：记录客户偏好（如“王女士：冰美式不加糖，喜靠窗座位”）

- 无声服务：通过餐具摆放判断用餐进度（刀叉 45°交叉=未用完，平行摆放=可收餐）

## 3. 健康与环保趋势应对

- 低脂菜单推荐话术：“这道清蒸鲈鱼仅含 200 大卡，适合注重健康的您”

- 避免浪费行动：提供“半份菜”选项，打包时使用可降解餐盒

**(情景模拟现场分小组实战演练)**

服务技能大通关：

1、每组抽任务卡

2、531 行动计划

课程回顾与总结