# 内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司阳光早餐工程实施方案

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-05-13

*第一篇：内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司阳光早餐工程实施方案内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司阳光早餐工程实施方案一、基本情况内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司是一家致力于发扬和传播蒙元文化的多元化公司。公司目前拥有13家直营店，服务范围覆盖天津和上海等地。公...*

**第一篇：内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司阳光早餐工程实施方案**

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司阳光早餐工程实施方案

一、基本情况

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司是一家致力于发扬和传播蒙元文化的多元化公司。公司目前拥有13家直营店，服务范围覆盖天津和上海等地。公司涉足餐饮行业二十多年来，始终积极发扬和传承蒙元文化开放、进取、包容、创新的精神，始终专注于做中国食品道德灵魂的良心产品，永远服务于追求健康品质的消费者，锐意进取，开拓创新，为乌兰察布市人民的饮食健康献计献策！

随着乌兰察布市社会经济的快速发展，人民生活水平的提高和生活节奏的不断加快，越来越多的人开始注重早餐生活的健康品质和丰富内容。早餐业作为餐饮业中一项非常重要的基础行业，直接关系到人民的生命健康和生活水平。科学发展早餐业，对于提高人民生活质量、扩大市场消费、拉动相关产业、增加社会就业、促进社会和谐等具有十分重要的作用。

2024年8月内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司积极响应政府关于“建设阳光早餐工程”的文件精神，结合旗舰店阿木图赛饭庄早餐经营四年的管理经验，毅然决定投资100万元，成立了蒙亨阳光早餐工程部。以羊肉包子为主打产品，先后在乌兰察布市光辉小区、二马路海天水产、七马路、天恒广场、新区众望角和新区重联商城开设6家阳光早餐店铺。2024年10月为规范阳光早餐流程、实现按集中生产、统一配送、连锁经营、统一管理的经营方式，又投资60万元建立了中央厨房加工配送中心。2024年6月，蒙亨阳光早餐旗舰店—阿木图赛饭庄再次响应政府提出的“创建文明餐饮示范街”的文件精神，再次 1 投资50多万元，打造现代餐饮标准化厨房工程体系，为创建文明餐饮，树立标榜形象积极备战。蒙亨阳光早餐开设4年来，我们用“鲜羊肉包子，铸良心品质”温暖了千家万户，得到了顾客的好评，已悄然成为乌兰察布市早餐行业的代表。

二、发展规划

一是蒙亨阳光早餐通过实施“放心早餐”工程，最终达到早餐店面经营与早餐配送齐头并进，形成竞争有序、相互补充、充满活力的早餐市场。通过政府引导，争取用2年的时间，使阳光早餐能覆盖全市60%以上，使全市早餐业达到布局合理、设施完备、食品卫生、就餐方便、经营规范的要求，能够满足不同层次消费者的需求。

二是蒙亨阳光早餐着力对乌兰察布市早餐业进行系统规划。以求规范，完善和发展，最后达到建立符合市场需求、人民放心的早餐工程店。早餐工程店以开发“品质、方便、快捷、卫生”为基本经营模式，采取集中采购、统一管理、统一配送、统一形象，营造出便利、卫生的就餐环境。

三是规范完善，合理设置定点“放心早餐”车。按照合理布局，既不影响道路交通和市容市貌，又方便群众的要求设置定点 “放心早餐”经营车。根据社区居民居住密度和需求，规范发展、合理配置社区内定点的快餐车，提高“放心早餐”零售网点密度。规范做好学校、医院、办公楼、车站等人流集中区域和主次干道的“放心早餐”流动餐车经营网点设置，便于群众就近消费。同时采取多种经营模式，进店经营，增设便民早餐网点，扩大“放心早餐”经营网点覆盖面。

四是发挥优势，积极吸引下岗失业人员参与“放心早餐”工程。充分发挥“放心早餐”工程网点多、范围广、岗位多的优势，积极吸 纳具备条件的下岗失业人员从事“放心早餐”的生产经营活动，宣传引导下岗失业人员参与“放心早餐”工程，使“放心早餐”工程切实发挥好吸纳就业的作用。

