

项目 1 迎宾服务

一、项目描述

迎宾服务是客人来到餐厅享受到的第一项面对面的服务，其服务质量的好坏直接影响到客人对餐厅乃至酒店的满意程度。做好迎宾服务工作对于酒店来说是整个服务工作的基础。迎宾员作为服务者，也称咨宾，工作岗位设于餐厅门口，主要承担着迎送客人的工作，是给客人留下良好第一印象的关键人物，起着餐厅“门面”的作用，也是餐厅对外展示良好素质与形象的窗口。迎宾员主要承担着受理客人预订、客人到店的引领和客人离店时的送客服务工作。

二、项目目标

（一）知识目标：

1. 熟悉中餐零点预订服务内容和程序。
2. 掌握中餐零点引领服务内容和程序。
3. 了解中西餐宴会迎宾服务内容和程序。

（二）能力目标：

1. 能灵活处理中餐零点电话预订或面谈预订。
2. 具备娴熟的中餐零点引领服务技能，能灵活安排客人就餐座位。
3. 良好的语言沟通能力和应变能力。

（三）情感目标：

1. 培养学生热情、周到的服务态度。
2. 培养学生良好的礼貌、礼节规范。

（四）场景设计：

1. 利用多媒体课件演示酒店中餐零点迎宾服务流程。
2. 利用餐饮实训室，创设中餐零点餐厅预订场景，进行预订模拟实训训练。
3. 利用餐饮实训室，创设中餐零点餐厅引领服务场景，让同学们融入实际的工作场景，进行实训。

三、迎宾员岗位职责

1. 站于餐厅入口处，当客人来到餐厅时正确使用服务敬语，礼貌问候，微笑迎接，

积极主动为客人提供服务，当客人离开餐厅时应微笑道谢，热情欢送。

2. 引领客人到适当的餐桌旁，征求客人对餐位的意见，协助值台服务员拉椅让座，呈递菜单，并介绍值台服务员。

3. 熟悉本餐厅内所有餐位情况，确保引领工作的顺利。

4. 在引领过程中，能将客人均匀分配到各个服务区域，以平衡各区域服务员的工作量，以确保服务质量。

5. 当遇到客人前来订座或电话预订时，应认真仔细地填写预订登记表，并复述客人要求。

6. 当餐厅满座时。应耐心向客人解释，妥善安排候餐客人。如果客人愿意等候，则安排客人在休息区就座，并告知客人需等候的时间；如果是住店客人，可以请客人先回房间等候，待有空位时通知客人；也可以推荐客人到饭店其他餐厅就餐，尽量使用建议代替婉拒。

7. 尽可能地记往常客姓名、习惯、偏好，及时提供针对性服务，使客人有宾至如归的感觉。

8. 熟悉酒店的各项服务项目及设施，以便准确回答客人问询，尽量满足客人合理的要求。

9. 为上下车客人开关车门，下雨天要为客人撑伞，并分发伞套给客人。配合保安员确保餐厅门前交通畅通，做好门前安全保卫工作，负责做好指定区域的公共卫生。

10. 积极参加各项培训，不断学习和提高自身综合素质和业务水平，保持服务热情，为餐厅树立良好的形象。

任务 1.1 预订服务

活动 1 中餐零点电话预订

一、中餐零点电话预订操作程序



图 1-1 电话预订

电话预订比较方便，是目前比较常用的预订方式。

其操作程序如下：

1. 电话铃响三声内迅速接听，问候客人并报餐厅名称。
2. 了解客人预订要求（如：就餐时间、人数、姓名、联系方式等）并作好记录。
3. 接受预订，复述内容，以便确认。
4. 礼貌致谢。
5. 落实预订。

中餐零点餐厅电话预订具体操作程序及服务标准，详见表 1 - 1。

表 1 - 1 电话预订服务程序及操作标准

操作程序	服务标准
1. 问候客人	(1) 电话铃响三声内迅速接听，若铃响超过三声应致歉。 用语：“对不起，让您久等了。” (2) 主动、热情问候客人，准确报出餐厅名称及自己的姓名。 用语：“您好！××餐厅，我是服务员××。” 注意以下两种情况： 对于常客或已知晓其姓名的客人，应称呼其姓名，以示对客人的尊重。 用语：“您好，××+职位。” 对于不知晓其姓名的客人，应询问客人。 用语：“请问如何称呼您？”
2. 了解需求	(1) 对已报出姓名的客人，服务员称呼其姓名，以示对客人的尊重。 (2) 询问客人要求。用语：“××先生，请问有什么需要帮助的吗？” (3) 仔细聆听客人要求，了解客人身份、就餐时间、单位、人数等，并作好记录。
3. 接受预订	(1) 针对客人需求情况，为客人介绍，提供建议。 (2) 根据客人要求，安排相应的包房或餐桌，并告知客人包房名称或餐桌号。 (3) 重复客人预订内容，以便确认。 (4) 请客人留下准确的联络方式。 (5) 告知客人餐厅预订餐位最后的保留时间。
4. 礼貌致谢	(1) 通话结束时应向客人致谢并道别。 用语：“感谢您的来电，欢迎您到时光临。” (2) 等客人挂上电话后，再放下电话。
5. 落实预订	(1) 将客人预订信息记录到预订登记表上。（见表 1 - 2） (2) 及时通知厨房等相关工作人员做好准备。

