



服务手册（餐厅）

Policy & Procedure (Restaurant)



弘景（集团）管理公司 荣誉管理
Hongjing (Group) Management Co., Ltd.

服务手册目录

● 一、组织架构图
.....
.....

● 二、岗位职责
.....
.....

● 三、岗位步骤和标准
.....
.....

● 四、管理制度和规范
.....
.....

● 五、服务细节 - 服务步骤
.....
.....

● 六、服务应用表格
.....
.....

二、岗位职责

1) 总 监 岗 位 职 责
.....
.....

2、服务部岗位职责：

1) 经 理 岗 位 职 责
.....
.....

2) 主 管 岗 位 职 责
.....
.....

3) 吧 台 领 班 岗 位 职 责
.....
.....

4) 传 菜 部 领 班 岗 位 职 责
.....
.....

5) 包 间 领 班 岗 位 职
责
.

9) 服 务 员 岗 位 职
责
.

10) 酒 吧 员 岗 位 职
责
.

11) 传 菜 员 岗 位 职
责
.

2、迎宾部岗位职责：

1) 迎 宾 部 领 班 岗 位 职
责
.

2) 迎 宾 员 岗 位 职
责
.

营运总监岗位职责

岗位名称	营运总监	签定日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	实施总经理	直接下级	本部门经理
岗位提要	全方面负责制订并实施前厅工作计划，督导前厅日常运作，确保为客人提供优质高效餐饮服务。全方面提升餐厅服务质量和水平，不停提升整体经济效益和社会效益。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1、全权负责处理服务部一切事物，率领部门职员努力工作，完成酒店所确定各项目标。 2、制订管理目标，要求各级管理人员和职员职责，并监督落实实施。 3、实施酒店各项规章制度，建立健全内部组织机构系统，协调店总实施各部门关系，建立内部合理而有效运行机制。 4、完成店总给经营计划（月、季、年）、发展计划、经营方针。 5、帮助店总做好市场拓展，研究并掌握市场改变和发展情况，制订市场拓展计划和价格体系，适时提出阶段性工作关键，并指挥实施。 6、对多种动向有高度敏感性，率领职员进行全方面推广销售。具体阅读每个月报表，检验营业进度和营业计划完成情况，并采取对策，确保经营业务顺利进行。 7、完善酒店组织系统，使之合理化、精简化、效率化。主持每七天部门工作会议，检验情况汇报，并针对相关问题进行关键讲评和指示。 8、定时巡视公众场所及部门工作情况，检验服务质量，并将巡视结果传达至相关部门。 9、负责关键客人接待工作，保持和社会各界广泛联络，塑造良好内外部形象。 10、以身作则，关心职员，奖罚分明使酒店有高度凝聚力和归属感 		

素质要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有较强团体协作、组织、协调和沟通能力，含有良好管理经验，较丰富社会关系，计算机熟练。 2. 道德品质优良，敬业精神强，工作认真负责，含有创新意识，有团体合作精神； 3. 要有提出问题、分析问题、处理问题能力。 4、有较高政治素养和责任感，精通专业知识、思维敏锐、处事果断、作风正派、公私分明，树立良好形象。 5、掌握管理和服务方面系统知识，并要了解相关方面一切业务技能和基础知识。
直接责任	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正常运作服务部经营管理 2. 处理好和各部门沟通及关系，处于良好经营状态 3. 必需定时组织对各岗位职员进行培训
职权和权利	<p>职权：依据实际情况对本部门职员含有任免权利 打折权；指挥权；奖罚权；最高领导会议讲话权。</p> <p>权利：详情见《职员手册》</p>
管辖范围和	管辖范围：服务部、营销部、酒吧、传菜部、保安部、
实施人署名 _____	<p>营运总监</p> <p>兹收到《营运总监岗位职责》本人明白职责具体内容，并谨此声名： 本人确保其尽职实施，同时负担直接责任和领导责任。</p>

服务部经理岗位职责

岗位名称	服务部经理	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	服务部总监	直接下级	服务部主管
岗位	服务经理应精通本酒店		

提要	菜式相关知识，对前厅进行全方面而高效管理，其基础任务是组织指挥整个餐厅服务工作，资产管理，和酒店运转和经营工作，达成并不停提升，负担全部责任。
岗位职责	<ol style="list-style-type: none"> 1、认真抽查航海日志，负责检验酒店服务人员仪容仪表、个人卫生等情况； 2、负责培训并监督服务人员严格遵照服务规范服务； 3、负责酒店日常工作运转，正常秩序维护； 4、负责将酒店经营情况、客源结构、来宾反应意见、出品和服务质量等综合信息进行总结并反馈给厨师长及服务部经理，方便进行立即调整； 5、处理由食品、饮料和服务质量等造成来宾投诉，并汇报上级； 6、负责所辖酒店内外协调工作，前厅和后厨沟通工作； 7、帮助酒店领导制订经营方案，努力发挥本餐厅优势，定时审核高速调整督导； 8、在营业时间内巡视全场，咨询客人意见要求，立即改善； 9、负责前厅服务网点消耗用具及固定资产管理、维修、控制； 10、负责对区域内安全设施、设备、方法、职责等实施检验部署，确保前厅工作安全； 11、制订职员培训计划，负责服务部人员思想教育，业务培训工作和考评工作； 12、对违反服务规程和店规者进行立即处理，确保为来宾提供优质服务。 13、分配工作、督导工作、落实工作、检验并完善工作。
工作程序	<ol style="list-style-type: none"> 1、提前十分钟到岗，计划一天工作内容； 2、10点按时参与班前会，做好例会检验，传达会议纪要并总结分析前一天工作问题，跟进下步工作实施； 3、做整个餐厅巡视工作立即指出并更正； 4、做好接餐准备工作； 5、检验餐厅正常运转情况； 6、对前厅特殊事情立即处理； 7、进行餐后工作检验； 8、17:00开班前会，对上一餐工作进行总结； 9、晚餐结束，熟知当日营业情况，填写经理日卡，做好营业分析和总结。
素质要求	做任何工作全部要尽心尽责，兢兢业业，按正规程序和操作标准严格要求自己，对于客人意见做好分析，立即和厨师长沟通，内部协调要友好，要求全部些人员主动、主动、礼貌、热情、周到服务，含有熟练业务知识，和

	管理水平，能宽容待人。
--	-------------

直接责任	对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任；对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对前厅成本控制（物耗）、优质高效服务负责；对辖区设备设施负责。本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。
职权及应有权利	赠菜权：给熟客或会员客人赠予新出菜品来品尝；排班权：全部些人员工作安排，也可间接监督；打折权；指挥权；奖罚权；最高领导会议讲话权。 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）
管辖范围	区域范围：全方面服务部工作。
实施人署名	<p>服务部经理（本岗位） 营运总监（直接上级）</p> <p>兹收到《服务部经理岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。</p>

