

餐饮服务培训与管理资料 餐饮服务 培训计划(汇总5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

餐饮服务培训与管理资料篇一

3月23日----月23日，上午：8：30-----11：00，

下午：2：00----4：30

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高东山宾馆餐厅服务档次打下良好的基础。

- (一) 企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- (二) 服务的含义、服务的理念、服务的模式
- (三) 餐厅服务员的素质要求
- (四) 餐厅服务员的职业道德要求
- (五) 餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求
- (六) 餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求
- (七) 餐厅服务中常用的礼貌用语

(八) 如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

(九) 沟通客人的技巧

(十) 熟记客人

(十一) 语言技巧

(十二) 建立有效的团队

(十三) 如何创造客人、如何留住客人

(十四) 电话礼仪

(十五) 如何与客人打招呼

1、 课堂讲解

2、 礼仪训练：仪态的训练每天练习20分钟；微笑训练，每天练习20分钟。

3、 录像教学

4、 角色扮演

5、 感受训练

6、 每天课前10分钟，由每位学员轮流到讲台进行演讲。演讲内容可是亲身经历的服务案例，也可以是讲故事，讲笑话或者朗诵文学作品。

7、 学员共分六个小组，围绕所讲内容进行讨论。

8、 讲解技能大赛标准，现场纠正指导。

- 1、 评出“微笑小姐”、“微笑先生”，对获奖者给与奖励，并拍下照片悬挂在宾馆宣传栏上。
- 2、 菜点、酒水等企业相关知识考试或者知识竞赛。
- 3、 “微笑在我心中”“请为我们的工作而自豪”演讲比赛
- 4、 餐厅服务技能大赛
- 5、 培训班可命名为“东山宾馆餐厅服务上岗证考试培训班”

4月23日——五月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

二、培训目的要求

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的'服务。

(一)托盘的基本要领

(二)餐巾折花

(三)中餐摆台

(四)斟酒、上菜、分菜

(五)中餐宴会的预定

(六)中餐宴会的接待服务程序及技巧

- 1、课前10分钟演讲。
- 2、“54”青年节演讲比赛：“让青春在这里闪光”
- 3、案例分析及小组讨论
- 4、课堂讲解

- 1、客史档案收集比赛
- 2、应变能力测试
- 3、托盘跑比赛
- 4、中餐摆台比赛

5月23日——6月23日，

上午8：30——11：00下午2：00——4：30

通过培训使学员深刻理解企业的经营理念，提高对客服务的综合能力，以优质的服务让客人完全满意。全力打造东山宾馆服务品牌。提升宾馆服务档次。

一)餐厅服务质量的含义

二)餐厅服务质量意识

三)餐厅服务质量控制的方法

四)品牌营销

五)顾客心理研究

六)处理客人投诉的技巧

- 1、课堂讲解
- 2、模拟情景，进行服务演练
- 3、文艺汇演：小品、诗朗诵、歌曲、舞蹈等多种形式。
- 4、技能训练

- 1、模拟情景，进行接待服务考试
- 2、餐厅服务技能综合考试
- 3、根据成绩发放证书

餐饮服务培训与管理资料篇二

(试行)