表 1 - 2 ××酒店餐厅预订登记表

年 月 日

房号/台号	午餐				晚餐				备注
	姓名 电话	人数 标准	就餐 时间	特殊 要求	姓名 电话	人数 标准	就餐 时间	特殊 要求	



二、中餐零点电话预订情景模拟

1. 教师讲解、示范。
2. 根据电话预订中服务员和客人交谈的主要内容，填写对话表 1-3，并分组训练。

表 1-3 中餐厅电话预订对话表

服务员	客人

三、中餐零点电话预订活动评价及注意事项

表 1-4 中餐电话预订技能评价表

评价内容	评价标准	学生	小组	教师
		评价	互评	评价
		优	良	中 差
1. 问候客人	(1) 铃响三声内迅速接听。 (2) 礼貌问候。			
2. 了解需求	(1) 询问客人需求。 (2) 仔细聆听客人需求。			
3. 接受预订	(1) 作介绍，提供建议。 (2) 安排包间或餐桌号。 (3) 重复预订内容。 (4) 请客人留下准确的联系方式。 (5) 说明预订餐位最后的保留时间。			
4. 礼貌致谢	(1) 致谢并道别。 (2) 让客人先挂上电话。			
5. 落实预订	(1) 完善预订登记表。 (2) 及时通知相关人员。			
教师点评				
自我反思				

四、中餐零点电话预订要点

1. 要求服务人员熟悉餐厅各方面情况，精通预订业务，懂得电话礼仪，在服务中具备良好的服务意识和职业道德素养，主动、积极地为客人提供帮助，最大限度地满足客

人需求。

2. 在电话预订中一定要做到“三清”，即听清、问清、记录清。
3. 为避免客人预订后未按约定时间到达，在接受预订过程中，一定要告知客人餐厅为其保留餐位的时间限制。
4. 对于已接受的订餐预订一定要在规定的时间内为客人保留餐位。
5. 如果因酒店方面原因需要更改客人预订，必须事先征求客人的意见，并针对给客人带来的不便给予一定的优惠。
6. 对于客人的预订应及时通知到相关人员，做好接待准备。

五、中餐零点电话预订知识链接

1. 常见的预订方式

(1) 电话预订

电话预订是客人通过电话和餐厅联系预订，方便、快捷，是目前比较常用的预订方式。

(2) 面谈预订

面谈预订是指客人来到餐厅与服务人员面对面进行预订。此种预订方式比较适合于大型宴会，如婚宴、庆功宴等。参与人数较多，占用场地较大，标准较高，需要提前做好各项准备工作的宴会。

(3) 网络预订

是指通过互联网进行预订，目前网络预订主要用于酒店客房的预订。

(4) 传真预订

通过发送传真的形式进行预订，此种预订可靠性较高，不易出现差错。

2. 中餐厅预订主要内容

- (1) 客人预订用餐时间。
- (2) 客人用餐人数及用餐标准。
- (3) 订餐人姓名、单位、联系电话等。
- (4) 酒店相关规定、其他服务项目及客人特殊要求。
- (5) 受理预订的日期和预订员签名。

3. 中餐厅电话礼仪

(1) 听到电话铃响，需立即放下手头的一切工作，左手持听筒接听电话，右手拿笔，做到铃响三声内接听，绝不能让客人久等。

(2) 要求记住餐厅内部主要领导及人员的电话号码，能辨别内部主要领导人物的声音。通电话时，声音甜美，语调适中，语气柔和、沉稳，话筒与口部保持2~3cm的距离。

(3) 接打电话时，注意自身仪容仪表，面带微笑，精神饱满，不倚靠桌椅。



(4) 通话时,用心聆听客人的要求,准确快速地做好记录,对于没有听清楚的地方,一定要礼貌地请客人再说一遍。

(5) 通话结束时,要有“再见”等话语,一般等客人挂电话后再放下电话,要求轻拿轻放。

(6) 给他人打电话时,先问候对方,然后做自我介绍,用语:“您好,我是××餐厅的××,请问您现在听电话方便吗?”