三、存在问题

蒙亨阳光早餐工程启动四年来，随着市价上浮，食材上涨，假货产品的不正当排挤竞争，导致蒙亨阳光早餐工程的守法成本不断加剧，早餐严重赤字，几乎到了入不敷出的地步，早餐经营举步维艰。2024年3月公司在负债不断增加的情况下，迫不得已关闭了其他四家阳光早餐店铺，只保留了天恒广场旗舰店和七马路西苏旗手把肉老店。六年早餐经营的惨痛教训让每一个蒙亨人都清醒地认识到：想要普及阳光早餐这一功在当代、益在千秋的惠民工程，单靠企业一己之力根本无法实现。

四、企业希望得到的帮助

阳光早餐工程是一项健康的系统基础工程，积极发展乌兰察布市阳光早餐工程，对于提高乌兰察布市政府惠民工程形象，促进全市经济发展，改善人民群众饮食健康环境具有重要的意义，功在当代，益在千秋！蒙亨希望政府和全市人民都能积极投入到关系自身健康的保卫战中。在规范和发展阳光早餐工程这个问题上政府应该适当地介入。在资金和政策上应给予一定的帮助和扶持。以“政府引导、示范带动、市场运作、规范营业”为原则推进阳光早餐工程健康良性发展。

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司 2024年6月26日

**第二篇：内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司早餐工程汇报材料（范文）**

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司

阳光早餐工程汇报材料

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司董事长：宝梅花

（汇报时间:2024年8月9日）

尊敬的各位领导：

大家好！热烈欢迎各位领导莅临我店检查指导早餐工程工作。我店阳光早餐工程店自2024年开设以来，在乌兰察布市各级党委、政府的领导下，在上级主管部门的具体指导下，近年来狠抓落实、严格规范。在卫生服务、基础设施、人文环境等方面取得了一定的成绩。下面，我就我店近年来的工作情况作简要汇报。如有不妥之处，敬请批评指正。

一、基本情况

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司是一家致力于发扬和传

播蒙元文化的多元化公司。公司目前拥有13家直营店，服务范围覆盖天津和上海等地。公司涉足餐饮行业二十多年来，始终积极发扬和传承蒙元文化开放、进取、包容、创新的精神，始终专注于做中国食品道德灵魂的良心产品，永远服务于追求健康品质的消费者，锐意进取，开拓创新，为乌兰察布市人民的饮食健康献计献策！

随着乌兰察布市社会经济的快速发展，人民生活水平的提高和生活节奏的不断加快，越来越多的人开始注重早餐生活的健康品质和丰富内容。早餐业作为餐饮业中一项非常重要的基础行业，直接关系到人民的生命健康和生活水平。科学发展早餐业，对于提高人民生活质量、扩大市场消费、拉动相关产业、增加社会就业、促进社会和谐等具有十分重要的作用。

2024年8月内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司积极响应政府关于“建设阳光早餐工程”的文件精神，结合旗舰店阿木图赛饭庄早餐经营四年的管理经验，毅然决定投资100万元，成立了蒙亨阳光早餐工程部。以羊肉包子为主打产品，先后在乌兰察布市光辉小区、二马路海天水产、七马路、天恒广场、新区众望角和新区重联商城开设6家阳光早餐店铺。2024年10月为规范阳光早餐流程、实现按集中生产、统一配送、连锁经营、统一管理的经营方式，又投资60万元建立了中央厨房加工配送中心。2024年6月，蒙亨阳光早餐旗舰店—阿木图赛饭庄再次响应政府提出的“创建文明餐饮示范街”的文件精神，再次投资50多万元，打造现代餐饮标准化厨房工程体系，为创建文明餐饮，树立标榜形象积极备战。蒙亨阳光早餐开设4年来，我们用“鲜羊肉包子，铸良心品质”温暖了千家万户，得到了顾客的好评，已悄然成为乌兰察布市早餐行业的代表。

二、发展规划

（一）蒙亨阳光早餐通过实施“放心早餐”工程，最终达到早餐店面经营与早餐配送齐头并进，形成竞争有序、相互补充、充满活力的早餐市场。通过政府引导，争取用2年的时间，使阳光早餐能覆盖全市60%以上，使全市早餐业达到布局合理、设施完备、食品卫生、就餐方便、经营规范的要求，能够满足不同层次消费者的需求。

（二）蒙亨阳光早餐着力对乌兰察布市早餐业进行系统规划。以求规范，完善和发展，最后达到建立符合市场需求、人民放心的早餐工程店。早餐工程店以开发“品质、方便、快捷、卫生”为基本经营模式，采取集中采购、统一管理、统一配送、统一形象，营造出便利、卫生的就餐环境。

