

餐厅服务员工作规范摘要

职 位: 餐厅服务员

部 门: 餐饮部

职 责: (1) 布置餐厅和餐桌, 做好开餐前的准备工作。

(2) 迎接客, 安排就座, 介绍菜单。

(3) 落单、分酒、看台服务。

(4) 清理各桌, 搞好餐厅清洁卫生。

(5) 整理和补充餐具。

业务知识: (1) 餐厅摆台知识。

(2) 餐厅上菜程序, 看台知识以及酒水知识。

(3) 涉外风俗礼仪, 服务心理以及营养卫生知识。

技能要求: (1) 具有独立完成餐厅服务操作程序的能力。

(2) 动作敏捷、反应灵活、准确自然, 善于领会客人的心理, 满足客人的要求。

(3) 口齿清楚、表达完整、语言得体。

(4) 处事应变能力强。

社交技巧: (1) 帮助客人点菜、扩大菜品销售。

(2) 帮助客人点酒, 推销酒水。

(3) 与客人维持良好的关系。

(4) 良好处理客人投诉。