(7) 遇到态度不友好的客人时,要有耐心,不要急躁,心平气和地为客人解答,忌语言粗俗和与客人争辩。

活动2 中餐零点面谈预订

一、中餐零点面谈预订操作程序



图 1-2 面谈预订

面谈预订是指客人或其委托代理人来到餐厅与服务人员面对面地洽谈订餐事宜。面谈预订操作程序如下:

1. 热情接待、问候客人。
2. 询问客人预订要求,并作好记录。
3. 接受预订,复述内容,以便确认。
4. 礼貌致谢。
5. 落实预订。

中餐零点餐厅面谈预订具体服务程序及操作标准,详见表 1-5。

表 1 - 5 面谈预订服务程序及操作标准

服务程序	服务标准
1. 问候客人	(1) 当客人来到餐厅时, 热情礼貌问候客人。用语: “先生/女士, 欢迎光临。” (2) 主动向客人介绍自己, 询问客人有什么需要帮助。用语: “我是××餐厅服务员小王, 请问您有什么需要帮助的?”
2. 了解需求	(1) 对于常客或已报姓名的客人, 应称呼其姓氏和职位, 以示对客人的尊重。 (2) 当客人订餐时, 礼貌询问客人姓名、人数、就餐时间、用餐标准、联系方式等, 并做好记录。
3. 复述并确认	(1) 重复客人预订内容, 以便确认。 (2) 确认客人联系电话、姓名。 (3) 告知客人预订餐位保留的最后时间。
4. 礼貌致谢	(1) 向客人致谢并道别。 (2) 送别客人, 并恭候客人光临。
5. 落实预订	(1) 完善预订登记表 (见表 1 - 2)。 (2) 及时通知厨房等相关人员做好各项准备工作。

二、中餐零点面谈预订情景模拟

1. 教师讲解、示范。
2. 根据面谈预订中服务员和客人交谈的主要内容, 填写对话表 1 - 6, 并分组训练。

表 1 - 6 中餐厅面谈预订对话表

服务员	客人

三、中餐零点面谈预订活动评价及注意事项

表 1 - 7 中餐厅面谈预订技能评价表

评价内容	评价标准	学生	小组	教师
		评价	互评	评价
		优	良	中
1. 问候客人	(1) 礼貌欢迎客人。 (2) 热情问候。			
2. 了解需求	(1) 询问客人需求。 (2) 做好记录。			



(续表)

评价内容	评价标准	学生	小组	教师
		评价	互评	评价
		优	良	中 差
3. 复述并确认	(1) 重复客人预订内容。 (2) 确认客人联系电话、姓名。 (3) 告知客人预订餐位最后的保留时间。			
4. 礼貌致谢	(1) 礼貌致谢。 (2) 热情送别客人。			
5. 落实预订	(1) 完善预订登记表(表1-2)。 (2) 及时通知厨房等相关人员做好准备工作。			
教师点评				
自我反思				