（三）规范完善，合理设置定点“放心早餐”车。按照合理布局，既不影响道路交通和市容市貌，又方便群众的要求设置定点 “放心早餐”经营车。根据社区居民居住密度和需求，规范发展、合理配置社区内定点的快餐车，提高“放心早餐”零售网点密度。规范做好学校、医院、办公楼、车站等人流集中区域和主次干道的“放心早餐”流动餐车经营网点设置，便于群众就近消费。同时采取多种经营模式，进店经营，增设便民早餐网点，扩大“放心早餐”经营网点覆盖面。

（四）发挥优势，积极吸引下岗失业人员参与“放心早餐”工程。充分发挥“放心早餐”工程网点多、范围广、岗位多的优势，积极吸纳具备条件的下岗失业人员从事“放心早餐”的生产经营活动，宣传引导下岗失业人员参与“放心早餐”工程，使“放心早餐”工程切实发挥好吸纳就业的作用。

三、存在问题

蒙亨阳光早餐工程启动四年来，随着市价上浮，食材上涨，假货产品的不正当排挤竞争，导致蒙亨阳光早餐工程的守法成本不断加剧，早餐严重赤字，几乎到了入不敷出的地

步，早餐经营举步维艰。2024年3月公司在负债不断增加的情况下，迫不得已关闭了其他四家阳光早餐店铺，只保留了天恒广场旗舰店和七马路西苏旗手把肉老店。六年早餐经营的惨痛教训让每一个蒙亨人都清醒地认识到：想要普及阳光早餐这一功在当代、益在千秋的惠民工程，单靠企业一己之力根本无法实现。

四、企业希望得到的帮助

阳光早餐工程是一项健康的系统基础工程，积极发展乌兰察布市阳光早餐工程，对于提高乌兰察布市政府惠民工程形象，促进全市经济发展，改善人民群众饮食健康环境具有重要的意义，功在当代，益在千秋！蒙亨希望政府和全市人民都能积极投入到关系自身健康的保卫战中。在规范和发展阳光早餐工程这个问题上政府应该适当地介入。在资金和政策上应给予一定的帮助和扶持。以“政府引导、示范带动、市场运作、规范营业”为原则推进阳光早餐工程健康良性发展。

内蒙古蒙亨餐饮连锁有限公司2024年8月9日

**第三篇：内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司**

新员工培训教材

第1章 企业文化与发展史

公司概况

1、内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司：

内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司创建于1999年8月，总部位于有“鹿城”之美称的包头市，公司董事长为张钢先生。在短短三年多时间里已经发展到拥有五家分公司、七个省级总代理（代理九个省）、九个市级总代理、660多家连锁店的大型中餐连锁企业。公司于2024年被评为中国餐饮连锁百强企业第二名,中国连锁百强企业第三十一名；通过了ISO9001：2024国际质量体系认证；绿色餐饮企业认证；2024年又上新台阶，不仅被评为“内蒙古餐饮名店”、“内蒙古名吃”、“中国名火锅”、“诚信服务优秀示范单位”等，更连续第二年被评为中国餐饮连锁百强企业第二名，在全国前30名零售、餐饮企业排行榜中晋升至第24名，而且戴上了特许经营加盟连锁业“四大新秀”的桂冠，在2024年获得〈中国成长100强企业〉第一名（2024年蒙牛集团获得〈中国成长100强企业〉第一名），成为国内知名度很高的品牌和餐饮连锁龙头企业。

2、内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司北京分公司：

成立于2024年1月23日，隶属于内蒙古小肥羊餐饮连有限公司，总经理为张占海先生，公司管辖区域为：北京、天津 企业文化

1）小肥羊的经营理念：“精、诚” 2）小肥羊企业精神：

品质为本，诚信至尚;伟业恒基，决胜千年。3）小肥羊的经营宗旨：

产品质量是生命，优质服务是基础；现代化管理是手段，顾客满意是目标。

4）小肥羊的质量方针：

诚信为本、顾客至上、伟业恒基、持续发展。5）小肥羊的质量目标：

优质服务率：100% 顾客满意率：96% 顾客投诉率：≤2% 员工培训率：100% 6）小肥羊的特色：“不蘸小料涮肥羊”

