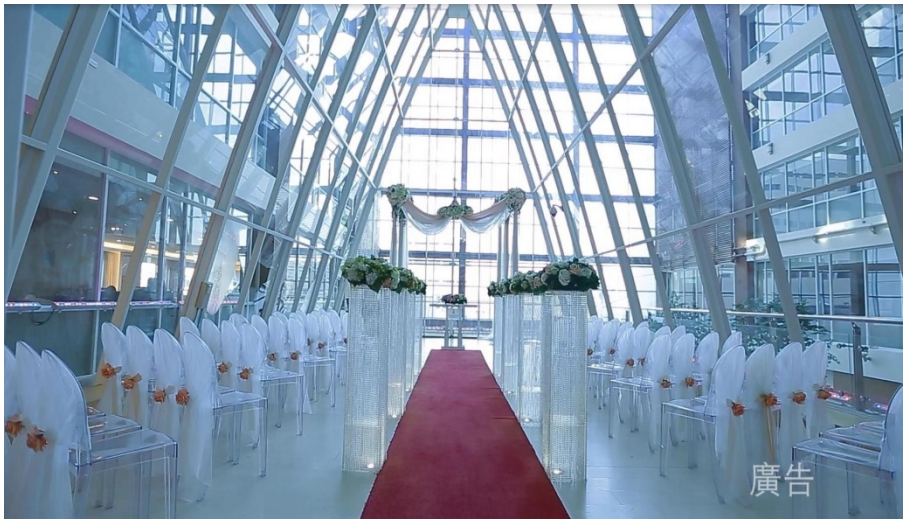
餐 飲 服 務 篇

一般旅館會設有各式餐廳，如咖啡廳、中西餐廳、宴會廳、酒吧及客房餐飲服務(Room Service)。而「餐飲服務」是指餐飲服務人員以親切熱忱態度，提供客戶美好的餐飲經驗。



餐飲服務產品係一種結合有形與無形服務之整合性套裝服務產品，因此其特性除了包含一般服務業共有的特性，尚兼具餐飲產業經濟上的特質。



所謂餐飲服務品質，係指顧客針對餐廳所提供的服務產品、服務環境及服務傳遞流程，予以做整體性的綜合評估並就其實際體驗認知與期望價值做比較，進而形成對餐廳價值認定。



餐飲服務禮儀相當重要。做得好，才能讓顧客享有美好的用餐體驗。



迎賓接待

餐廳迎賓接待工作，通常由領檯來負責，只要有客人光臨，都應該要面帶微笑且有禮貌，主動趨前歡迎接待。並確認是否訂位，以及客人人數。當客人進來時，態度親切地和客人寒暄問候；如果是熟識的客人，應該稱呼客人的姓氏或職稱。

