

# 客舱服务流程及注意事项





- 一、--送毛巾（收）（头等、普通）

1、--把湿毛巾卷成O状，放在毛巾篮内，开口朝一个方向，按宝塔状逐个摆放整齐。

2、--一手拿毛巾篮（注意拿毛巾篮的手势），毛巾竖着对着走廊，横着对着旅客。

3、--送毛巾时的手势，配合语言。

4、--送头等舱时：毛巾要焐热（保温箱或热开水），瓷盘要温热。

收毛巾：

1、--用毛巾篮、毛巾夹。毛巾篮不能对着旅客，并配合语言。

2、--收好的毛巾，装塑料袋。





- 二、--送餐谱

- 1、--左手托餐谱下端，右手扶住餐谱边缘。

- 2、--在旅客面前站定，稍弯腰递送餐谱。

- 3、--用右手打开标有主菜那一页，用右手递到旅客手中。

- 4、--配合语言：“先生（小姐），这是今天的餐谱，请选择您喜欢的热主菜”。



- 三、--无餐谱时的定餐

- 1、--以对半盘作底垫，使用定餐单定餐。

- 2、--了解当天餐食的搭配情况（土豆牛排、米饭海鲜、面条、鸡肉等）。

- 3、--走到旅客面前，主动介绍“先生（小姐），今天午餐（晚餐）的热主菜有鸡、牛排和海鲜，您喜欢哪一种？”

- 4、--旅客选择好后，将旅客所选的餐食填在相应的定餐单上。





- 注意:

1、--旅客想进一步了解餐食情况，可作具体介绍，但不可将各种主菜端给旅客看或选择。

2、--旅客选择好餐食，先看一下旅客的座位号码再填写。

3、--将托盘移至走廊方向再填写。

4、--如有某种餐食，特别受欢迎，很快订完，可保留一份，以备不用其它餐食的旅客选用。

5、--如用定餐粘纸贴在旅客的座椅背上端，送完热食后直接取下。





- 四、--铺收餐巾布

1、--首先将餐巾布一折为二，顺着航徽的方向统一摆放整齐。

2、--将餐巾布托在手臂上，餐布开口处朝外，小臂离身体45。角，切勿靠在身上。

3、--走到旅客面前站定，弯腰，语言“先生（小姐），我们马上就要供应正餐，现在我为您铺上餐巾布好吗？”

4、--旅客同意后，先帮助旅客打开小桌板，然后铺上餐巾布（注意第一排靠内桌板可请求旅客帮助；注意铺时的动作高度。）左侧旅客，左手托餐巾布，右手铺；反之交换。换手时应对着走廊。

5、--收餐巾布时，从旅客的一边轻轻叠起，然后将其它三面先后同样叠起，收回，动作要轻，动作不要太大，较低的拿走。

6、--征得旅客同意后，帮助旅客收起小桌板。





- 五、--推餐车

4、--两手扶住餐车的两侧，不要撑在车上，边推边掌握方向。（注意物品，旅客的脚、座椅扶手、旅客、速度不要快，可用语言提醒旅客往侧靠一下，往后退的乘务员需特别注意脚下的重心。）

5、--养成踩刹车习惯，车停就应刹车，刹车声音越小越好。

当车放回原处后，请注意：

①--餐车门是否关好。

②--搭扣是否扣好。

③--餐车是否被踩住刹车的状态。

6、--一般两人推车为宜，一个推车，应面朝旅客，严禁餐车单独放在过道上。

7、--如车上只有两个热饮壶，壶应放在面对旅客的乘务员一边。

8、--回答旅客问询，手不要搭在车上，应交叉摆放腹前。





- 六、--送饮料（同时送餐巾纸和果仁）
  - 1、--将餐巾纸一折为二，摆在车上。
  - 2、--将果仁顺同一方向摆放整齐。
  - 3、--在餐车上摆上饮料，餐车应布置的美观，又方便服务，整洁。美观，安全。
  - 4、--车推至旅客前，要刹车。送上果仁、餐巾纸（正面对旅客），放旅客右手边。
  - 5、--介绍并征询旅客的意见，语言：
  - 6、--旅客选择后，倒上所需的饮料，送至旅客





- 注意：

①--开瓶装饮料，避免摇晃，毛巾盖住瓶盖。

②--开罐装饮料，避免摇晃，毛巾捂住，放餐车内打开。

③--倒气体饮料，应手拿杯子下部，稍倾斜，速度不要太快

7、--送餐时，饮料倒杯了的八成；平时七成；颠簸时六成。

8、--头等舱送饮料的注意事项，酒杯的拿法及酒的倒法。

注意：内场乘务员应在离厨房近的一端。





- 七、--饮料车的摆放（普通、头等）

- 1、--铺上餐车布

- 2、--将餐巾纸一折为二，摆在车上。

- 3、--将果仁顺同一方面摆放

注意：间距、商标、干净、安全

- 4、--餐车上摆上饮料，餐车应布置的美观又方便服务。

- 5、--玻璃杯（头等）放饮料车的下方。

- 6、--两边各备一条小毛巾。



- 十一、水壶加热饮

1、--一手拿水壶，一手拿小托盘。

2、--用托盘接客人的杯子，倒时壶嘴对着过道  
(任何时候)

3、--倒完送至旅客。

4、--普通舱如无小托盘，可用毛巾，方法相同。



## 十二、--烤饭、塞饭

1、--掌握时间、， 温度注意检查。

2、--塞饭时（防止烫伤，用干毛巾或戴上手套）  
放餐车的两边二层。

3、--掌握好时间，不要过早，以防热食冷却。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/788106006034006134>