

饮食业服务规范

一、仪表仪容

- 1. 穿着大方。工作时间要穿迎季统一服装(工作服), 要求服装平整, 干净、可作, 系好全个纽扣。严禁敞怀露胸, 禁止穿背心、拖鞋, 服务证章要端正的佩带在左大胸。
- 2. 仪容端庄。指甲长度不超过一毫米, 指甲内不存污垢, 手脸经常保持干净, 头部经常保持利落, 脚步保持轻便, 全身保持朴实端庄。
- 3. 姿势端正, 美观大方。上岗精神集中, 不抖索腮, 不托腮不抱肩, 不叉腰、背手、插兜, 不背向顾客, 不前扒后仰。

二、开店前的准备工作

- 4. 按时进店。对所有岗位进行安全析查, 发现问题, 保护现场, 及时报告。
- 5. 卫生清理, 物品摆放。将分管区域的卫生打扫干净, 桌椅、板凳、擦抹干净, 摆放整齐。
- 6. 物料准备。将点厅内的物品调料一一过目, 添齐上满, 将全天所用点具准备齐全。
- 7. 沟通情况。点厅服务与各个环节密切相关, 应及时沟通情况, 对当天饭菜种类, 价格做到心中有数。

三、服务程序及要求

- 基本掌握来、吃、走三个环节, 雅座实行全服务, 散座实行四到桌。
- 8. 迎接顾客。
- 迎接: 顾客进门后, 要“请”字在先, 表示欢迎, 要根据不同的

91
性别和年龄亲切地打招呼，如：“大爷”“大娘”“同志”“您要用饭吗？”
热情相迎，彬彬有礼，给人以温暖亲切的总觉。

让座：按顾客的不同情况，依次引客入座，并客气地说：“您先请坐，喝杯水。”待顾客情绪安定后，筹备供点。

介绍：主动向顾客介绍本店的经营范围和风味特点，以及供应方式，为顾客当好参谋。

询问：细心询问顾客，当顾客确定好饭菜种类后，即收款开票，并向有关方面准确传达。

只对离、退干部实行三优。即：优先迎接、优先收款、开票、优先安排饭菜。对老幼、病、残要给予方便。

心端、送、摆、布、报

端：将顾客要的酒、芽、羹、饭依次端拿，按照先上酒、芽先凉后热，再饭的顺序端拿。要求端拿平稳，汁液不溢、保持原状。

送：将酒、芽、羹、饭依次送到顾客的桌桌上，送时应上身平，下身稳，步伐均匀，行动敏捷，快慢灵活，停进自如，根据情况选择步伐。

摆：将酒、芽、羹、饭依次送到顾客的桌桌上（其中包括器具）应注意每上一新芽，应放在首位面前，切记，鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊。

布：是指席位。座次的安排，按本地习惯将座次、席位依次安排，将酒、芽、羹、饭及桌具合理布局。

报：每上一新芽都唱报芽名，且慢放、放稳，不得磕碰大响。

或牙汤外溢。

11. 两个问题的处理

当牙汤洒在顾客身上，应主动赔礼道歉。可这样说：“对不起，请原谅，将牙汤洒在您身上了，我就给您擦洗”。

当上错牙时，应说：“对不起，我的工作不细，我现在就调换”。

12. 送别顾客

征求意见：顾客就餐结束，要主动向顾客征求对饭菜质量及服务方面的意见，可这样说：“饭菜质量有哪些欠缺，服务方面有哪些不足，请当个宝贵意见”。

结账：根据就餐形式，按车店方式进行帐目结账。结账时，应唱收唱付。可说：“收了您××钱，找您××钱，请美一下”。

送别：顾客离席时，要热情相送，说好辞行话，比如说：“您走好，欢迎下次再来”等，使顾客高兴而来，满意而去。

整理：撤下餐具，擦抹桌椅，迎接好下批顾客。

四、工作纪律

13. 严禁与顾客吵嘴、打架、谩骂。

14. 做到语言美“四不说”，即：有损顾客人格和自尊心的话不说；讽刺、挖苦、训斥顾客的话不说；不负责任的话不说；欺骗顾客的话不说。

15. 做到“八不准”。即：不准在工作时间吃东西、抽烟、喝酒、干私活；不准冷落顾客；不准聚堆聊天，嬉闹、看书、看报、听收音机；不准擅离工作岗位；不准坐着接待顾客；不准以工作之便优亲厚友；不准在店内会客长谈；不准穿工作服入厕或便后不洗手。