(一)、原则

3. 遵循“团结协作”的原则，不做、不说、不容忍不利于团结的事和话；
5. 服从茶楼及领班的领导、指挥和安排，认真履行好岗位职责和完成好分派的工作任务；

(二)、劳动条例及考勤

一、分班及工作时间：

1. 根据茶楼经营情况分为全班和半班两班，除每周一外实行班次轮流调班调换，工作时间分别为：

- 1). 全班：9:30~20:00；

2). 半班：15:30～21:30。

4. 轮休：每人每周轮休一天，轮休时间由领班在周二及周日之间指定和安排；

二、请假及调班：

2. 病假：

茶楼承担每人每月三日的带薪病假，病假首日仅扣10元，次日及第三日每日扣20元；

3. 事假：

4. 迟到及早退：

5. 旷工：

旷工者不计发旷工日薪金，每月旷工累计2日者将作除名处理；

6. 婚假，丧假给假3日，不扣发薪金；

7. 产假按国家相关规定执行。

(三)、员工守则

一、仪容仪表

2. 须穿与肤色相同的袜子，袜子不得有破损，不得穿拖鞋、水鞋、凉鞋；

4. 上岗前和工作时禁止饮酒或食用有异味的食品；

6. 工作时间员工不得在非吸烟区吸烟、不得高声喧哗、扎堆、聊天；

7. 工作时间员工手机一律调整为震动模式；
8. 按规定站位和待客，精神饱满，表情自然，面含微笑；

二、服务程序和规范

1. 开餐前准备：

1) . 了解情况

- (1) 了解当日供应的饭菜品种，以及当日的短缺品等；
- (2) 了解茶楼的预订情况，对预订的有关内容要清楚掌握；
- (3) 知道茶楼目前存在哪些问题，应怎样解决才能达到服务标准和要求；

□4□

第一文库网了解自己的分工服务区域，以及服务工作中的注意事项。

2) . 准备工作

- (5) 清洁打扫包房、包房卫生间和走廊过道各部位的卫生，不留死角；
- (6) 整理包房、包房卫生间，清倒垃圾杂物；
- (7) 擦试各种餐、茶、酒具和用具；
- (8) 清点和更换台布、餐巾等；
- (9) 按接待规格和要求摆设台面；