四、中餐零点面谈预订注意事项

1. 面谈预订是一项面对面的服务,在服务过程中,服务人员应注意个人仪容仪表,热情、主动、积极地为客人提供帮助,最大限度满足客人的需求。

2. 保持良好仪态,精神饱满,仔细聆听客人要求,做好记录,并善于进行眼神的交流,忌目光游离不定。

3. 要求服务人员熟悉餐厅各方面情况,精通预订业务,把握客人需求,针对性地介绍和推销餐厅各项服务,具备良好的服务意识和职业道德素养,及时解决客人提出的问题。

4. 面谈预订时,使用普通话,并具有一定的外语水平。对于客人的需求要听清、问清、记清,对于没有听清或没弄懂的问题,要礼貌地请客人再说一遍,切忌不懂装懂。

5. 交谈过程中对于客人的一切回答应做到准确和肯定,不能模棱两可,对于自己不清楚的问题,应向同事请教,尽量帮助客人。

6. 对于已接受的订餐预订一定要在规定的时间内为客人保留餐位。

7. 为避免客人预订后未按约定时间到达餐厅,在接受预订过程中,一定要告知客人餐厅为其保留餐位的时间限制。

8. 在工作中应尊重每一位客人,对于不同阶层的客人做到一视同仁。

五、中餐零点面谈预订知识链接

1. 中餐厅仪容仪表要求

头发

(1) 女士:要求不烫发、不染发,不凌乱,发不过肩,梳理整齐,长发用黑色或棕

色发夹束起。

(2) 男士：要求发前不过眉、发后不过领，发际线不得盖住耳朵，清洁无异味，不能留怪异发型。

面部

(1) 女士：化淡妆、口腔清洁，口气清新。戴眼镜的员工，要求镜片无色、干净、明亮、无破损。

(2) 男士：定期修面，不留胡须，保持面部干净。

手部

手部清洁，勤修剪指甲，指甲内无污垢，不涂彩色指甲油，不留长指甲。

服装

工作服要保证干净挺括、合体、无褶皱、无破损、无异味。工号牌平稳地佩戴在左胸处，要求干净、无污迹。

鞋袜

(1) 女士：黑色平跟布鞋或矮跟皮鞋，鞋子清洁无污迹，着肉色连裤袜或长筒丝袜，要求袜子干净、无破损、无脱落或堆积现象。

(2) 男士：黑色布鞋或皮鞋，着深色袜子。

饰物

除结婚戒指和手表外，不准佩戴其他任何饰物，如耳环、耳钉、手链、手镯、脚链、胸花等。

体味

勤洗头洗澡，勤换衣，注意个人清洁卫生，保持体味清新。

2. 中餐宴会预订

宴会(Banquet)是一种社交和饮食相结合的活动，是政府机关、社会团体、企事业单位或个人为了表示欢迎、答谢、祝贺等社交目的以及庆贺重大节日而举行的一种隆重、正式的餐饮活动。

3. 中餐宴会预订方式

中餐宴会预订一般由营销部和宴会部负责。宴会预订大多采用面谈或电话进行预订。

(1) 面谈预订

面谈预订是宴会预订最有效和实用的方式之一。适用于规模较大，出席宾主身份较高、消费档次较高的宴会。通过当面洽谈，可以详尽了解客人需求，以明确客人对宴会的细节安排，以便更好地满足客人的各项合理要求，提前做好宴会准备工作。

(2) 电话预订

电话预订是另一种较有效的宴会预订方式，适用于小型宴会活动或用于与酒店销售部门有较多业务往来的客人。

4. 中餐宴会预订程序

(1) 接受预订

在接受预订前，预订员应掌握餐厅所有宴会厅的状况，包括宴会厅面积、布局情况、最大客容量、各类宴会标准、宴会各式菜品及价格、同类餐厅的宴会预订状况等。在洽谈业务时，应熟悉业务，做到详尽了解宴会细节要求，尽餐厅最大努力满足客人。

(2) 填写宴会预订单

通过与客人详细讨论宴会预订所有细节来获得的信息，并填写宴会预订单（表 1 - 8）。宴会预订单包括以下内容：

- ①举办宴会的具体时间（年、月、日，中午或晚上）。
- ②举办宴会的人数和收费标准（每位客人的收费标准及每桌的收费标准）。
- ③宴会名称和性质及宴请对象。
- ④宴会菜单的具体内容、酒水、饮料的品种及价格。
- ⑤收费结账的方式及时间。
- ⑥宴请客人的各项具体要求。
- ⑦预订客人的姓名、联系电话、单位名称及地址。
- ⑧接受预订的日期，预订员签名及收取押金的数额。

表 1 - 8 中餐宴会预订单

订单编号：

填写日期：

公司名称： 宴会名称： 此宴会单位名称： 公司地址：	举办日期： 联系人姓名： 联系人电话： 传真号码：
押金：	订单人（接洽人） 服务经理（核准人）
日期： 预订人数：	具体时间： 保证人数：
厅房： 房租：	摆台形式：
指示牌：（内容） 摆台形式： 食品：（菜单内容） 所需设备： 付款方式： 饮料：（所订酒水内容） 发送部门： 前厅部 客房部 总机 餐饮部经理 总经理室 安全部 公关部 财务部 管事部 工程部 宴会厅 酒吧 厨房	

(3) 填写宴会安排日记簿

在宴会安排日记簿上按日期标明宴会名称、时间、地点、人数等事项，并注明是否需要确认的标记，加强内部销售预订人员之间的信息沟通，避免出差错。

表 1-9 中餐宴会安排日记簿

日期	宴会名称	举办者	人数	预订标准	开宴时间	地点	确认情况

(4) 签订宴会合同书

宴会安排一旦得到确认，经过客人认可的菜单、饮料、场地布置示意图、宴会步骤细节等资料，应以确认信的方式迅速递交给客人，并附上宴会合同书，经双方签字后生效。

(5) 收取订金

为进一步落实宴会预订，一般要求客人预付一定数量的订金，订金数额为消费金额的 10%。这样做的目的在于既可以保证其预订的成功率，同时也使客人放心。对于有良好信誉的客人在收取订金与否可以灵活掌握。

(6) 跟踪查询

对于提前较长时间的预订，预订员应主动与客人保持联系，并进一步确定宴会举办日期及宴会相关细节。对暂定的宴会活动，也应跟踪查询，争取宴会预订的成功率。

(7) 确认和通知

大型宴会活动的通知单，应提前发送给相关部门，如厨房、宴会厅、酒吧、管事部、工程部、安全部等。在宴请活动前两天，必须设法与客人联系，进一步确定已预订的所有事项，以便再次确认。