“小肥羊”独特之处就在于其锅底料和“小肥羊”专用羊肉。

锅底是由“小肥羊”的创办人经多年研制而成，并向国家专利局申请了专利权。锅底采用草果、桂圆、当归、白蔻、党参等60多种调味品科学配制而成。其特点是具有去膻、保鲜嫩、味香适口。经常食用还可以达到均衡人体营养素、滋补养颜、增强人体免疫力的功效。小肥羊火锅彻底打破了传统火锅涮羊肉的弊端，是火锅的一场革命，同时也开创了火锅快餐业的先河。

羊肉精选内蒙古锡林郭勒大草原的纯天然、无污染的六个月大的肥尾羔羊肉，因为生活在广袤的大草原，吃的是无污染的青青绿草，喝的是纯天然的矿泉水，所以肉质非常肥美鲜嫩，属于高蛋白、低脂肪、高营养的绿色食品。当地牧民有这样一首民谣来形容羊的生活“吃的中草药，喝的矿泉水，唱的爬山调，跳的迪斯科”。

两者的完美结合，不仅使得“小肥羊”火锅鲜、嫩、香辣适口，回味悠长，久涮汤不淡，久涮肉不老，更创出了“小肥羊”品牌，使其凭着纯正独特的内蒙古风味、清新幽雅的环境、优质热情的服务和物有所值的价格，在短短的时间内香遍全中国。“小肥羊”餐饮是面向工薪大众、满足品尝地方风味需求、中高档消费者日益垂青的中餐快餐新品种。就餐环境幽雅、自然、和谐，具有淳朴的中餐文化底蕴，得到了社会各界的认可

第二章 服务礼仪

公共课

良好的仪容、仪表、仪态是从事餐饮行业的基本条件和要求。餐饮业工作人员的言谈举止、精神面貌、外观形象都会给客人留下深刻的印象和就餐时良好感受。

礼仪从个人修养角度来看，是一个人的内在修养和素质的外在表现；从道德的角度来看是接人待物的行为规范、行为准则或标准做法；从交际的角度来看是人际交往中适用的一种艺术，是一种交际方式或方法；从审美的角度来看是一种形式的，它是人们心灵美的必然外化。

一、礼仪的基本原则：

1、3、尊重的原则是指

2、平等的原则是指

4、施礼时体现出对他人真诚的尊重 在交往中以礼待人，5、有来有

能卑躬屈膝 往既不

6、能盛气凌人也不7、8、自律的原则：将自己的行为纳入规矩，9、时时用道德信念和行为修养准则支配自己的言行而

10、无需别人的提示或监督

4、宽容的原则：是指宽以待人不过分计较个人的过失

例：晕轮效应：有人对别人的缺点看不顺眼就会把对方看成一无是处；相反有人对别人第一印象好就会认为对方各方面也一定很好。这就是心理学讲的晕轮效应。因此强调服务礼仪，规范服务人员的行为和修饰外在形象，就是让服务者与被服务者在最初交往中给被服务者留下美好深刻的印象。

二、礼仪规范的内容（1）仪容

仪容的塑造：不断的提高自身修养，修身养性、陶冶情操、提高审美能力，同时形成积极向上的世界观，使自己永远保持健康的身心，乐观的情绪，在自信、创新和进取中，洋溢着神采和魅力。