服务部主管岗位职责

岗位名称	服务部主管	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	服务部经理	直接下级	服务部领班
岗位提要	应精通本酒店菜式相关知识，对厅面进行全方面而高效管理，其基础任务是组织指挥服务部服务工作及人员分配工作，负责确保酒店服务质量。		
岗	<ol style="list-style-type: none"> 1、认真检验航海日志，检验服务员仪容仪表，服装及个人卫生情况； 2、负责训练、监督服务员严格遵照服务规程服务； 3、负责厅面日常工作运转，正常秩序维护； 4、负责将酒店经营情况、客源结构、来宾反馈意见、菜品等综合性营业信息立即反馈给厨师长和服务部经理，方便立即调整。 5、处理由食品、饮料和服务质量引发来宾投诉，并向经理汇报； 		

<p>位 职 责</p>	<p>6、负责所辖酒店内外协调工作，厅面之间和厨房之间；</p> <p>7、在营业时间内巡视前厅，咨询客人意见及要求，立即改善；</p> <p>8、负责前厅服务用具、消耗用具及固定资产管理、维修和控制；</p> <p>9、负责对区域内安全设备、设施方法、职责等实施检验部署，确保酒店工作安全；</p> <p>10、辅助经理制订职员培训计划，负责管理服务部人员思想教育、业务培训、技术考评工作；</p> <p>11、对违反服务规程和店规事进行纠正处理，确保为来宾提供优质服务；</p> <p>12、合理安排下属职员各类休假及工作排班并立即上报经理</p> <p>13、顺利接待领导用餐，并立即将领导所需及用餐情况反馈经理或厨师长，关键VIP接待立即通知经理</p> <p>14、检验餐厅卫生工作，督促职员严格按卫生标准做卫生；</p>
<p>工 作 程 序</p>	<p>1、提前十分钟到岗，计划一天工作内容；</p> <p>2、10点按时参与班前会，帮助经理安排工作岗位划分，进行仪容仪表检验</p> <p>3、督导并检验开餐前准备工作，检验厅面设备是否处于完好状态；</p> <p>4、检验各岗位立岗情况，做好迎宾工作；</p> <p>5、指导并监督服务员是否按正规服务规程服务；</p> <p>6、餐中主动问询客人对菜点和服务反馈意见，进行立即处理并上报；</p> <p>7、进行餐后工作检验；</p> <p>8、17:00参与班前会，并对上一餐工作进行总结；</p> <p>9、晚餐结束后，总结一天来工作中所出现问题，并汇报服务部经理；</p>
<p>素质 要求</p>	<p>做任何工作全部要尽心尽责，兢兢业业，按正规程序和操作标准严格要求职员，认真搜集客人意见，并做好统计，立即反馈厨房厨师长和汇报经理，善待每位客人，做事要主动、主动、礼貌、热情、周密，确保客源。</p>
<p>直 接 责 任</p>	<p>对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任；对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对前厅成本控制（物耗）、优质高效服务负责；对辖区设备设施负责。本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。</p>
<p>职 权 及 应 有 权 利</p>	<p>职权：具体工作分配权；工作落实权；帮助经理完成其领导职权；检验工作</p> <p>职权；通常事件处理权；激励奖罚权；</p> <p>权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）</p>

管辖范围	区域范围：服务部全方面工作。
实施人署名 _____	服务部主管（本岗位） 经理（直接上级） 兹收到《服务部主管岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。

直接上级	服务部 经理	直接下级	吧台领班
岗位提要	负责吧台酒水经营管理工作，帮助服务部经理制订和实施吧台优质服务程序和标准，督导本部门职员为客人提供优质高效吧台出品。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1. 帮助经理负责制订吧台酒水服务程序和标准并组织实施。 2. 依据营业情况合理安排职员班次，监督和指导职员正确工作 3. 帮助经理负责建立并实施酒水质量检验控制制度，杜绝酒水浪费现象 4. 负责检验吧台物品、设备和用具领用和管理工作，进行物品申购计划工作 5. 亲自参与关键来宾出品操作工作，正确处理客人投诉确保优质出品 6. 负责检验作帐工作，帮助经理做好酒水成本控制 7. 负责吧台设备维护和保养工作 8. 负责帮助酒水单制订和价格核实，组织多种酒水促销活动，不停开发新产品全方位满足客人需求 9. 定时对职员进行业务培训，督促职员遵守餐厅各项规章制度，帮助经理对本部门职员进行业务考评评定 10. 立即认真完成上级指派其它工作 		

工 作 程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提前十分钟到餐厅，查看本部门交接工作日志，计划当日工作内容； 2. 10点参与班前会，负责监督领班对本部门职员仪容仪表检验； 3. 督促、检验本岗位卫生清扫工作； 4. 监督本部门职员在工作中是否按正确服务程序及标准操作，确保吧台出品质量 5. 检验吧台物品申购标准和数量是否达成部门标准 6. 随时检验吧台物品准备情况，立即向经理汇报 7. 整理、汇总客人对吧台出品质量反馈意见，并向经理汇报； 8. 督促本部门职员做好物品盘点；做好酒水销售日报表； 9. 做好部门收档工作，做好交接工作；
素质 要求	热爱本职员作、大公无私、勤勤恳恳含有较强事业心和责任心，全方面掌握酒水知识和酒水服务。身体健康、精力充沛，有较强实施能力。
直 接 责 任	<p>对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任；</p> <p>对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对辖区环境卫生负责；对本人工作质量及服务程序负责；优质高效服务负责；对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门操作安全负责；其它应由本人承担责任。</p>
职 权 及 应有权利	<p>本区具体工作分配权；工作落实权；帮助主管完成其领导职权；检验本区工作职权；通常事件处理权。</p> <p>权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）</p>
负责范围	区域范围：酒吧一切工作。
实施人署名 _____	<p>吧台领班（本岗位） 经理（直接上级）</p> <p>兹收到《吧台领班岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。</p>

传菜部领班岗位职责

直接上级	服务部经理	直接下级	传菜部领班
岗位 提要	负责菜品质量监督工作。帮助经理制订传菜部操作步骤，同时对本区域组织、检验、监督及协调工作，日常工作分配。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1、接收经理领导，率领本班职员实施经理所下达各项管理和经营性指令。 2、督导本部职员实施本部门各项操作规程，按标准检验所属职员工作技能。 3、立即传达上级确定各项工作方法和要求，并督导实施； 4、督导本部职员做好全方面检验工作，使之达成营业最高标准要求； 5、把好菜品质量关，将厅面反馈菜品意见立即反馈厨房，并上报经理； 6、宴请关键贵宾时，负责传菜部督导和衔接工作； 8、监督传菜部物品盘点工作，定时把结果向经理汇报； 9、监督“五常法”落实情况，做好指导工作； 10、帮助经理做好下属日常基础培训工作，努力提升本部门工作效率； 		
工 作 程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1、提前十分钟到岗，查看本部门交接工作日志，计划传菜部一天工作内容； 2、10点按时参与班前会，监督本部门职员仪容仪表检验； 3、督导并检验开餐前准备工作，检验传菜部设备是否处于完好状态，有问题立即向工程部衔接，确保酒店正常运行； 4、指导并监督传菜职员是否按正规规程操作； 5、监督本部严格根据标准工作步骤操作并对特殊事情进行立即处理，紧急问题立即上报经理； 7、17:00参与班前会，总结上一餐情况，使晚餐工作效率能深入提升； 8、晚餐结束后，总结一天来工作中所出现问题，并汇报经理； 9、负责监督前厅本部收市工作； 11、负责整个区域收市检验工作，做好安全检验工作，做好工作交接日志，关灯锁门，按酒店要求上交钥匙； 		