(10) 准备开茶所用物品。

2. 就餐服务程序：

5) . 客人确定茶、酒水后，要尽快送上，并为客人斟倒；

6) . 向客人推荐一些小吃，供其品茶、饮酒，并送上佐料。

9) . 及时与收银核对客人的'最低消费和吧台消费，不足时应及时提醒和要求客人完单；

15) . 及时撤掉餐桌上的空盘，留出空位以便其它菜肴上台；

17) . 上汤或主食前，服务员要为客人提供分汤（饭）服务；

21) . 甜品上台后，为客人添上茶水。

3. 餐后的结束工作：

1) . 客人用餐完毕后，服务员要主动征询客人意见，询问是否需要打包食品等其它服务；

2) . 客人要求结账时，服务员应先过目收银单，检查无误再交给客人结帐，并表示谢意；

5) . 收台时应按收台程序进行收台，要及时整理区域内卫生和摆台以便迎接下一批客人；

4. 其它：

2) . 员工之间应建立良好的同事关系，不计较个人付出、得失，应互相帮助，遵守茶楼

的规章制度；

4) .员工下班前务须检查工作区域是否关灯、关门、关窗，电源是否切断，在确保安全和请示领导后方可下班。

(四)、调岗与晋升

1. 茶楼可根据情况对员工进行调岗，但须征得被调岗员工的同意；

2. 茶楼领班实行竞岗制，茶楼的每个服务员均有报名竞岗的权利；

4. 领班竞岗时若出现竞岗失效的情况，领班由茶楼管理者指定；

5. 无论竞岗还是指定，领班每任的任期为3个月（或6个月）；

8. 下岗转待岗的员工，在待岗期间须每日9:30~21:00至茶楼报道，端正态度、积极进取，争取早日上岗。

本制度自二一一年十月一日施行。

遵义播苑茶楼

9月29日

餐饮服务员工培训与管理资料篇三

1、上班迟到、早退。

2、上班时间看书、阅报、吃零食、喝饮料、打瞌睡。

3、随地吐痰，乱丢纸屑、果皮等杂物。

4、不按指定员工通道出入，着便装进入工作岗位。

- 5、违反各项规章制度，受到批评教育者。
- 6、在规定的禁烟区内吸烟。
- 7、当班时听音乐、看电视，打私人电话或用电话聊天。
- 8、工作时间擅离岗位，串岗或扎堆聊天，不经请示擅带外人员进入酒店。
- 9、对上级分派工作迟缓、拖延，工作责任心不强，粗心大意，造成工作差错，情节轻微者。
- 10、在公共场所或当班时仪容不整不按规定着装，如歪带工牌、头发不整、依靠墙壁等。
- 11、在客用场所有剔牙、挖耳、抓痒、抠鼻孔、照镜子、化妆、打响指、吹口哨、手插口袋、双手叉腰、高声喧哗等有失职业风度的举动。
- 12、服务不主动、不热情、不用敬语和礼貌用语，不积极解决客人提出的力所能及的要求，引起客人不满。
- 13、员工有违章违纪行为，在场的管理人员不纠正、不制止，不履行管理责任，情节较轻的。
- 14、违反有关规章制度或部门规定，情节轻微的。
- 15、在卫生检查中发现多处不合格者。
- 16、不服从上级合理命令，没有完成工作任务或有意怠工，对上级有不礼貌言行者。
- 17、工作中搬弄是非，诽谤他人，散布不利于团结的言论；工作上缺乏协调合作精神，致使工作受到影响。

- 18、当班时间打瞌睡、干私活。
- 19、违反各种安全守则、工作程序、操作规范和各项规章制度。
- 20、私自使用客用品或客用设施，擅自翻动宾客物品。
- 21、语言粗俗，对客人不礼貌，与客人争辩，未经同意擅自闯入客人房间或领导办公室。
- 22、工作不认真、不热情受到客人或领导投诉。
- 23、私自接受客人小费、物品，或有遗留物品未及时上交
- 24、工作时间高声喧哗以至影响客人休息。
- 25、由于个人工作失误而影响对客服务工作。
- 26、违反各岗位的工作程序或规章制度以至造成工作隐患。
- 27、用不适当的手段干扰他人的工作。
- 28、擅自动用宾客的物品或器具，未经批准私自使用中心设备。
- 29、明知财物受到损失或丢失，而不管不问不汇报。
- 30、提供不真实不准确的报告、表格或材料。
- 31、泄露酒店机密，遗失酒店钥匙、单据等重要物品。
- 32、拒不接受领导安排的合理工作，态度恶劣。
- 33、工作失职造成停电、停水、停机等重大事故

餐饮服务人员培训与管理资料篇四

各位同事：大家好！今天难得有这样的机会和大家交流一下从事餐饮业的心得和体会。中国有句俗话说：“民以食为天。”可见餐饮的重要性，特别是我们医院餐厅更是关系到每一位患者和家属的身体健康，所有我们更应该做好菜品，为顾客提供更优质的服务。

一、如何提高菜品质量。

医院餐厅的特殊性，大多数都是患者，本身免疫力就低，都是来看病孩子和生孩子的孕妇，如果我们菜品出现质量问题，顾客在我们这里吃的不满意或者吃坏了肚子。不但旧病没看好，又吃出新病，给谁都会生气。一个人如果吃出问题，结果一个病房的人都不会来餐厅吃饭了！所以对于我们来说菜品的质量就是我们餐厅的生命。所以菜品质量和菜品安全是我们必须保证。如何提高菜品质量。

1. 严把原材料关。只有好的原材料才能做出好的饭菜，是高品质菜品的前提，所有大家在进货的时候一定要擦亮眼睛，不能光图便宜，在保证质量的前提下，再考虑价格。特别是夏天马上到了，一定要检查原料是否变质，隔夜的半成品一定要冷冻，以及在使用容易导致食物中毒的原材料(如：豆角、蘑菇和木耳等)，一定要加倍注意。
2. 蔬菜清洗。蔬菜清洗2-3遍，尽量先进行浸泡一会儿，避免农药残留，保证食品安全。
3. 保证菜品的质量和稳定性。
 - (1) 菜品制作一定要主辅料搭配合理，营养丰富，追求色、香、味俱全的高品质菜品。自己的菜品一定要品尝，也可以要求他人品尝，多听取他人建议，不断改进提高。

