

# 《餐饮服务员工上岗培训完全手册》

## 图书基本信息

书名：《餐饮服务员工上岗培训完全手册》

13位ISBN编号：9787506467179

10位ISBN编号：7506467178

出版时间：2010-9

出版社：中国纺织

作者：王长利

页数：229

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《餐饮服务员上岗培训完全手册》

## 内容概要

《餐饮服务员上岗培训完全手册》从餐饮服务员应具备的素质入手，阐述了餐饮服务员应了解的岗位职责内容及服务规范，重点叙述了餐饮服务员必须掌握的摆台技能、餐巾折花技能、端托盘技能、点菜和上菜技能、斟酒技能、菜品推销技能及服务过程中应急情况的处理方法，面面俱到，科学实用。系统学习《餐饮服务员上岗培训完全手册》内容，可以提高餐饮业服务员的专业技能。

# 《餐饮服务员工上岗培训完全手册》

## 书籍目录

第一章 餐饮服务员工个人素质培训 一、餐饮服务员工基本素质培训 二、餐饮服务员工的礼仪规范 三、餐饮服务员工的礼貌礼节 四、餐饮服务员工的交际公关能力 五、了解不同地方人的饮食习惯 第二章 餐饮服务员工岗位职责内容培训 一、餐饮服务的内容培训 二、餐饮服务员工的岗位职责 三、餐饮服务员工的个人卫生 四、餐饮服务员工作业程序 五、餐饮服务员工菜品知识培训 六、餐饮行业食品卫生清洁要求 七、餐饮服务员工常用英语培训 第三章 餐饮服务员工服务态度培训 一、微笑服务 二、服务态度决定服务质量 三、如何提高服务水平 第四章 餐饮服务员工摆台技能培训 一、中餐摆台技能 二、西餐摆台技能 三、台布铺设技能 四、铺台技能训练 五、撤台技能培训 第五章 餐饮服务员工餐巾折花与摆放技能培训 一、餐巾折花的基本技法 二、餐巾折花造型的选择 三、餐巾折花的位置摆放 四、餐巾折花的注意事项 第六章 餐饮服务员工端托盘服务技能培训 一、端托盘的技法 二、端托盘行走要领 三、端托盘服务技巧 第七章 餐饮服务员工点菜和上菜服务技能培训 一、做好菜品介绍 二、上菜服务技能 三、摆菜服务技能 四、分菜服务技能 第八章 餐饮服务员工斟酒服务技能培训 一、名酒种类介绍 二、酒水准备工作 三、酒水开瓶方法 四、斟酒的基本方法 五、冷餐酒会和鸡尾酒会的服务 第九章 餐饮服务员工卫生清洁与餐具保养技能培训 一、卫生清洁工作 二、餐具、电器的使用与保养 第十章 餐饮服务员工服务技巧培训 一、迎宾服务 二、零点服务 三、中餐宴会服务 四、西餐宴会服务 五、餐前服务 六、餐中服务 七、餐后服务 第十一章 餐饮服务员工菜品推销技能培训 一、菜品推销的技巧 二、针对不同消费对象的推销技巧 三、用餐不同阶段的推销技巧 第十二章 餐饮服务员工突发事件应急处理培训 一、菜肴出现质量问题的应急处理 二、面对不同顾客的注意事项 三、服务过程中的特殊情况处理 四、遇到紧急情况时的应急处理 五、关于结账问题的应急处理 六、客人投诉问题的应急处理 参考文献

# 《餐饮服务员工上岗培训完全手册》

## 精彩短评

- 1、东东送到了，没细看翻了翻，挺全面！不错噢！
- 2、这本书还不错 比较细致 很有条理 很多细节上的东西都很清楚 不错
- 3、书的内容不错，很实用，而且有的讲的很详细。

# 《餐饮服务员工上岗培训完全手册》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)