素质要求	做任何工作全部要尽心尽责，兢兢业业，按正规程序和操作标准严格要求职员，要求全部传菜员主动、主动、礼貌、热情、周到。
直接责任	对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任； 对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对传菜部成本控制（物耗）、对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门操作安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。
职权及应有权利	本区具体工作分配权；工作落实权；帮助经理完成其领导职权；检验本区工作职权；通常事件处理权；有把不合格菜品直接退回厨房权力。 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）
管辖范围	区域范围：传菜部一切工作。
实施人署名 _____	传菜领班（本岗位） 经理（直接上级） 兹收到《传菜部邻班岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。

包间领班岗位职责

岗位名称	领班	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	主管	直接下级	本区服务员
岗位 提要	酒店服务通常按区域进行划分，每个区域服务即领班管理，领班负责当区域组织、检验、监督及协调工作，日常工作，有时也须参与餐饮服务。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1、接收主管领导，负责检验指导服务员航海日志，率领本班职员实施经理、厨师长所下达各项管理和经营性指令。 2、督导本班职员实施本厅面各项操作规程，按标准检验所属职员工作技能。 3、组织班前会业务例会，立即传达上级确定各项工作方法和要求，并组织落实，确保管理系统通畅。 4、在开餐做好本区域全方面检验，开餐前各项准备工作，并检验她们立岗时间； 5、巡视职员服务情况，咨询客人对菜点、服务等方面意见，处理通常客人投诉； 6、在开餐时帮助服务员进行服务工作； 7、时刻注意完善用餐进展情况，立即满足来宾用餐时提出要求； 8、定时检验，清点本区设备餐具等工作，并把握结果向主管汇报； 9、督促服务员做好餐厅安全和清洁工作； 10、帮助主管做好下属基础培训工作。 		
工 作 程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1、提前十分钟到岗，计划一天工作内容； 2、10点按时参与班前会，帮助主管安排工作岗位划分，提前进行本区域职员仪容仪表检验，并确保例会前秩序； 3、督导并检验开餐前准备工作，检验区域设备是否处于完好状态； 4、做好迎宾工作； 5、指导并监督服务员是否按正规服务规程服务； 6、餐中巡视，主动问询客人对菜点和反馈意见，进行立即处理； 7、巡视餐后是否按标准程序收台，进行餐后工作检验，并上报主管检验； 8、17:00参与班前会，并对上一餐工作进行总结； 9、晚餐结束后，总结一天来工作中所出现问题，并汇报负责主管； 10、天天收尾领班负责厅面收市工作，让最后一席客人满意离开； 11、负责整个区域收市检验工作，做好安全检验工作，将遗留问题做好交接，关灯锁门，按要求上交钥匙； 		
素质			

要求	做任何工作全部要尽心尽责，兢兢业业，按正规程序和操作标准严格要求职员，认真搜集客人意见，并做好统计，立即反馈当区主管，让客人满意而归，要主动、主动、礼貌、热情、周到地服务，保持最好精神状态。
直接责任	对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任； 对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对前厅成本控制（物耗）、优质高效服务负责；对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。
职权及应有权利	本区具体工作分配权；工作落实权；帮助主管完成其领导职权；检验本区工作职权；本区域通常事件处理权； 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）
管辖范围	区域范围：本区域。
实施人署名	服务部领班（本岗位） 主管（直接上级） 兹收到包《包间领班岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。

服务员岗位职责

岗位名称	服务部 服务员	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	服务部领班	直接下级	无
岗位提要	按区域划分做好自己本职员作，做好餐饮服务；		
岗	1、认真填写航海日志，按要求着装，保持整齐，按时上下班，服从领班指挥和安排； 2、做好前厅卫生工作，及餐台洁净，保洁，餐桌调味卫生洁净；		

	3、负责接待客人，熟知菜单上菜肴名称、价格、原料等，正确推销给客人；
--	------------------------------------

<p>位 职 责</p>	<p>4、按规范服务程序为客人提供满意服务； 5、严格根据规范动作操作； 6、礼貌地送客，立即向当区领班汇报； 7、客人离开时，立即清理台面，做好翻台工作，迎接新客人； 8、遵守饭店各项规章制度； 9、珍惜酒店设备，节省能源。</p>
<p>工 作 程 序</p>	<p>1、提前五分钟到前厅，准备点名； 2、10点参与班前会，听从主管安排开餐前岗位分工及其职责，接收仪容仪表检验，对昨日会议纪要熟记等； 3、进行本岗位卫生清扫工作； 4、查看预订情况，了解预订单位及特殊要求； 5、检验台面餐具，是否有漏摆或破损现象； 6、按要求时间站位，热情迎客； 7、按规范服务程序为来宾提供服务，留心客人用餐情况立即向上级反应； 8、通知当区领班结帐收款，一定要提前查对好帐单； 9、客人离店提醒客人携带好随身物品； 10、礼貌送客至大门口方可返回； 11、按标准程序进行收餐，了解下一餐预定情况，按要求做好对应准备工作； 12、做好餐后总结，改善上一餐所出现问题。</p>
<p>素质 要求</p>	<p>从客人进入餐厅到用餐完成整个过程中，服务全部要保持热情、礼貌、周到、主动为客人服务，严格根据规范程序操作，</p>
<p>直 接 责 任</p>	<p>对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任； 对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对辖区环境卫生负责；对本人工作质量及服务程序负责；对前厅成本控制（物耗）、优质高效服务负责；对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。</p>
<p>职 权 及 应有权利</p>	<p>无（有任何事情立即上报当区领班） 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）</p>

酒吧员岗位职责

岗位名称	酒水吧员	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	酒吧领班	直接下级	无
岗位提要	确保当日酒水出售及统计工作，按标准程序领取酒水。		
岗 位 职 责	<p>1、提前 5 分钟到岗，参与班前例会；</p> <p>2、严格遵守宾馆各项管理制度，根据餐饮部要求着装；</p> <p>3、负责吧台酒水区域（包含多种陈列酒品）卫生清洁工作；</p> <p>4、开餐前负责检验多种酒水、香烟库存，发觉有短缺品种或贮备不足时应立即到烟酒库领取，当日断货烟酒品种要制订烟酒估清单，并立即通知经理，以使之立即传达给服务员；</p> <p>5、开餐后，保持饱满精神状态，树立餐销部良好工作形象；</p> <p>6、对于服务员开据烟酒单要严格查对，发觉价格或数量错误立即调整并通知服务员更正；</p> <p>7、收银员收款时要认真帮助其查对烟酒消费量，确保正确无误；</p> <p>8、工作期间，要使用礼貌用语，不得对用户无礼；</p> <p>9、不得违反财务制度，不得私自享用或变卖烟酒，不得私自外借烟酒，不得私拿馈赠烟酒和客人存放烟酒；</p>		