領檯服務儀容很重要，一定要留意應對進退的儀態高雅，能夠提供客人適時貼切的溫馨服務。





主要職責為：

1、面帶微笑親切引導顧客入座。

2、協助領班督導服務員工作。

3、營業前須檢查餐廳桌椅是否整潔且布置完善。

4、熟西餐廳之最大容量，了解桌椅數量及擺設方位。

5、須瞭解每天訂席狀況，盡可能熟記客人姓氏。





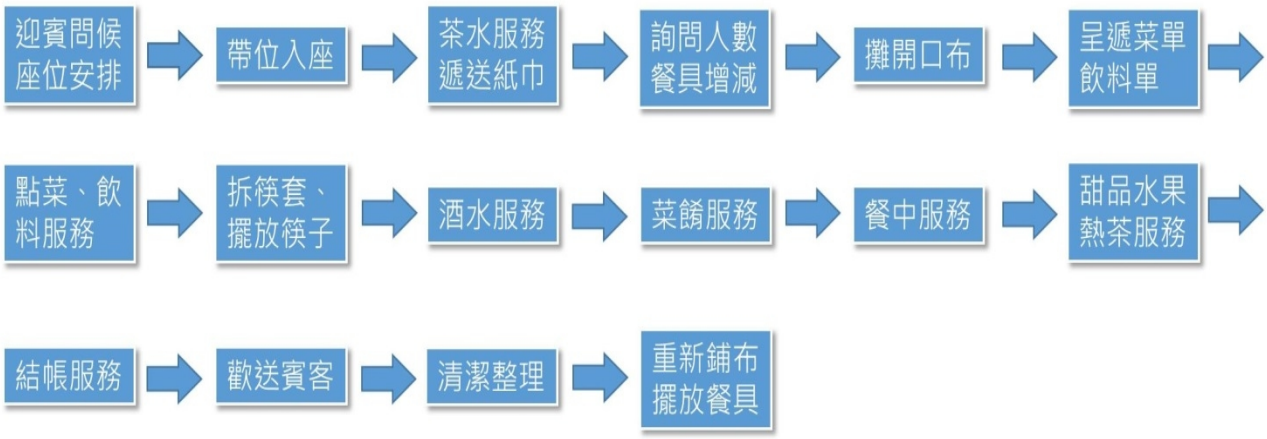
中餐—帶位入座

當客人抵達預定餐桌時，立即介紹客人給該責任區的服務員，並協助客人入座，並詢問客人是否滿意；尤其常來的客人，儘量安排在習慣性的座位。





中餐篇服務流程



中餐—茶水的服務

幫客人服務熱茶時，以右手執把手，左手則按住壺蓋，避免掉落。

倒茶時，要慢慢提起壺嘴，避免茶水滴漏到桌面。



中餐—遞送毛巾

遞送紙巾或毛巾，由顧客右側服務。

服務順序以主賓、年長者、女士優先，主人則為最後。



服務員—增減餐具

客人入座後，要確認用餐人數。在點餐前，應視人數的多寡調整餐具數量，並撤除多餘餐具。



領班—攤口布

攤口布時，從客人座位右側伸出右手，將口布攤開，如果從座位左側，則伸出左手，雙手將口布攤開放置於客人的腿上，切勿觸到客人的身體。



領班—遞送菜單、飲料單

拿菜單時切勿夾在腋下；遞菜單時，先將菜單打開，從客人的右側前方送予客人；菜單遞送完畢，暫時離開客人座位，讓客人有時間討論菜單，切勿造成客人的壓迫感。



領班—接受點菜或飲料

隨時留意客人是否看完菜單，並主動趨前接受點餐，點餐的要領有：

點菜時手持點菜單，立於客人側邊，保持適當距離。



為客人點菜時，可適時推薦招牌菜餚。

客人如有不明瞭處，應委婉詳細為其解說，切勿不耐煩。

客人所點餐食，如有特別的口味，要詳細問明並記載。

點完餐，點餐人員必須重複一次讓客人確認。點餐後，應再詢問飲料。



中餐—拆筷套

接下來，將筷子從筷套中取出，手千萬不可碰觸到筷子夾菜的地方，並將筷子放置於筷架上。



中餐—酒水服務

另外，進行酒水服務時，服務人員須站在右側為客戶斟添酒水。



中餐—菜餚服務

為顧客服務菜餚時，其程序大致可分為傳菜、上菜、秀菜及分菜。

如果有兒童在時，一定要儘量避開孩童的位置，避免發生危險。菜餚上桌前要告知客人以免碰撞，如果桌上已有菜餚，必須先將桌面菜餚調整，騰出空位後再將新菜送上餐桌，菜餚送上時一樣要告知客人菜名。





分菜時右手夾持服務匙和服務叉，左手拿著底盤承接，以免菜汁滴出，再將菜送到客人的盤中；分湯時同樣須避免湯汁滴出。


廣告


廣告


廣告

中餐—桌面整理、更換餐具

桌面整理時，如果骨盤中有醬汁或骨頭，應立即更換乾淨的骨盤。

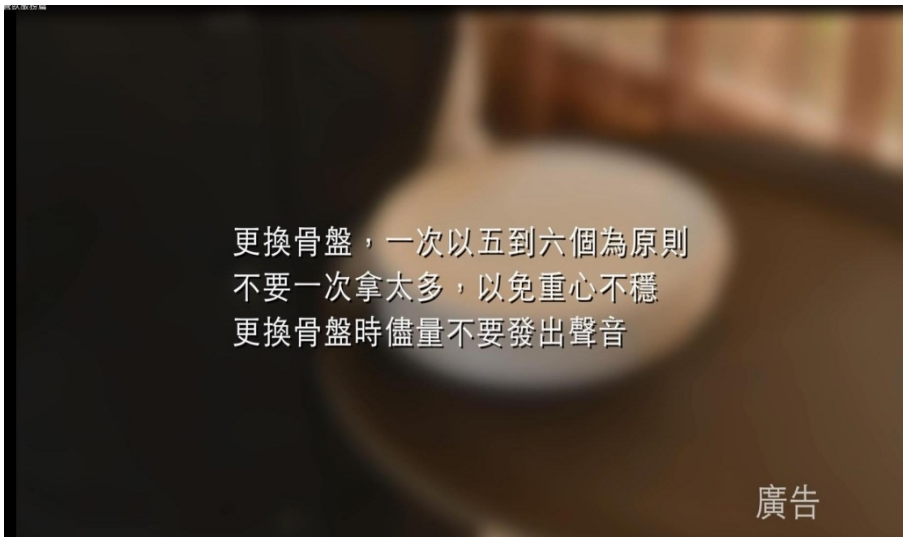
手持圓托盤，將乾淨的骨盤放置其中，到每位客人的右後方，先告知客人，再拿起髒骨盤放在托盤週邊，換上乾淨骨盤。