(2)保持菜品的稳定性，能量化的产品一定要量化，拿猪肉面哨子举例，多少肉兑多少土豆豆腐加多少水多少盐一定要有比例，稳定的产品才会有稳定的顾客。

二、如何提升服务质量

餐饮业本身就是服务行业，所以我们要为顾客提供优质的服务。服务业有一个理论就是“100-1=0”，就是说你其他的部分做得再好，只要有某一个地方做的不好，顾客就不满意，等于其他方面都白做了。所以让每一个顾客都满意是我们追求的目标。

- 1.提供良好的就餐环境。从餐厅的设计装修上来讲，我们是有文化底蕴的中式风格。我们应该给顾客提供一种舒适、安静的就餐环境，放一些轻松的音乐，太嘈杂的环境，让人吃的不舒服，容易让人急躁，产生不必要的冲突。我们在给顾客介绍菜品时，应该等顾客走近后，在进行介绍，这样才能有效的进行沟通。
- 2.使用礼貌用语。等顾客走近以后，主动和顾客问好!使用礼貌用语：“您好，请问想吃点什么?”再介绍自己的菜品，让顾客进行选择。在给顾客打餐的时候，询问菜量够不够?既要保证够吃，又保证不浪费。顾客走的时候要说：“慢走，欢迎下次光临!”
- 3.始终保持微笑服务。学会控制自己的情绪，保持一种良好的心态，不管今天心情好不好，站在窗口，就要微笑面对顾客。与顾客建立亲切、友好的关系，优质的服务会带来优质的顾客。
- 4.把顾客当亲人看待。为顾客推荐适合的菜品，满足顾客的要求。如果遇到顾客询问其他家的菜品，应主动告知，而不是隐瞒或者混淆视听，让顾客对我们产生不信任。特别是有忌口患者，如糖尿病患者，不能吃淀粉、含糖量高的食物。

我们不能为了利益，给顾客提供不适合的菜品，会让顾客产生上当受骗的感觉。

5. 用诚信做生意。我们的顾客群体基本上是5到7天一个周期，如果菜品做的好，还是有一定的老顾客进行第二次、第三次消费。我们这里不是商场、火车站全部都是流动人员，千万不能用宰客的心理来做生意，顾客一次被宰，下次绝对不会再来。

三、如何解决与顾客的矛盾

1. 当顾客对我们的菜品不满意时，无论什么原因，第一时间提出给顾客重新制做一份作为补偿，并承认自己的工作失误。

2. 如果顾客不同意重新制做，我们可以提出给顾客退款。

3. 如果顾客依然情绪激动，退款也不满意的情况下，一定要找领导来解决。

千万不要与顾客长时间的争执，激怒对方，进而发生肢体冲突，被投诉到医院，这样做既影响自己的生意，又让餐厅受牵连。我们要学会控制自己的情绪，即使是顾客无理取闹，我们也没必要和烂人烂事纠缠，有句话叫和不讲理的人永远讲不出道理。我们做的是服务业，会遇到形形色色的顾客，即使遇到想占便宜的顾客，我们就给他便宜占，有句话叫吃亏是福，我们要把胸怀练宽广，容的下人，容得下事。

四、把餐厅当作自己的家。

我们每天在餐厅的时间是最长的，把这里当成是自己的另一个家。餐厅的每一个人都当作是自己的兄弟姐妹，虽然档口之间有竞争，但是做事要讲原则，做人要有底线，顾客走到谁档口前谁招呼，不要因为一碗面、一份菜互相争抢，伤了和气，大家把心胸放宽广一些，创造一个轻松愉悦的工作氛

围，大家在这里工作才会开心。只有我们把自己的菜品做好了，服务提高了，顾客的满意度高了，餐厅的客流量就会越来越多，我们的生意才会越来越好。希望大家共同努力，把我们的餐厅变得越来越好！

餐饮服务员工培训与管理资料篇五

一、 培训时间：

3月23日----月23日，上午：8：30-----11：00，

下午：2：00----4：30

二、 培训目的及要求

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高东山宾馆餐厅服务档次打下良好的基础。

三、 培训内容：

- (一) 企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- (二) 服务的含义、服务的理念、服务的模式
- (三) 餐厅服务员的素质要求