	10、天天进行查对，每个月底负责盘点总吧台烟酒数量，填制库存烟酒盘点表。
工 作 程 序	1、提前 5 分钟到岗，10 点按时参与例会，通报当日急推和沽清酒水； 2、按标准程序做好开餐前准备工作。检验当日酒水（数量、温度、质量等）。 3、按标准操作程序以最快速度提供来宾所需酒水。 4、帮助服务员拿取酒水并送至厅房 5、做好当日盘点工作。 6、做好收档工作。 7、值班人员做好交接工作，将酒水分类上锁，并上报主管检验。
素质 要求	从客人进入酒店到用餐完成整个过程中，要保持热情、礼貌、周到、主动态度。工作要注意细节，要灵敏。
直 接 责 任	对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任； 对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对辖区环境卫生负责；对本人工作质量及服务程序负责；对前厅成本控制（物耗）、优质高效服务负责；对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。
职 权 及 应有权利	无（特殊事情上报直接上级） 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）
实施人署名 _____	酒水吧员（本岗位 领班（直 接上级） 兹收到《酒水吧员岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。

传菜员岗位职责

岗位名称	传菜员	签署日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	传菜领班	直接下级	无
岗位 提要	负责订酒店单和菜肴食品传输工作，负责菜肴所跟佐料及服务用具准备工作，做好各项服务员后勤工作。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1、按要求着装，保持整齐，按时上、下班，服从领班指挥安排； 2、做好负责区域卫生工作； 3、检验餐中全部用具如托盘、菜盖等； 4、正确无误地传输菜品； 5、负责帮助前台服务员撤换餐具，整理空瓶、罐等； 6、负责清点本前厅撤下布草； 7、遵守餐厅各项规章制度； 8、大型宴会，帮助服务人员收台，整理餐台及收尾工作； 9、完成领班交给其它工作。 		
工 作 程 序	<ol style="list-style-type: none"> 1、提前五分钟到岗，准备点名； 2、10点参与班前会，接收仪容仪表检验； 3、进行本岗位卫生清洁工作及托盘清理，准备多种汁料，要求质量，要适量； 4、配齐上菜所配器皿，整齐卫生无破损； 5、每餐前立即将冷菜车放入散区，要求摆放整齐； 6、依据订餐情况将预定好菜品正确地传输到厅房，听从当区领班指挥将每一道菜品传到各区，并向服务员报菜名。 7、走菜时要稳，确保菜品质量，每个菜品要盖菜盖； 8、帮助服务员人员做好收餐工作； 9、洗刷当餐全部托盘，将酱料立即返回厨房或清理，做好收档工作； 		

	10、收档后上报当区领班检验；
素质 要求	对工作尽心尽责，兢兢业业，按正规程序和操作标准严格要求自己，认真熟悉菜品，做事要眼明手快，有很好托盘技术；
直接 责任	对直接上级及本人所包含工作负直接责任；实施并完成直接上级下达各项任务；定时汇报，请示工作；本人亲自做工作所连带责任； 对所辖工作区域和工作中个人行为负责；对辖区环境卫生负责；对本人工作质量及操作程序负责；对传菜部成本控制（物耗）、优质高效工作负责；对辖区设备设施负责；本人工作行为所产生最终止果负责；对本人纪律行为负责；对本部门和本人所掌管饭店和部门秘密安全负责；其它应由本人负担本部门领导责任。
职 权 及 应有权利	有不合格菜品可直接返回厨房重新烹制，确保菜品质量，将菜品意见反馈于领班。 权利：在劳动工作中酒店给予职员一切权力（具体参考《职员手册》）
实施人署名 _____	传菜员（本岗位） 领班（直接上级） 兹收到《传菜员岗位职责》。本人明白职责具体内容，并谨此申明，本人确保其尽职实施。同时负担直接责任和领导责任。

迎宾部领班岗位职责

岗位名称	迎宾部领班	签定日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	主管	直接下级	迎宾客
岗位提要	全方面实施并落实经理指派各项工作，率领本部门职员做好销售工作。		
岗 位 职 责	<ol style="list-style-type: none"> 1. 格遵守餐厅各项规章制度，主动地配合经理把接待部各项工作落实好。 2. 制订每七天出访计划并上报经理，周末整理外出造访资料，协经理回顾本周接待情况，并写出总结汇报。 3. 配合经理作好对本部门职员定时培训工作并负责对新职员培训。 4. 在开餐中造访客人并统计下客人意见和提议，以书面形式立即反馈给经理。 5. 对餐厅及职员保持高标准专业形象、工作道德和工作态度，处理营业部经理指派特殊事务，参与前厅各项活动，做好公关工作。 6. 主持接待部全方面工作，做到上传下达、下情上报，督导职员根据工作程序及标准向客人提供高效服务。 7. 以身作责，以热情、礼貌工作态度受理客人预订；将每项预订统计下来，检验预订资料，调查和检验预订内容，并立即把预订情况反馈给经理，并整理贵宾登记档案。 8. 查看天天订餐统计，对每个已确定预定进行核实，争取预订最可能地兑现。 9. 9. 督导职员工作，对违纪职员按餐厅要求提出处理意见，并上报经理。 10. 加强和其它部门职员工作配合，学习掌握服务各项技能技巧。 11. 掌握熟客用餐习惯，尽可能满足她们特殊要求；正确处理客人投诉，对于不能处理投诉立即上报经理。 12. 立即完成上级领导指派其它工作。 		
工 作 程 序	<p>到岗安排作好区域卫生，检验职员仪容仪表，检验所需物品是否齐全是否需要领取。依据定餐情况进行人员调配。主动参与对客服务，对VIP客人或熟客安排专员接待。正确、立即处理客人投诉，对于不能处理问题立即反馈给经理。整理当日定餐资料并记入档案并上报经理。</p>		

素质要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 反应灵敏、机智灵活、含有良好沟通能力，善于处理客人实际问题 2. 能够有效帮助营业部经理完成本部各项工作 3. 熟练地掌握餐厅各项服务程序及标准，熟悉酒店全部出品配料、口味、特色及价格等 4. 组织能力较强，能率领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程。 5. 含有主动向上学习精神，不停提升业务水平和业务能力
直接责任	<ol style="list-style-type: none"> 1、按时完成经理指派全部工作，主动请教、汇报 2、监督和指导下部职员全部工作情况并立即上报经理 3、落实天天预订情况核实 4、负责 VIP 客人档案整理 5、对新职员培训和实施对老职员定时测试
职权和权利	<p>职权：依据订餐情况对本部门职员安排对应岗位，严格实施酒店及本部门要求各项规章制度，对于工作中不能处理问题可直接向经理上报。</p> <p>权利：见《〈职员手册〉》</p>
管辖范围 联络部门	管辖范围：迎宾。
实施人署名	<p>迎宾领班</p> <p>兹收到《迎宾领班岗位职责》本人明白职责具体内容，并谨此声名：本人确保其尽职实施，同时负担直接责任和领导责任。</p>