93

16. 当顾客提出批评意见时，应虚心听取，有则改之，无则加勉，不能因顾客提出意见有出入而对顾客不满，甚至指责。

五、几种特殊情况的处理

17. 如有顾客要求退换饭菜、散酒时，要耐心说服，可说：“对不起，按规定确实不能换，请您原谅。”顾客执意要退换，不要与其争执，可根据情况交给值班主任处理。

18. 对寻衅闹事、言行不规、故意要笑服务员的人，不要在餐厅与其争执，要通知有关人员处理。

19. 对顾客之间在就座、买单、买饭、吃喝中发生的纠纷，要主动调解，做好说服缓和工作，千方百计使事态平息，不能书闲视之不理，影响众人就餐。

20. 核算，按规定对各环节的产、销、存要进行核对核算，使物证、款都核实无误，填好销售日报记录。

21. 清理清扫。对各种用具、器具查点清楚，分类整齐存放，损坏、丢失的要分类登记，擦抹桌凳、清扫地面。

22. 检查。按规定时间关好门窗、上好门锁，并对电火、电路等涉及到安全的所有部位，进行全面检查，发现问题要立即解决，以免事故发生。

旅店业服务规范

一、旅客进店

1. 态度热情主动，使旅客进店就有一个良好的印象。
2. 送旅客登记和送客到房间（验证后）要先伸出右手示意，然后在前面带路，开门后服务员站在门边（晚间先开灯）让旅客先进。
3. 门庭接待员、登记员、服务员，当旅客进入你的区域要自觉站起来搭话。
4. 递送旅客登记卡片、介绍信、证件、住宿证及付款时，要轻递旅客手中，唱收唱付。

二、旅客住店

5. 进房间时轻敲门，旅客有应声时方入。
6. 和旅客对话时不要一脚门里、一脚门外或者手扶墙壁、门框、桌子等，要姿势端正，两手自然垂下。
7. 清扫房间卫生时，要首先向旅客打招呼，旅客休息、就餐、会客要回避。
8. 送开水时，先把暖瓶里陈水倒净，瓶盖、杯盖接触水面要朝上，避免污染。灌水要防止溢出，出房间要先退两步，然后回身开门。
9. 老、弱、病患者，要主动搀扶。
10. 给旅客物品时要双手递送，动作要轻。
11. 在走廊和旅客相遇要微笑点头，主动让路。
12. 客人交谈时，不应随便插话或询问不该知道的事。

95

13. 因接电话或者正在和旅客对话而不能立即答复旅客询问时，要举手示意，或者点头示意。

14. 服务员之间对话、和旅客对话应在五步之内，语言要轻，不准大声呼喊。

15. 走路脚步要轻，提起胸膛，不能拖着鞋走。

16. 在旅客面前不能交头接耳，窃窃私语。

17. 和旅客接触时，不要随便摸自己的脸、头发、纽扣、搓眼、抠鼻、挖耳、剪指甲，或者双手放在口袋里。

18. 整理卫生时开关门窗动作要轻。

19. 不要对旅客的装束、面貌评头品足，更不准用手指着客人讲话。

20. 不准叼着烟卷接待顾客。

三、旅客离店

21. 旅客离店时要微笑点头，热情话别。

22. 不要主动和顾客握手，旅客有握手表示时，服务员才能回敬。

23. 不要当着旅客检查房间设备，防止给旅客一种不信任的感觉。

四、服务员装束与仪表

24. 服务员工作时一律穿工作服，工作服要合体，无皱纹，整洁，无油污，无汗臭味，保持扣子齐全。

25. 女服务员工作时不准穿高跟鞋，服务员夏季不准穿拖鞋。

26. 不准挽着裤腿，挽着袖口，胸前扣子开着，披头散发，嘴里吃着东西接待旅客。

27. 工作时不准带耳环、项链、抹口红、香水，不准带着色镜蓄出发。

96

28. 发型要美观大方。男服务员要天天刮胡须，经常剪指甲，经常洗澡换衣服，防止体臭。

29. 上班前不喝酒，不吃大葱大蒜及气味浓的食品。