1、服务人员应保持微笑、和霭可亲的面容，清新整洁的容貌，男员工不留胡须，勤剪鼻毛,女员工要化淡妆，不准浓妆艳抹。

2、男员工头发后不过衣领，鬓角不遮耳朵且干净整齐，无头垢、头屑；女员工长发要盘起，短发用发卡卡在耳后，刘海不过眉，不留怪异发型，不染彩发。

3、不留长指甲，指甲缝内无污垢，不涂有色指甲油。

4、不戴任何首饰、饰件，不用式样繁杂、色彩刺目的发夹或束发带。不允许抹擦气味浓郁的香水。（2）仪表

仪表是一个人的外表或外在形象。仪表不仅仅是个人爱好的问题，而且是一个人审美情趣、精神状态、文明程度、文化修养的综合体现。

构成仪表的主要因素：

1、天然因素：指

2、人体的自然资质，3、包括五官、脸型、头发、肤色、身材、四肢等，4、也就是人们常说的长相，5、它主要是由遗传因素决定的

6、外饰因素：指

7、通过人工的方法装饰自己后所形成的一

装服

10、饰、美容化妆等。所种外观形象，8、如服

9、以我们的工装必须整洁、统一、规范

3、行为因素：行为是人们在一定思维、情感和意志支配下的活动，它包括人的姿态、表情、举止与谈吐等

4、上班时须穿着统一规定的制服，工作制服不得随意更改,要保持干净整齐、纽扣齐全，口袋内不装过多的工具,不装与工作无关的东西。

5、上班时须佩戴工号牌，（男士工号牌应统一戴在左胸口袋中央处，女士工号牌左边与背带里侧相齐，上边与裙边相齐）且端正完好。

6、男、女员工须穿黑色防滑皮鞋或布鞋，鞋须干净无污泥。男员工穿深色袜子、女员工穿肉色长筒丝袜，袜子上端不低于裙子下摆。(三)仪态

1、站姿：体现挺拔,抬头挺胸、收腹、提臀、梗颈，双目平视，口微闭，面带微笑；双腿平直，双脚自然分开与肩同宽，略呈“V”字型，双膝并拢,脚后跟靠紧.身体重心在两脚之间，双臂自然下垂；男员工双手背后交叉，左手握右手手腕；女员工双手腹前交叉，右手在上轻握满左手四指,以保持随时为宾客服务的最佳状态。

2、坐姿：入座时要轻要稳，动作不宜过大、猛重。入座后头部端正微抬，面带微笑，双目平视，肩要平，挺胸立腰收腹；手臂自然下垂，双手放在膝上，掌心向下，双腿自然弯曲，双脚平落在地上，身体端正不可前俯后仰，双手不要漫不经心地拍打扶手,坐入椅内三分之二为宜。

3、走姿：体现轻盈、洒脱,上身正直，身体重心稍稍向前，头部端正，双目平视，肩部放松端平，手指自然弯曲，双臂自然摆动，幅度约35厘米,外开不超过30゜,身体前倾,重心落在双脚掌前部,收腹提臀,由大腿带动小腿前进,脚尖略开,脚跟先接触地面,双脚内侧成一条直线,步速约120步/分,步幅30厘米/步,步伐要轻稳娇健。

4、行走路线：在餐厅内，服务人员一般靠右行走，行进时如遇宾客应自然注视客人，主动点头致意或问好，并放慢行走速度以示礼让，不要与客人抢道而行；如因急事需超越前面客人时，不可不声不响前行，应先表示歉意:“对不起打搅一下”再加快步伐超越，绝不可气喘嘘嘘或因动作过急导致身体失衡或冲撞了客人。

5、取低处物品时；不

6、要撅臂部、弯上身、低垂头，而

7、是借助下蹲和屈膝动作，8、以上膝微屈为支撑点，9、将身体重心前移，10、另一腿屈膝将腰慢慢直下拿取物品。

11、手势可以分为四大类：

1）、情感手势：表达情感态度，使其形象化、具体化的手势。2）、形象手势：用来给具体东西的一种比量。3）、象征手势：为了某种抽象事物表达的更清晰。

4）、指示手势：主要用手对具体方位、高低、尺寸、加以指示。A直臂式,用于指引方向

将手抬至胸高度,四指伸直并拢,掌心向上,以肘关节为轴,朝预指方向指示时,身体侧向客人,目光兼顾客人和所指方向,直到客人清楚时方可放下手臂.B横摆式,用于迎宾

五指并拢,掌心斜向上45度,手与前臂成一条直线,手从腹部抬起向右摆动,以肘关节为轴,肘关节不可成直角,也不要完全伸直,不能将手臂摆在体侧或身后,左手下垂,同时脚呈丁字状,面带微笑,目视客人.C曲臂式,多用于迎客到房门口时

右手五指并拢,从身体侧前方,从上向下伸出手臂,上臂离身体45度左右,以肘为轴,手臂由身侧向左摆动,成曲臂式,脚呈丁字状 D斜式,用于请客入座

手臂向前抬起,以肘关节为轴,前臂由上向下,使手臂成向下斜线,指向椅子,双手扶椅背向后拉,轻拖轻拿,不可拍客人的肩.服务人员在工作场所经常处于动态中，注意养成得体大方的动作习惯，也为工作所必需。服务人员应注意平时不良习惯，如皱眉、眯眼、咬唇、咬物、作怪脸、挖鼻孔、掏耳朵等动作；站立时禁止双手环抱胸前、伸懒腰、驼背、手叉腰、手插入衣袋等。