迎宾员岗位职责

岗位名称	迎宾	签定日期	年 月 日 总页码： 页
直接上级	迎宾部领班	直接下级	-----
岗位提要	帮助营业部领班完成营业部经理指派各项工作，对每位客人订餐电话仔细倾听并作好统计，接待好每一桌客人。		

<p style="text-align: center;">岗 位 职 责</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格遵守餐厅制订各项规章制度，服从餐厅领导安排 2. 接收客人订位时一定要问清客人姓名、单位名称、订餐人数、进餐时间、联络电话及有何特殊要求等。 3. 假如餐厅客人很多不能留位，而客人又是常客、熟客时，要向客人解释清楚，请客人谅解。 4. 为进餐客人安排座位，方便和满足客人进餐要求。 5. 耐心解答客人相关酒店情况或其它问题，自己了解又许可向外讲全部要给客人满意解答。 6. 熟悉酒店一切情况：如台位、装修风格、环境、经营品种，管理人员及职员情况等；掌握通常公关知识含有一定公关能力。 7. 知识丰富，表示能力强，会一定英语听说，给人以亲切、自然、热情感，善于交际又能自重。 8. 当客人要求进餐而又不知怎样选择时，迎宾员应帮助客人选择她们喜爱进餐区域。 9. 立即完成上级指派其它工作。
<p style="text-align: center;">工 作 程 序</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 到岗按时参与例会，依据具体要求接听电话并做好统计 2. 检验餐前准备工作，将当餐订餐表交和相关部门 3. 等候客人、迎接客人 4. 安置客人并和当区职员或领班进行交接 5. 迎送客人 6. 精神饱满地迎接下一批客人
<p style="text-align: center;">素 质 要 求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 含有高汉字化程度或相同学历；五官端正、性格外向、机智灵活。 2. 一般话流利，了解公关知识和餐饮知识并能学以致用 3. 含有一定亲和力善于融洽和客人关系，组织协调能力强；热爱餐饮工作，敬业爱岗。
<p style="text-align: center;">直 接 责 任</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保管本部门全部物品 2. 随时听取客人意见，并将客人意见立即反馈给领班 3. 对自己本职员作负直接责任

.....
..
7) 上毛巾服务步骤和标准.....

.....
8) 恢复台面步骤和标准.....

.....
9) 转盘步骤和标准.....

.....
10) 结帐服务步骤和标准.....

2、服务步骤和标准

1) VIP 服务步骤和标准.....

.....
2) 包间服务步骤和标准.....

3、营业部岗位步骤和标准

1) 迎宾部领班工作步骤.....

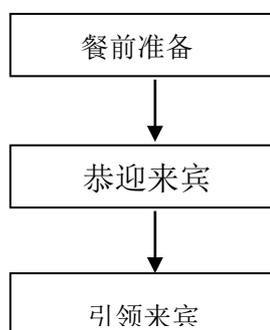
.....
2) 迎宾职员工作步骤.....

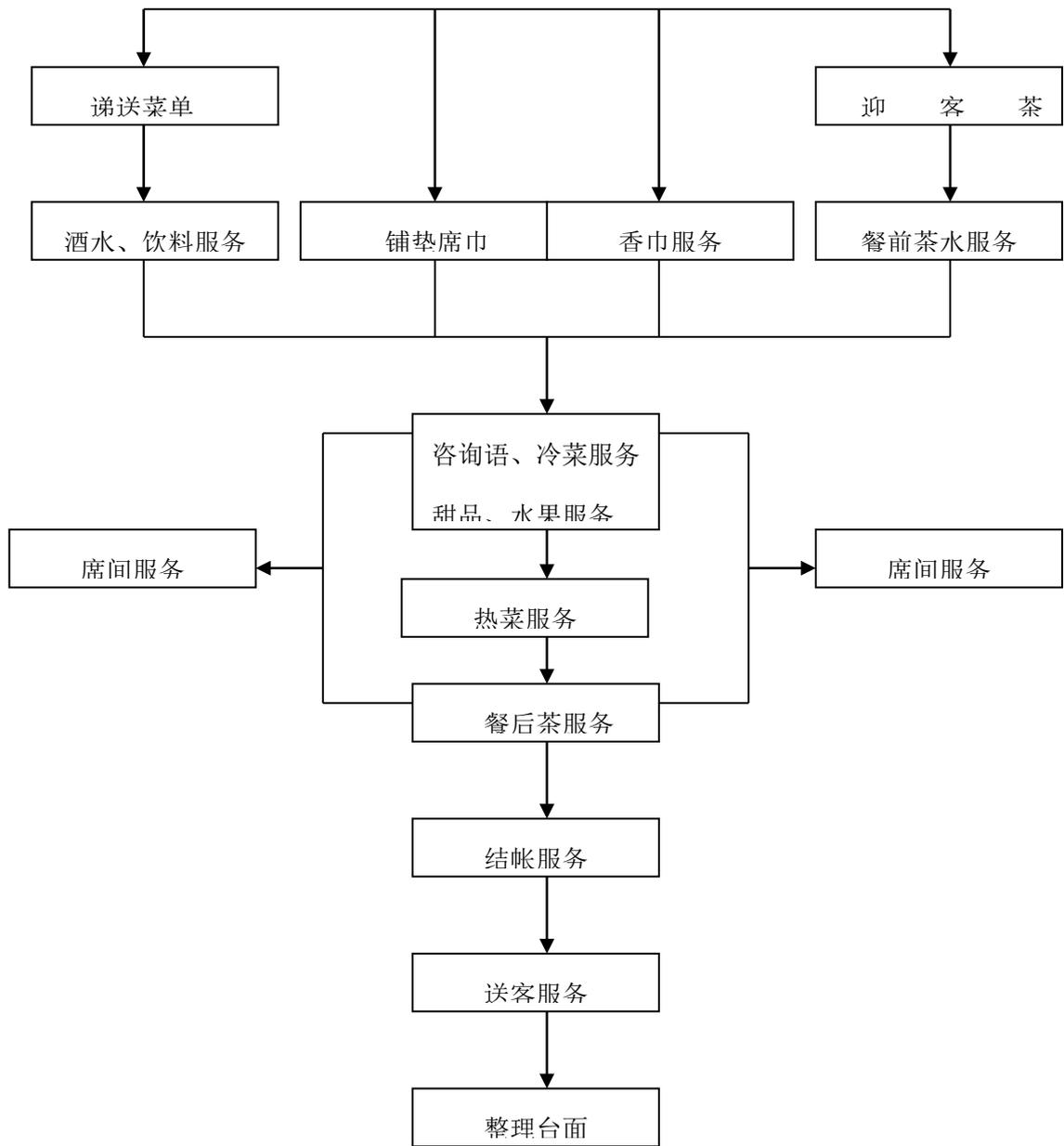
.....
4) 接收预定工作步骤和标准.....