(8) 督促检查

宴会销售预订人员，应督促检查宴会活动的各项准备工作，及时提供有关信息，发现问题随时纠正。

(9) 更改及取消预订

客人预订后，可能会由于各方面的原因，更改或取消预订。如果客人在宴请活动举办前提出任何变动要求，预订员也必须填写“宴会变更通知单”发送有关部门并注明原通知单的编号，写清楚更改的内容；若客人要求取消预订，预订员应填写“取消预订报告”送至相关职能部门，对于客人更改或变更预订，服务人员应热情耐心地处理，绝不能露出不悦的表情，应真诚地希望今后能有机会为客人服务。

(10) 信息反馈并致谢

在宴会活动结束后，应主动向宴请主办单位或主办个人征求意见，发现问题及时改进。最后向客人表示感谢，在今后要加强联络。

(11) 建立宴会预订档案

将客人的有关信息和活动资料整理归档，尤其要注意客人对菜肴、酒水、场地布置



等方面的特殊要求,以便下次提供个性化服务。

六、中餐零点面谈预订知识拓展

1. 客人预订的变更或取消处理

当客人需要变更或取消预订时,应弄清楚客人变更或取消预订的原因,对于变更预订的客人应有耐心,仔细地更改并确认预订内容。对于取消预订的客人应表示理解,绝不能露出不悦的表情,应向客人表达不能为其提供服务的遗憾,并期望在今后能有机会为客人服务。关于客人变更或取消的预订内容应在第一时间通知餐厅相关部门。

要求:服务时热情、细致,语言婉转,传达及时、准确。

用语1:“王先生,我已根据您的要求将您原订于今晚6点的餐改到明天晚上6点,期待您的光临!”

用语2:“先生,我已帮您取消了明天11点半的午餐,很遗憾不能为您提供服务,期待在今后能有机会为您服务。”

2. 西餐预订

西餐厅因进餐环节多,节奏缓慢,用餐时间长,导致餐位周转率低,因此客人为确保到达西餐厅时能有一个较为满意的餐位,一般都需要提前预订餐位。在西餐厅,大多采用电话预订和面谈预订两种方式,其预订工作由迎宾员或领班负责处理,记录内容,安排落实。

任务 1.2 引领服务

任务引领

引领服务是客人来到餐厅时,迎宾员提供的第一项面对面的服务。询问客情并根据顾客的人数和要求安排相应的位置就座。引领服务表达了对宾客的欢迎,直接体现出酒店餐厅的服务规格与水准。在工作中,迎宾员代表着餐厅的形象,其仪容仪表和服务水平直接影响着客人对酒店餐厅的评价。

一、引领服务操作程序

中餐零点引领服务程序:

1. 迎客准备。
2. 微笑问候,明确有无预订。
3. 引领。
4. 拉椅让座。
5. 展示菜单。

中餐零点餐厅引领服务程序及操作标准，详见表 1 - 10。

表 1 - 10 中餐零点餐厅引领服务程序及操作标准

操作程序	服务标准
1. 迎客准备	(1) 了解菜单和预订情况，熟悉餐厅的所有餐位情况。 (2) 事先了解餐厅预订情况，以便提供引领服务。 (3) 准备好菜单，开餐前 5 分钟，站在餐厅门口指定位置，仪表整洁美观、面带笑容，等候客人到来。
2. 问候客人	(1) 当客人来到餐厅时，做到五米微笑致意，三米热情问好。热情礼貌问候客人，对于常客或知晓其姓氏的客人，要称呼其姓名及职称。用语：“××，您好，欢迎光临。” (2) 明确客人是否预订，如果有预订，问清以什么姓名预订的，如果没有预订，应了解其用餐人数等情况。
3. 引领	(1) 右手拿菜单，左手为客人指示方向，四指合拢、手心向上。 (2) 引领时走在客人左前方的 2、3 步处，与客人的步伐保持一致。 (3) 注意途中要不断回头招呼客人，有拐弯或有台阶的地方应使用手势提醒客人。用语：“您这边请”或“注意台阶”等。
4. 拉椅让座	(1) 引领到适当的座位，为客人拉椅让座。拉椅让座的要领：服务员站在椅子的正后方，双手握住椅背的两侧，将椅子的后两脚抬起，将椅子拉后半步，在客人即将坐下的时候，服务员双手扶住椅背两侧，用右膝盖顶住椅背，轻轻将椅子推送至适应位置。 (2) 协助客人存放物品，提示客人保管好自己的贵重物品。 (3) 接挂衣帽，并用椅套套住客人的衣物。
5. 展示菜单	(1) 认真检查菜单，保证菜单干净、整洁。 (2) 根据客人人数，拿取相应数量的菜单，打开第一页，递给主人，如果不清楚谁是主人，可征询宾客意见后，再递上菜单。 (3) 介绍菜单及当日厨师长特别推荐的菜肴。 (4) 与服务员交接，交接事项包括人数、单位、主宾姓名及职称、特殊要求。用语：“这位是××，下面由他来为您服务，祝您用餐愉快。” (5) 返回迎宾台填写迎宾记录表（见表 1 - 11）。