二、操作礼节

三、微笑的训练

微笑：笑是人们对于客观社会生活现象的一种主观情绪的反应，而微笑是笑中最能体现出人的乐观向上、愉快热情情绪的一种特殊语言。服务工作中的微笑，应该发自内心的热爱，情感的真实流露，略带笑容，不显著，不出声，热情、亲切、和蔼，体现出人的本质美、自然美。

1、微笑是自信的象征

2、微笑是礼宾修养的充分表现

3、微笑是和睦相处的反应，4、5、微笑是心理健康的标

6、志

5、微笑是商业职业道德的要求 领位

一、电话服务礼仪

（1）接听礼仪(两响后三前接洽)您好！小肥羊××店为您服务 /请问您几位，什么时间用餐 /请问您怎么称呼，请留下您的联系方式 /好的，您的餐位我已帮您订好，我们最晚给您保留到6:30，如果您有变动，请及时与我们联系，否则我们会视为自动取消，欢迎您准时光临，再见 /您能早一点来吗？因为我们餐厅上客人比较早，6:00就开始排队了，我不能空着位子不让客人坐，如果客人要坐我是拦不住的。感谢您的理解 /您方便让您的朋友先来1位吗？我把他带上去，沏壶茶，拿些报纸，让他稍等您一会，您看方便吗？

（2）业务知识

欢迎光临小肥羊 /您好！请随我来，请问您几位？有预订吗？ /您看这个位子您喜欢吗？ /您坐这里可以吗？ /5位，1位没到（和服务员交接）

分台：我建议您拼两张桌子来坐，因为吃火锅本身就很热，您人也较

微笑是实现人际交往的通行证 多，而且锅底不易烧开，您会吃的供不上，分两张桌子拼在一起坐，方便您的就餐，同时会坐的舒服些。

并台：我建议我们还是坐一张圆台，因为吃火锅，人多热闹气氛好，而且方便交流，大家团团圆圆坐一桌好吗？而且我们以前也坐过8位，我帮您加几把椅子。

等位卡：真抱歉，我们座位已经满了，给您一张等位卡，您坐这边稍等一会儿，一有空位，我会马上通知您 /我们的座位周转率很高，您请稍等一会儿，我尽量在第一时间给您安排。

遗物：好的，我马上帮您查一下，请留下您的联系方式，过后我给您回电话，请问您怎么称呼？好的，我马上帮您查，再见 /您好，我是小肥羊××店，您的东西我已经帮您找到了，您什么时间方便过来取一下？ /真抱歉，我们没有找到，您再看看是不是您放错地方了，或您的朋友拿错了？您放心，我已经留了您的电话了，如果我们后来找到，我会及时跟您联系。

二、引领礼仪

客人进入餐厅时，迎宾员主动开门迎接，微笑并致以“欢迎光临小肥羊”的问侯。然后询问客人是否有预订及客人人数，如有预订应在第一时间内引领客人至相应座位。若无预订则按照客人人数并征询客人意见安排合适座位。

引领客人时，先轻声招呼“请跟我来”或”请这边走”同时伴以手势给客人指引方向，目光也随之看去，动作不宜过大过猛。行走时迎宾员应走在客人左前方，相距约⒈5米左右，身体向右微侧约15度。步速以每分钟90---100步为宜；两眼平视，同时用眼睛的余光观察客人的动态。同时与客人保持联系,如介绍一下餐厅的菜肴,客人是否第一次来及我们的特色在于不沾小料直接食用等.到达台面时，迎宾员伸手向客人示意，并主动为客人拉椅让坐,还要告诉值台服务员客人人数,同时把值台服务员介绍给客人.并向客人说”希望您吃得满意,”或”希望您在这里愉快.”然后立即返回工作岗位,在餐位登记表上记录下引领客人的人数和厅房号或桌位号等情况.三、领位原则及均衡工作量 保安

1、指挥车辆手势

2、服务语言

1）用专业术语“打轮、靠边、倒车、停”指挥车辆。2）为客人拉车门并致以“欢迎光临小肥羊”

3）提醒客人先生（女士用您）“不要把您的包留在车里，以防小偷”。4）如客人拎取大包，主动上前“您好，先生（女士）我帮您拎好吗？” 5）客人离去时，主动说：“谢谢光临小肥羊，慢走，再见。” 6）“先生，您的车上有一道新的划痕，您看到了吗”？