5) 造访用户步骤

-
-
- 6) 电 话 接 收 预 定 标 准.....
-
- 7) 营 业 部 礼 仪 礼 貌 标 准.....
-
- 8) 迎 宾 员 服 务 程 序 和 标 准.....
-
- 9) 用 户 造 访 程 序 和 标 准.....
-

服务部服务步骤图





引领客人入位程序和标准

序号	程序	标准
1	准备工作	1、了解当日定座情况（姓名、人数、时间、消费标准、付款方法） 2、和营业各部门做好协调工作；
2	问候客人	1、标准服务敬语 2、鞠躬、热情大方 3、面带笑容、举止幽雅
3	引领客人入营业区	1、标准姿势领位； 2、介绍包间风格、消费标准、经营品种、出品特色；
4	帮助客人存衣服	1、按标准把客人衣服存入衣帽间； 2、提醒客人取出珍贵物品； 3、给客人存物牌并告之凭牌取衣；
5	引领客人入位	1、走在客人左前方，平保持 1 米距离； 2 拉椅让座，动作要轻、稍稍抬起往后拉；

		3 按标准姿势给客人点烟；
6	和服务员交接，再归位迎客	1、客人包含客人姓名、人数、是否定餐； 2、客人是否到齐，是不是熟客； 3、是否存有物品或其它特殊需求；

送客服务程序和标准

序号	程序	标准
1	客人起身离开	1、提前取回客人所存物品； 2、提醒客人带好随身珍贵物品；
2	帮助客人离开座位	1、双手轻轻往后拉开餐椅； 2、问询客人是否需要计程车； 3、后退一步站立，让客人先行；
3	向客人致谢	1、面带微笑，热情大方，说“谢谢你们光临” 2、服务员要停下手中活，待客人离开； 3、后退一步站立，让客人先行； 4、送客人到楼梯口；
4	送客人离开酒店	1、目送客人离开酒店，谢谢客人光临；

点单服务程序和标准

序号	程序	标准
1	检验菜单	1、洁净、整齐、无破损； 2、依据人数拿取对应数量菜单；
2	为客人递送菜单	1、标准姿势拿菜谱、打开第一页； 2、按女士优先、先宾后主标准； 3、采取半蹲方法，站在客人右边服务，语言亲切、音量适中； 4、指示菜名手势要标准，虎口夹笔、其它四指并齐由中指指向菜名；
3	介绍菜品、写单	1、推荐特色菜品，先全方面介绍后针对突破； 2、站在客人立场、抓住时机推销，但要避免强行推销； 3、目标是推高价菜，但方法是先中间价位后延伸到高价菜； 4、把握好数量、注意口味搭配和荤素搭配； 5、写单正确、清楚，但不能将点菜单或酒水单置于餐桌填写； 6、记下客人特殊需求；
4	唱单	1、声音清楚、音量适中； 2 避免遗漏，问询客人是否还有别需求；
5	收回菜单	1、退后 1 步，转身离开； 2、检验数量，放回原处；

传菜部开档程序和标准

序号	程序	标准
1	做传菜间和要求地段清洁卫生	1、清理托盘和相关传菜用具，保持洁净、整齐、有序 2、传菜台洁净、无杂物； 3、调料格洁净整齐； 4、地面无杂物、水渍； 5、海鲜池无杂物、美观清洁；
2	准备多种调味料、配料及传菜用具	1、做好毛巾送到吧台； 2、打开热水器； 3、调味料、配料摆放规范、整齐； 4、备好传菜夹子； 5、多种垫盘、碟具摆放整齐、有序；
3	协调做好沽清单	1、注明品种、数量、口味、配料、烹调时间、价格，随时和前厅保持信息通畅；
4	最终检验、接单上菜	1、分工到岗、各司其职； 2、菜碟边缘无手印、油渍； 3、上菜快速、确保质量；

服务部职员开档程序和标准

序号	程序	标准
1	打开全部备餐柜，做厅面和包间卫生	1、地面无水渍、无积灰尘；展示台、地角线、楼梯扶手、装饰物、相框无灰尘； 2、门窗洁净、无灰尘、无蜘蛛网； 3、盆景花卉无枯叶、叶面无灰尘；
2	检验台面摆放、归位餐桌椅	1、餐桌椅按标准横竖对齐、美观大方； 2、餐具按摆台标准摆位，要求光亮、无手印；杯具无水渍； 3、窗帘洁净、自然下垂分布均匀； 4、鲜花要求新鲜、无枯萎；假花要求规范、整齐；
3	部署工作台、准备用具	1、品种齐、数量全；摆放整齐（按五常法要求） 2、清洁卫生；
4	检验灯光、前厅温度、背景音乐	1、灯光正常、无坏灯； 2、温度适合要求（夏天 22——26 度；冬天 22——24 度） 3、背景音乐音量适中、选曲和风格格调匹配；
5	最终检验、立岗站位	1、站在已划分好区域，定点站位，注意补位，准备迎接客人到来；

上毛巾服务程序和标准

序号	程序	标准
1	客人刚到入座（1次）	1、依据客人人数拿取对应数量毛巾； 2、用毛巾夹把毛巾从保温箱里取出放在毛巾蓝里； 3、从客人左边上，放在客人左边毛巾碟内，并

		说：“xx 先生/女士，请用热毛巾”
2	吃完带骨、带壳菜品（2次）	1、先撤下用过毛巾，在上洁净毛巾； 2、撤走和递送毛巾夹子要分开； 3、根据先宾后主、女士优先标准；
	吃完海鲜后（3次）	1、先撤下用过毛巾，在上洁净毛巾； 2、撤走和递送毛巾夹子要分开； 3、根据先宾后主、女士优先标准；
	吃完甜食后（4次）	1、先撤下用过毛巾，在上洁净毛巾； 2、撤走和递送毛巾夹子要分开； 3、根据先宾后主、女士优先标准；
3	客人特殊需求（随叫随上）	依据餐中服务具体情况，适时给客人添加毛巾

