

客舱服务技巧

1、端

双手端盘，盘竖着端，大小臂成 90° 夹角。

端盘子的后半部。

四指并拢托住盘子的下部，拇指扶在盘子的外沿。

转身时，身子转，盘子不转。

2、拿

拿杯子、酒瓶等，应拿下 1 / 3 处。

拿空盘子时，竖着拿，盘面朝里，自然垂直在身体的一侧。

3、倒

饮料倒至杯子的七成。

带汽的酒或饮料，杯子倾斜 45° 角，以免泡沫溢出。

给小旅客倒饮料时倒至杯子的五成，倒好后放在桌子中间，并告诉其家人。

倒 White wine 和 Red wine，同型号的杯子分别为 1 / 3 和 2 / 3。

4、送

原则：从前至后，先里后外，先 ABC 后 DEF, 先女宾后男宾。

送礼品的方法：用大托盘，要求摆放整齐美观，杭徽或标记正面对着的客人，每次送时，要留有一份的余地。

送饮料的方法：

用大托盘时，每盘摆 15 杯；

用水车送时，按标准摆放；

注:如果全是大筒饮料时,以摆放安全、方便美观为宜,标签朝外。杯子的高度以不超过车上最高的瓶子为准。水车上要铺上餐巾布。

送果仁的方法:

放在筐内或小托盘上;

字迹正相对着客人;

拇指不能进入筐内或盘内

送和客人自取均可;

饮料送完即该送果仁。

餐盘的送法:

餐车门在厨房内打开;

从上至下抽取餐盘;

热食要靠近客人,放在盘子正中;

注意随时刹车;

一般情况下,餐车不能离开人。

热饮的送法:

一手拿壶,一手拿小托盘给客人送热饮(短航线);

水车房子啊冷热饮,注意嘴壶不要对着客人,壶内的热饮不要太满(长航线)。

5、放

放东西的原则:轻、稳、准。无论是在客舱还是在厨房里均要遵守这项原则。

6、收

收杯子（先外后里，与送的顺序相反）

空杯子用盘子收；

左边的客人用右手收杯子，右手的客人用左手收；

将杯子由里向外摆放，高度最多不能超过 5 个。

收餐盘；

用空餐车收；

餐车顶部放 2 个大托盘，用来放空杯子或空筒；

用过的餐盘从上往下逐格摆放。

7、推、拉

推餐车：手扶在车上方两侧；

拉餐车：手放在车上放的凹槽内。