卫生间保洁

1、引导客人的语言 您好，这边请/小心地滑/

2、协助服务的手势

3、卫生标准及要求 餐前：

A及时领取卫生间内所需物品，不得出现断档(纸、洗手液)B洁具完好清洁，使用正常，使用后放到指定位置C金属部件清洁完好保持原有光泽D地面、墙面、壁画、天花板、花草清洁完好E地面、洗手台无水渍、无碎纸F烟缸放置合理、保持清洁G无异味、保持清香

H门锁、冲水阀、排风扇清洁、使用正常I镜面铮亮、无水迹、无印花J专用拖布无异味、用后洗干净，并置于通风处K压水车内外清洁、无污水L犄角旮旯不允许放置杂物及私人物品M在规定时间内，做完卫生清洁 餐中：A及时续纸、洗手液B及时倾倒纸篓最多不得超过三分之二C抹布不离手，随时擦拭洗手台，保证清洁D随时清洗洗手池，保证无污物E随时拖干净便池外的水迹F保证地面干净无纸屑G及时清理，保证无异味H正式上客后，不许挽起袖口、裤腿，敞领口，若衣服过长，应适当剪短I见客应主动问好，在不忙的情况下，应主动为客人打开水龙头，并调节好水流速度J熟悉酒楼近期促销活动，并能向客人简单介绍K主动向客人说再见，并为其拉门L勤换烟缸，烟头不超过两个M迅速清理客人呕吐物收尾：

A下班前将纸篓彻底清倒并套干净垃圾袋B擦干净洗手台及地面C将拖布洗干净置于通风处D切断烘干器电源，关闭部分灯光

第三章 服务意识

1、点菜时，注意观察客人的目光停留在菜单的哪一部分，服务员要灵活为客人介绍这一部分的菜品，也就是介绍要随着客人目光的移动而改变、转换。

2、当客人走到餐台前，应主动拉椅子，当客人脱掉外套时，及时帮其套上椅套。

3、当茶壶倾斜45。，茶杯倾斜有60。时，要及时帮助续水。

4、随时注意客人的酒水、饮料，当客人所饮酒水、饮料剩余最后一瓶，且只有1/4时，主动询问是否要添加，跟进推销。

5、及时撤换空盘，并主动把菜架下层的食品移到上层，上层移至桌面，以方便客人食用。

6、看到客人目光离开餐台，四处寻望时，主动上前询问“请问我能帮您做些什么？”来捕捉服务需求。

7、若客人点小料，应主动先向其介绍我们的特色是“不蘸小料涮肥羊”因为我们的锅底是用60多种滋补调味品精心配制而成，它具有“汤久涮不淡，肉久涮不老”的特点，您不防先尝一下，如果感觉淡，我再给您加小料好吗？

8、看到客人洗手湿着回来，要及时递送餐巾纸。

9、当用餐快结束时，主动递送餐巾纸、牙签。

10、看到客人招手，距离远时要用目光看着客人，先点头示意马上服务，随后跟进。

11、保证10分钟加汤一次或汤面每下降一厘米加汤1次，一餐共加汤至少保证5次。

12、客人用餐结束，如有未打开的酒水，要主动征询“您有一瓶××未打开，请问需要退掉吗？”