恢复台面工作程序和标准（圆桌）

序号	程序	标准
1	检验台面、清洁脏台布	1、正确使用托盘，前底后高、前轻后重、前塑料后玻璃； 2、分类送回洗碗间、吧台或布草房； 3、检验台面，是否有客人遗留物品，立即上报、登记；
2	擦玻璃转盘	1、将清洁剂均匀喷在玻璃转盘上，用洁净抹布擦拭洁净至光洁无异物； 2、擦拭完正反面安全放到墙旁边，小心轻放； 3、洁净、无油渍和其它异物；
3	取洁净台布	1、要求熨烫平整、无破损； 2、尺寸适宜、型号匹配；
4	换台布	1、服务员站在主人位置或副主人位置，将洁净台布平整放于椅背上； 2、快速将脏台布脏面向里折好，放在桌椅上； 3、将洁净台布中缝向上、横向打开，两手拿住台布一侧两端，然后轻轻将台布抖开，覆盖在圆桌面上，使台布下垂部分均匀相等，自然协调，美观大方；
5	检验台布整体情况	1、再次检验台布有没有破损或污渍； 2、环视四面，确保四面下垂部分均匀相等； 3、确保台布中缝向上、十字缝居中，并朝向主宾位； 4、对齐桌椅即主位和副主位在同一条直线上，其它桌椅间距离相等且桌椅边刚好触及下垂台步；
6	放回玻璃转盘	1、将洁净转盘轻轻放回圆桌正中间； 2、转动并调整转盘，要求转动灵活无倾斜和不平现象； 3、摆上鲜花在餐桌中央；
7	送出脏台布	1、将脏台布和脏口布放入布草桶里；

		2、做好登记、统一送洗；
--	--	--------------

恢复台面工作程序和标准（方桌）

序号	程序	标准
1	检验台面、 清洁脏台布	1、正确使用托盘，前底后高、前轻后重、前塑料后玻璃； 2、分类送回洗碗间、吧台或布草房； 3、检验台面，是否有客人遗留物品，立即上报、登记；
2	取洁净台布	1、要求熨烫平整、无破损； 2、尺寸适宜、型号匹配； 3、洁净、无油渍和其它异物；
3	换台布	1、服务员站在方桌长边一侧，将洁净台布放于餐椅上； 2、快速将脏台布脏面向里折好，放在桌椅上，尽可能缩短方桌面板露在外面时间； 3、打开洁净台步，横向铺开，使中缝居中并朝上且指向窗户； 4、摆上鲜花、宣传册等；
4	检验台布 整体情况	1、再次检验台布有没有破损或污渍； 2、尺寸适宜、型号匹配； 3、中缝向上、朝向窗户； 4、朝向客人面台布下垂部分角边要触及地面且成内“八”型； 5、同一侧桌椅须在同一条直线上且间距相等，桌椅刚好触及到方台布下垂部分；
5	送出脏台布	1、将脏台布和脏口布送回管事部，放入布草桶里； 2、做好登记、统一送洗；

转盘分菜程序和标准

序号	程序	标准
1	摆放骨碟	1、依据客人数量确定对应数量分菜骨碟，将骨碟均匀摆放在转盘边缘； 2、先将骨碟放在托盘内，然后站在要求分菜位置
2	上菜、报菜名	1、接过传菜员手中要分菜肴，将菜放在转盘空位上，向客人报出菜名；
3	分菜	1、分菜时要站在分菜位置，用分菜勺、叉及筷子进行分菜； 2、分菜前要目测一下菜份量，然后均匀将菜肴分到骨碟里； 3、注意不要将菜汁、汤汁滴在转盘上；将分好菜骨碟分别放到客人面前展示盘上；
4	为客人上菜	1、从分菜位置将分完菜空菜盘连同分菜勺、叉及筷子一同撤下；
5	撤空菜盘	1、准备分下一道菜餐具；

结帐服务程序和标准

序号	程序	标准
1	客人通知买单	买单方法（如银行卡、储值卡、签单、现金等）；
2	为客人拿帐单	1、请客人稍等，并立即到收银台取单； 2、告诉收银员结帐台号，并检验帐单、人数、消费金额是否正确；
3	取出帐单	1、取出帐单需用收银夹传送； 2、标准走姿到客人右侧，半蹲式递给客人； 3、音量要小，主人听得见即可； 4、不要让其它客人看见帐单数目；
4	现金结帐	1、当面点清现金数目，向客人复诉所收现金金额； 2、询问客人是否需要发票； 3、找回客人零钱，待客人确定后快速离开餐桌；
	客人签单	1、向上级汇报，确定客人身份，能否签单； 2、请客人在消费单上签字（正楷书写）并写下企业地址和联络方法； 3、熟悉此客人姓名和需求，方便下次愈加好服务；
	信用卡结帐	1、问询收银台，核实餐厅是否和该银行有业务往来 2、查对帐单后请客人输入密码，并在银行结算单上签字； 3、第一联存根和信用卡给客人； 4、将二、三联银行结算单送回收银台；
5	待客人离开	1、添加茶水、更换烟缸； 2、随时给客人点烟； 3、留心客人其它需求；

餐厅 VIP 服务步骤及标准

- 1 按标准做好餐前准备。
- 2、恭迎来宾——迎宾员按标准站立，（行 45 度鞠躬礼）迎接来宾——中午好（晚上好）
欢迎光临。
- 3、迎客香茗—— 迎宾员将客人引领如茶区，（从右侧率领来宾，右手要为客人指导方向，
距离客人一步远将客人带入贵宾房）——您这边请、您里边请，上香巾带
玫瑰花瓣，上茶点，茶师讲解功夫茶茶艺演出。
（此餐全体服务人员就位）
- 4、来宾用餐——引领来宾至用餐区，服务人员共同为来宾拉椅让座
- 5、介绍菜单 ——按标准为来宾打开菜单，并介绍菜单大约程序及菜品特点。
- 6、铺垫餐巾——将口布对折放于来宾腿上，从主宾开始顺时针进行。
- 7、派送香巾——派上餐桌上第一道毛巾，从主宾开始顺时针进行。
- 8、问询酒水饮料——按标准向主宾问询所需酒水。全部酒水要示瓶再开启，如：红酒应将红
酒塞放到主宾右侧，使用酒巾并专用酒蓝倒红酒。（斟倒标准：烈性酒斟 8
至 9 分满、红酒斟 1/2、饮料、啤酒各斟 8 分满）
- 9、餐前介绍——由全程服务人员负责开场讲解和对宴席开餐前介绍。
- 10、冷菜服务——顺时针上凉菜抱其菜名并介绍其原料、口味、特点，讲解其由来，——敬
请享用，做好分餐服务。注意：摆盘、颜色、口味、距离、花型。上菜前要
确定菜品、选定指定位置。
餐前水果——上果盘并放在骨碟上；
- 11、茶水服务——为来宾斟上第二道茶水，并向客人介绍其茶叶特征（续加纯净水时右手微
翘兰花指，左手拖住壶底部以凤凰三点头方法倒入，您请慢用配对应手势。）
- 12、热菜服务——由传菜员为其上菜，一、介绍御膳菜名：并介绍其菜肴特点、准备好分餐
用具进行分餐。二、依据菜单进行上菜，确保菜和菜之间时间。三、依据菜
单中菜品撤、换、上对应餐具。四、服务生传输菜品进贵宾房并介绍菜名，
然后以退安礼退出贵宾房。五、立即将空盘撤掉，留在席面上菜品应立即整
理其形状。六、注意摆菜时（菜盘形状）。
- 13、席间服务——一、立即添加酒水，杯中剩下 1/3 时加饮品，客人手中茶杯呈 45 度时需
添加茶水。二、更换烟缸，（烟缸内有烟灰十分钟后必需更换、烟头不得超出
两个）三、为客上菜并提供分餐服务，更换骨碟（内有两块骨或 1/3 杂物时，
要按标准进行操作，尽可能无声操作）四、整理台面将全部撤下脏东西由传菜
员撤回洗碗间，确保接手台及台面整齐。五、香巾更换要合适，还要依据菜品
速度及其食用量和其做法。（毛巾更换最少 4 次）