更換骨盤，一次以五到六個為原則，不要一次拿太多，以免重心不穩。

更換骨盤時儘量不要發出聲音。


更換骨盤，一次以五到六個為原則
不要一次拿太多，以免重心不穩
更換骨盤時儘量不要發出聲音
廣告


廣告


廣告

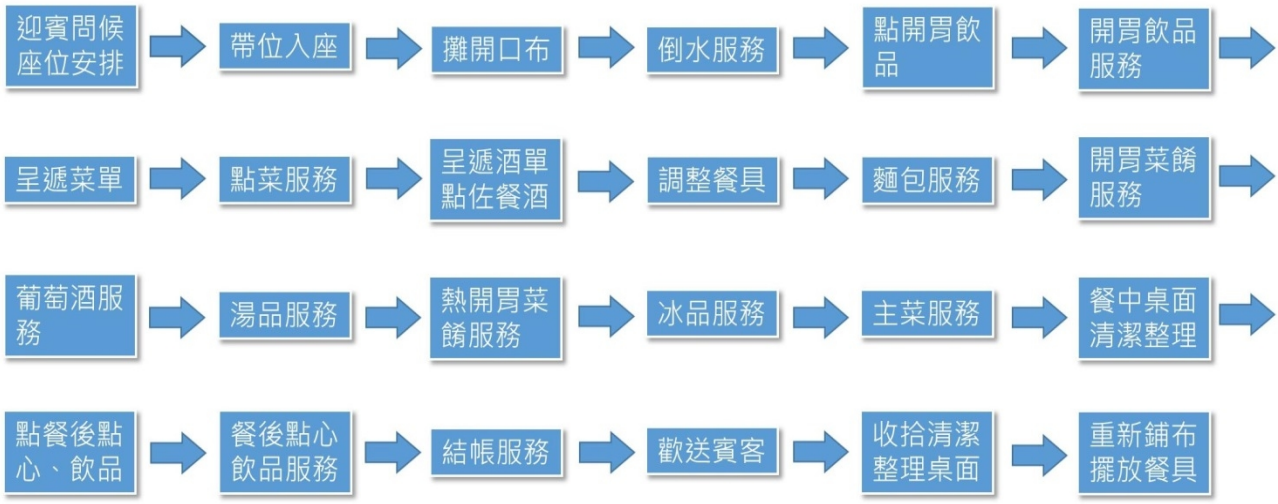
中餐—甜點、甜湯、水果、餐後熱茶服務

在顧客用完所有菜餚後，服務人員須將餐桌上的餐具、調味佐料全部收拾乾淨，並由客戶右方再服務甜點、甜湯或水果。





西餐篇服務流程



西餐—攤口布

攤口布時，從客人座位右側伸出右手，將口布攤開，雙手將攤開的口布放置於客人腿上，切勿觸到客人的身體。



西餐—茶水的服務

進行茶水服務，左手拿一塊摺好口布墊在冰水壺底下。

由客人右側替客人倒水，倒水時，壺嘴要離杯口約 6 公分。

倒水入杯約 8 分滿即可。





西餐—點開胃飲料、點菜

隨時留意客人是否看完菜單，並主動趨前接受點餐，點餐的要領：

點菜時手持點菜單，立於客人側邊，保持適當距離。

為客人點菜時，可適時推薦招牌菜餚。



客人如有不明瞭處，應委婉詳細為其解說，切勿不耐煩。

客人所點餐食，如有特別的口味，要詳細問明並記載。

點完餐，點餐人員必須重複一次讓客人確認。

點完餐後，應再詢問飲料 。



西餐—餐食服務(服務麵包＋湯)

為客人服務麵包時，麵包應烤熱，並放入麵包籃中再上桌。由於西餐屬於高熱度類，進行上湯服務時，要提醒客戶留意，以防止打翻造成意外。





西餐—餐食服務(開胃菜服務)