表 1 - 11 迎宾记录表

年 月 日

	预订客人			散客			人数总计
	时间	桌号	人数	时间	桌号	人数	
早餐							
午餐							
晚餐							
总计							



二、引领服务情景模拟

1. 教师讲解、示范。
2. 根据引领服务中服务员和客人交谈的主要内容，填写下列对话表 1 - 12，并分组练习。

表 1 - 12 中餐零点餐厅引领服务对话表

服务员	客人

3. 学生分组训练楼梯、电梯、台阶处的引领技巧。



图 1 - 3 引领服务

三、引领服务活动评价及注意事项

表 1 - 13 中餐厅引领服务评价表

评价内容	评价标准	学生	小组	教师
		自评	互评	评价
		优	良	中 差
1. 迎客准备	(1) 了解餐厅预订情况。 (2) 准备好菜单，按时到岗。			
2. 问候客人	(1) 微笑、热情问候。 (2) 明确客人是否预订。			

(续表)

评价内容	评价标准	学生评价	小组互评	教师评价
		优	良	中
3. 引领	(1) 右手拿菜单, 左手为客人指示方向。 (2) 引领时走在客人左前方的 2~3 步处。 (3) 注意途中要不断回头招呼客人。			
4. 拉椅让座	(1) 合理安排座位, 拉椅让座。 (2) 接挂衣帽, 协助客人存放物品。			
5. 展示菜单	(1) 拿取相应数量的菜单递给主人。 (2) 与服务员交接。 (3) 祝客人用餐愉快。			
教师点评				
自我反思				

四、中餐厅引领服务要点

1. 面带微笑, 见到客人热情问候, 周到细致。
2. 礼貌询问客人有无预订, 引领时方位正确, 手势规范, 引领过程中注意提醒客人, 服务到位。
3. 引领客人入座的过程中应充分尊重客人的选择, 使双方的意见能很好地结合起来, 同时要尽量平衡各服务区的工作量, 均匀分配工作量, 确保服务质量。
4. 若遇到客人来餐厅咨询、问路、找人, 也应热情提供帮助。
5. 如遇 VIP 客人前来就餐, 餐厅经理或主管应在餐厅门口迎宾, 以显示对客人的礼遇规格。
6. 当迎宾员引领客人进入餐厅而造成门口无人时, 餐厅领班应及时补位, 以保证客人来就餐时门口有人迎候。

五、引领服务知识链接

1. 中餐厅迎宾员送客服务

送客服务是星级饭店餐饮服务中必不可少的服务项目, 是针对客人离开餐厅时提供的最后一项面对面的服务, 是餐厅礼貌服务的具体体现, 表示餐厅对宾客的尊重和欢迎。当客人离开餐厅时, 迎宾员对客人行 30°鞠躬礼, 并对客人说: “谢谢光临, 请慢走, 欢迎下次光临” 等欢送语。在送客过程中, 服务人员应做到礼貌、耐心、细致、周全, 使客人满意。

2. 送客服务要点

(1) 客人在进餐过程中不得催促客人, 更不能做出催促客人离开的错误举动, 如撤台或清理现场。

(2) 客人离开前, 应主动询问客人是否需要打包剩余食品, 若客人要求打包, 积极

提供服务，绝不能在最后关头给客人留下不好印象而使整个服务功亏一篑。

(3) 客人起身离开时，主动为其拉开座椅，帮助客人穿戴外衣，提携东西，提醒客人不要遗忘物品。

(4) 抓住机会了解顾客对用过的饭菜是否满意，礼貌地询问他们对服务的意见或建议。对于宾客的不满意之处，应诚恳地解释并表示一定竭诚改进。

(5) 送客人至餐厅门口，礼貌地向客人道别，欢迎再次光临，面带微笑，目送客人离开。若遇特殊天气，如下雨，应为客人撑伞，将客人送到饭店门口、扶老携幼、帮助客人叫出租车等。