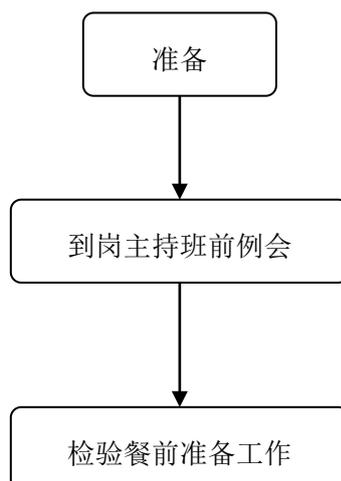
- 六、整套套餐共用6道香巾，连带毛巾托换下。（茶艺讲解前、客人用餐前、上虾蟹带壳菜品时、客人离席回来后、客人特殊情况、水果前。七、清理台面——使用小镊子。
- 八、收部分多出餐具。
- 14、主食甜品服务——换上对应洁净餐具，用准备好分更进行分餐。（介绍主食食用方法并讲其典故、特点）
- 15、结帐服务——请客人填写意见卡，结帐时，领班将帐单从右侧递给来宾，（使用收银夹）帮助客人查对帐单（要唱收唱付）并咨询客人“您发票抬头怎么写？”
- 16、送客服务——拉椅送客，立即将客人衣物正确无误地拿给客人，使用敬语、礼貌送客（距客1.5米），鞠躬45度将客人送至大门口。
- 17、严格根据收市工作整理台面。

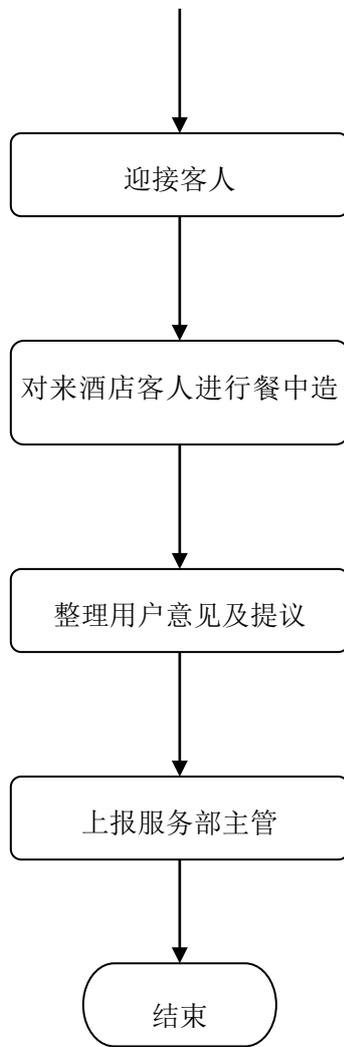
服务步骤及标准

- 1 按标准做好餐前准备。
- 2、恭迎来宾——按标准站立，（行45度鞠躬礼）迎接来宾——中午好（晚上好）欢迎光临。
- 3、引领来宾——将客人引领入休息区，（从右侧率领来宾，右手要为客人指导方向，距离客人一步远将客人带入包厢）——您这边请、您里边请，上香巾，问询茶水。
- 4、来宾用餐——引领来宾至用餐区，为来宾拉椅让座
- 5、递送菜单——领班或指定服务人员为来宾打开菜单，并介绍菜单，为来宾点菜
- 6、茶水服务——为来宾斟上茶水，并向客人介绍其茶叶特征（续加纯净水时右手微翘兰花脂，左手拖住壶底部以凤凰三点头方法倒入，您请慢用配对应手势。）
- 7、铺垫餐巾——将口布对折放于来宾腿上，从主宾开始顺时针进行。
- 8、派送香巾——派上餐桌上第一道毛巾，从主宾开始顺时针进行。
- 9、问询酒水饮料——向主宾问询所需酒水。全部酒水要示瓶再开启，如：红酒应将红酒塞放到主宾右侧，使用酒巾并专用酒蓝倒红酒。（斟倒标准：烈性酒斟8分满、红酒斟1/2、饮料、啤酒各斟8分满）
- 10、餐前欢迎、咨询语、冷菜服务——顺时上凉菜抱其菜名并介绍其原料、口味、特点，——敬请享用，做好分餐服务。注意：摆盘、颜色、口味、距离、花型。上菜前要确定菜品、选定指定位置。
- 11、热菜服务——由传菜员为其提上菜，一、介绍菜名：并介绍其菜肴特点、典故，准备好分餐用具进行分餐。二、依据菜单进行上菜，确保菜和菜之间时间。三、依据菜单中菜品撤、换、上对应餐具。四、服务生传输菜品

- 并介绍菜名，然后以退安礼退出包间。五、立即将空盘撤掉，留在桌面上菜品应立即整理其形状。六、注意摆菜时（菜盘形状）。
- 12、席间服务——立即添加酒水，杯中剩下 1/3 时加饮品，客人手中茶杯呈 45 度时需添加茶水。二、更换烟缸，（烟缸内有烟灰十分钟后必需更换、烟头不得超出两个）三、为客上菜并提供分餐服务，更换骨碟（内有两块骨或 1/3 杂物时，要按标准进行操作，尽可能无声操作）四、整理台面将全部撤下脏东西由传菜员撤回洗碗间，确保接手台及台面整齐。五、香巾更换要合适，还要依据菜品速度及其食用量和其做法。（毛巾更换最少 3 次）六、整套套餐共用 4-5 道香巾，。（茶艺讲解前、客人用餐前、上虾蟹带壳菜品时、客人特殊情况、水果前。七、清理台面——使用小镊子。八、收部分多出餐具。
- 13、主食甜品服务——换上对应洁净餐具，用准备好分更进行分餐。（介绍主食食用方法并讲其典故、特点）
- 14、餐后水果——咨询来宾意见，将餐台餐具撤下，依据水果制作方法选择对应餐具、上水果、撤下酒具、餐具等。整理台形。（介绍水果食用方法、有何作用）。
- 15、结帐服务——请客人填写意见卡，领班将帐单从右侧递给来宾，（使用收银夹）帮助客人查对帐单（要唱收唱付）
- 16、送客服务——拉椅送客，立即将客人衣物正确无误地拿给客人，使用敬语、礼貌送客（距客 1.5 米），鞠躬 45 度将客人送至电梯口。
- 17、按标准程序进行收餐。

迎宾部领班工作步骤





迎宾工作步骤