開胃菜服務，會影響顧客對整體餐食的印象，所以餐廳會非常注重擺盤的技巧。服務時應由顧客的右側，以右手端菜上桌。





西餐—餐食服務(葡萄酒服務)

葡萄酒服務，需先將客人所點的葡萄酒呈給客人過目，避免在客人餐桌上開酒。



開酒時應注意下列兩點，以確保酒的品質：

首先用刀片切開瓶口裝封紙，並以乾淨的口布擦拭瓶蓋上方；

將開瓶器的螺旋體插入軟木塞中心，緩緩地轉入後，以另一端的爪子扣住瓶口，將軟木塞拔出，瓶塞拉出後，應以口布輕輕擦拭瓶嘴內緣。



開酒人員需先聞瓶塞，以確保酒的品質。

將瓶塞以小碟盛放送至主人桌邊，再倒入約一盎司的酒給主人試酒，試酒的用意為酒類是否變質。



試酒沒問題後，應先倒酒給客人後再倒給主人，倒紅酒約八分滿，倒白酒則約六分滿即可。

結束倒酒時，把酒瓶轉一下，防止酒液滴下弄髒桌布。



西餐—餐食服務(服務熱開胃菜)

熱開胃菜一般以海鮮、魚類為主，服務時由顧客的右側，並以右手端菜上桌。用餐後，也是從顧客右側進行收拾工作。



西餐—餐食服務(服務主菜)

服務菜餚時，先核對是否與點菜單記錄一致。

並先收回已使用過的餐盤，再上新菜餚。收餐盤前，應禮貌詢問客人是否還要再用。送菜時由客人右側送上桌，並應告知菜餚的名稱。



西餐—餐食服務(餐中桌面清理)

客人用完一道菜，在收拾餐盤時，一併將使用過的餐具收拾。送上新菜之前，如果桌上尚未擺設該道菜餐具，應先將所需使用的餐具由客人右側服務上桌。



西餐—餐食服務(點用餐後點心及飲料服務)

依照顧客所點的飲料、餐後點心，檢視顧客的餐具是否正確，並為顧客進行調整。



餐後飲料一般以咖啡、紅茶為主。進行服務時必須將糖、奶精(或牛奶)等配料放在餐桌中間，供顧客選用。



服務員—餐桌的清理

服務員要撤盤前應清楚詢問客人是否已經不用，可以收拾了。

客人用餐完畢後，服務員必須將桌面上所有的餐具撤走，以保持桌面清潔。



收拾餐具時應使用托盤，要根據盤碟大小、尺寸依序來堆疊，維持重心平衡，也要避免發出碰撞聲。



另外，旅館的早餐一般都採自助式服務。客人一進入餐廳，接待人員要立刻道早安，接過早餐券後，引導至適合位置。服務員要隨時留意客人盤中的食物是否不用，經詢問確認後馬上收拾餐具，儘量保持桌面清潔。









用餐時間的服務(詢問顧客意見)

用餐期間，要隨時注意客人是否有服務的需求，例如加水；並且在適當的時機，詢問客人對菜餚的評語。若客人回答一切都滿意時，即應向客人表達感謝之意，並希望很快能有再次服務的機會；如若客人有不滿意的地方或是任何意見，應仔細聆聽，除表達歉意外，視問題性質盡可能尋求解決，若屬於不急於當下處理的問題，須確實記錄下來，立即向主管反映。





結帳

客人結帳時，以雙手拿帳單夾，內附帳單明細，至客人右側方並輕聲告知消費金額。



當客人付現金時：服務人員將所收款項與帳單明細交給出納結帳。出納結帳後，服務人員需核對發票及找零無誤，再將帳夾合起送交給客人並擺在客人桌上。



客人以信用卡付帳時：首先檢視信用卡的使用年限。

交由出納結帳後，將一式二聯信用卡簽帳用紙請客人簽名。

核對無誤後，將發票及信用卡簽帳客人收執聯，連同信用卡放在帳夾上一併送回給客人。



送客

當客人用完餐要離席時，先替客人拉椅子，以方便顧客離席。



並協助檢視餐桌椅附近是否有顧客的遺留物，最後再由幹部或服務人員恭送客人，感謝其光臨，並歡迎下次再度惠顧。



餐飲服務人員除了必須具備專業知能外，更重要的是必須具有良好的儀態與人格特質。



而一些餐飲接待的服務用語，服務人員更必須謹記在心，並善加運用。