(6) 对于大餐饮活动的欢送要隆重、热烈，服务员应穿戴规范，列队欢送，使宾客真正感受到服务的真诚和热情。

3. 迎宾服务基本礼仪

(1) 站姿

①女士：站立时，抬头，挺胸收腹，下颌微收，两肩放平，两腿并拢，面带笑容，两眼平视前方，双手重叠放在脐下，右手轻握左手手指部分，两臂略向前张，保持随时可以提供服务的姿态。脚为“丁”字型或“V”字型。“丁”字型站立时，左脚脚跟靠右脚足弓处，两脚之间呈 45° 为宜。“V”字型站立时，两脚跟靠拢，脚尖分开 45° 为宜，如图1-4所示。

②男士：双脚与肩同宽，左手握右手背于身后腰部以下，上身保持正直，抬头、挺胸，表情自然，禁止歪脖、斜腰、曲腿，如图1-5所示。



图1-4 女士站姿



图1-5 男士站姿

(2) 问候

主动、热情招呼客人，做到五米微笑三米问好。对于常客要记住客人姓名、喜好，切忌因为和客人熟悉而开玩笑。

(3) 引领

走在宾客左前方1米左右，侧身行走，同时用眼睛余光观察客人是否跟上，行走过程中要不时回头招呼客人，上台阶或遇拐弯处要提醒客人慢行。迎客走在前，送客走在后，

客过要礼让，同行不抢道，如图 1-6 所示。

(4) 手势

伸出右手，手指伸直五指并拢，右手臂自然弯曲，提至齐胸的高度，掌心向上以肘关节为轴，上身前倾，眼睛看向目标方向，同时兼顾客人以示诚恳、恭敬，动作幅度不要过猛，如图 1-7 所示。

①指引手势在几步远的情况下，需一直保持手势。

②如果距离较远，可以在最开始的时候伸手示意，行走的时候，就可以正常行走，但转弯处需伸手告知客人，到位后，需再次伸手示意。

③在引领入座时，“请”的手势应放低。



图 1-6 引领



图 1-7 手势

(5) 拉椅让座

入座时要为客人拉椅让座，遵循“四先原则”，即先女后男，先老后幼，先宾后主，先主要后一般，如图 1-8 所示。



图 1-8 拉椅让座



4. 中餐宴会迎宾服务

(1) 宴会迎宾标准

- ①宴会开始前的 5~10 分钟, 迎宾员在宴会厅门口协助宴会主办方迎接客人。
- ②客人来到宴会门口时, 应主动上前迎接客人, 使用礼貌语问候客人。
- ③请客人进入宴会厅, 走在客人左前方 2~3 步引领, 步速要和客人的速度一致。
- ④客人进入宴会厅后, 服务员应为客人接挂衣帽。
- ⑤当客人走到餐桌前时, 服务员为客人拉椅让座, 递上小毛巾, 并奉上茶水。
- ⑥当客人表示有物品需要寄存时, 服务员应协助客人存放。

(中餐宴会迎宾服务程序与标准, 详见表 1-14。)

表 1-14 中餐宴会迎宾服务程序与标准

操作程序	服务标准
1. 迎宾准备	(1) 按时到岗, 了解宴会相关情况。 (2) 根据宴会入场时间, 提前到达餐厅门口或指定地点迎接客人。
2. 问候客人	(1) 客人到达时, 面带微笑, 主动、热情问候。 (2) 确认客人身份是否是宴会客人。
3. 引领入休息室	(1) 大型宴会由宴会主管人员和迎宾员迎接客人, 将客人引领到休息室休息; 小型宴会直接将客人引领进入宴会厅。 (2) 由服务员托送酒水和开胃小食品, 不设座位, 客人可以自由交流、走动。
4. 引宾入席	(1) 宴会时间一到, 引领客人进入宴会厅。 (2) 为客人拉椅让座, 先宾后主, 先女后男。
5. 接挂衣帽	(1) 接挂衣帽, 小型宴会, 可将客人脱下的衣帽挂在宴会厅门口的衣帽架上; 大型宴会, 一般设有衣帽间, 可将客人脱下的衣帽存放在衣帽间内。 (2) 接挂衣帽时应握住衣领, 切勿倒提, 以防物品倒出; 贵重衣物要用衣架, 防止衣服走样。 (3) 协助客人存放物品, 提示客人保管好自己的贵重物品。
6. 返回迎宾区	(1) 介绍宴会值台服务员并做好交接工作。 (2) 祝客人用餐愉快。

(2) 宴会送客服务标准

①宴会结束后, 在客人未离开前, 应继续提供服务, 在言语、表情、动作上严禁催促客人。

②当客人准备离开时, 主动为客人拉椅, 拿取衣帽, 提醒客人不要遗留物品, 并取出客人存放的物品。

③当客人要求将剩余菜肴打包带走时, 服务员请客人稍等, 并迅速将菜肴打包交给客人。

④欢送客人走出宴会厅门口, 适时询问客人对宴会的意见和建议, 礼貌道别, 并欢迎客人下次光临。

⑤客人走后，检查宴会厅有无客人的遗留物品，若发现客人遗留物品，及时联系领班。

5. 西餐宴会迎宾服务

表 1 - 15 西餐宴会迎宾服务程序

操作程序	服务标准
1. 问候客人	客人到达宴会厅门口时，迎宾员应面带微笑，主动上前表示欢迎，礼貌问候客人。
2. 引领入休息室	(1) 将客人引领至休息室，提供各式餐前酒服务，送上佐餐小食品。 (2) 休息室服务一般为半小时左右。
3. 引领入宴会厅	当客人到齐主人示意可以入席时，按规范引领客人进入宴会厅。
4. 拉椅让座	(1) 由值台员，按先女士后男士，先宾后主的顺序为客人拉椅让座。 (2) 待客人坐下后，为客人铺餐巾，并点燃蜡烛以示欢迎。

五、引领服务知识拓展

1. 迎宾员安排座位的技巧

(1) 对于先到餐厅的客人应尽量安排在靠近窗口或门口区域的餐位，以便窗外、门外的行人看见，以招徕客人。

(2) 对于带小孩的客人，应主动为其提供儿童座椅，并提醒客人照顾好小孩，尽量将他们安排在离通道较远的地方，以保证小孩的安全，同时，也利于餐厅员工的服务。

(3) 对于着装鲜艳的时髦女宾，可以将其安排在餐厅较为显眼的位置，可以增加餐厅的亮色。

(4) 对于来餐厅就餐的情侣，可以将其安排在较为僻静的地方，不受打扰。

(5) 对于谈生意的客人，他们喜欢边用餐边谈工作，但不希望谈话被别人听到，可以将其安排到比较清静的座位。

(6) 接近最后点菜时才到达餐厅的客人，尽量将其安排在靠厨房的位置，方便迅速上菜。

(7) 对于行动不便的老人或残疾人，安排在靠门附近，方便客人出入，残疾人入座后应尽量挡住其残疾部位。

2. 餐厅餐位已满的处理

(1) 当客人前来预订餐厅餐位已满时，应礼貌告知客人预订已满，可请客人留下联系方式，如有空出的餐位及时与客人取得联系订餐。

要求：及时填写待订餐客人联系表，注明所需要求、联系电话，待有餐位或有客人取消预订时，及时联系待订餐客人。语言真诚，处理及时。

用语：“先生/女士，很抱歉，我们的餐位已预订满了，请您稍等，我查看一下有无客人取消预订，2分钟后回您电话好吗？”



(2) 如果客人已来到餐厅而餐位已满时,要向客人表示歉意,说明情况,尽量挽留客人。

①若客人表示可以等候,马上安排客人在沙发休息区就座,告知客人需等候的具体时间,及时提供菜单及茶水服务。一有空位立即按客人到餐厅的先后时间安排就餐。

②若客人因不能耽误时间而离去,应热情相送,同时递送订餐卡,表明下次再来时,请打预订电话提前预订。

③主动帮助客人联系本酒店其他餐厅,尽量留住客人。

要求:主动、热情帮助客人,尽量挽留客人。

用语1:“先生/女士,很抱歉,现在餐位已满,请到休息区稍等片刻,一有空位,我马上为您安排。”

用语2:“先生/女士,真是抱歉,现在餐位已满,这是我们餐厅的订餐名片,您下次过来的时候可以提前预订,让我们给您预留餐位好吗?/很遗憾,没能为您服务,欢迎下次光临。”

用语3:“先生/女士,请稍等,我帮您联系一下,看我们其他餐厅还有无餐位。”

六、案例分析

小李刚大学毕业,应聘到一家五星级饭店中餐厅担任迎宾员。她是一位非常爱笑的女生,随时面带微笑,刚来酒店不久,同事和客人都很喜欢她。一天傍晚,餐厅迎来了一批重要的客人,小李当班,由她负责整个迎宾工作。小李面带微笑,步伐轻盈地走在客人前面引领客人进入餐厅,在进入餐厅包间的那一瞬间,一位客人被门口的台阶绊了一个趔趄,差点摔倒,看到客人的窘态,小李忍不住笑出了声。客人自嘲道:“人老了,眼花了。”……在后面的用餐过程中客人一直不怎么开心。从那以后,这一批客人再没有光临过本酒店。

分析一下:问题出在哪里?如果你是迎宾员小李,你应该如何处理这件事?

想一想

1. 中餐零点电话预订要注意哪些细节?
2. 在工作中如何处理恶意骚扰电话?