13、对于未食用的菜品，主动询问是否打包。

14、客人买单起座时，主动帮客人撤椅套，并提醒客人带好随身物品。

15、客人用餐完毕后，适时推荐是否点个果盘清口。

16、路遇客人，减速慢行，问候、礼让。

17、当看到客人落座后，出现取烟的动作，要及时为客人点烟，同时适当增加烟缸。

18、遇到菜品出现质量问题或异物，第一时间先把菜品撤离现场，然后再解决。

19、听到、看到客人筷子落地，要先取新筷子给客人，再捡起地下的筷子。

20、针对不同的宾客提供个性化的服务，在不同场合，可适当打破常规标准来提供服务。

第四章 服务心理及团队意识

1、人的心理过程

2、你所认识的服务是什么？

3、怎样提高你的劳动价格？

4、如何实现

5、服务质量的决定因素

6、职业道德的基本要素

7、团队意识训练

第五章 服务语言

包括称呼、问候、征询、道歉、致谢、上菜语、迎宾语以及报工牌号语、锅底介绍语、吃法介绍、建议品汤的语言等均要规范，尽量统一口径，体现管理规范化系统化。

欢迎光临小肥羊 /请坐，请问您喝些什么茶水，我们这里有红茶、绿茶、花茶，您喜欢哪一种？ /好的，马上 /您好，我是××号服务员，很高兴，为您服务（递菜牌）/我向您推荐一些特色的爽口凉菜 /您喜欢吃麻辣锅还是清汤锅？ /来滋补还是清真？滋补里有大肉 /您点的菜已差不多了，若不够，我们随时再加，火锅很快的 /您×位，菜量稍小了点，我建议您再加一盘肉？（再加2道蔬菜）/请问您喜欢吃什么主食，我们这里有非常出名的特色拉条子及烧饼，您要不要品尝？ /几位来点什么酒水？啤酒？白酒？ /女士要点什么饮料？我们有酸奶、果汁还有鲜榨汁 /我来复述一下我们的菜单，我们点的是××锅，肉共有×盘，分别是×××，菜有×盘，分别是×××等 /预祝您午（晚）餐愉快 /您好，你点的啤酒，请问全部打开吗？ /这是您点的××酒，现在打开吗？ /打搅一下，请问辣锅朝向那边？ /打搅一下，这是您点的××菜，请慢用 /您的菜已上齐，请慢用 /各位您现在可以先涮肉了，我们的正宗吃法是先涮肉，再涮蔬菜，因为肉可以使底料全部溶开，再涮起蔬菜，就会滋滋入味。/打搅您一下，我撤一下这个盘子 /打搅一下，给您换一个盘子 /请用餐巾纸 /打搅一下，加点汤 /请问现在可以上主食吗？ /打搅一下各位，请问要加点主食吗？ /请问现在可以关小火吗？ /各位来品尝一下我们的汤吗？因为我们锅底是用60多种滋补调味品精心配制而成，再加上这么长时间涮，营养全在汤里，建议各位不妨尝一下，在您喝的时候，加一些葱花茉，香菜茉，再滴两点醋，味道会更好 /请问可以关火吗？ /请问哪位买单？ /这是您的帐目，请过目 /请问这些菜品需要打包吗？ /请带好您的随身物品 /谢谢您的夸奖 /感谢您的宝贵意见，我们一定会努力改正 /让您久等了，真抱歉 /诚恳您给我们一次改正机会，我们会加强管理，也希望您原谅我们的失误，欢迎您下次光临来检查我们是否有改进 /欢迎您经常光临指导 /提宝贵意见。

第六章 操作技能

托盘

托盘根据托送的物品和重量可分为轻托和重托。

（一）轻托

用于上菜、斟酒操作或托送较轻的物品。一般重量在5公斤以下。

1、理盘：根据所托物品选择托盘。洗净擦干，如选用的托盘比较光滑,在盘内垫上洁净的餐巾，撒上少量的水以防止物品滑动。餐巾铺平拉齐，餐巾四边与盘底相齐。

2、装盘：根据物品的形状、体积重量和使用的先后摆放。重的、高的、后用的物品摆放在内侧，靠近胸前；轻的、低的、先用的物品放在外侧。

3、托姿：左手摆盘，左手臂自然弯曲成90度角，掌心向上。五指尽量分开，掌心自然成凹形，用五指指腹及掌根掌握托盘的平衡，使托盘重心始终在掌心和掌根处。盘缘距胸约15公分左右，身体正直，保持立正姿势。侧托时双脚自然分开与肩平齐，以左手肘为轴，左手托盘向外侧缓慢平稳的转动，使左手臂与身体成一平面。

4、起托：要求弯膝不弯腰,左脚向前一步，上体前倾，将左手掌置于工作台面边缘，掌心向上，右手将托盘拉出台面2/3处，然后用左手托住盘底，在右手的帮助下将盘托起，待左手掌握好重心后，右手立即放开，左脚收回成标准站立。

5、托盘行走：托盘行走时头正肩平，两眼平视前方，脚步轻盈，左手手腕放松，随着行走的节奏不断调整托盘的平衡，右手随之自然摆动，表情放松，自然大方。

遇到紧急情况时需要护托盘时，身体前倾，低头含胸，左手将托盘尽力靠近胸前，左手手臂向外护住托盘，右手向前将托盘包住，从而防止意外事故的发生。

行走时的步伐可归纳为以下几种: 常步:步距均匀,快慢适当.此步伐用于餐厅日常服务工作.快步:急行步,步距加大,步伐较快,但不能跑.此步伐多用于端送火候菜.碎步:小快步,步距小,步速快,上身保持平稳,此步伐用于端送汤类菜肴.跑楼梯步:身略向前倾,重心前移,用较大的步距,上升速度要快而均匀.垫步:当需要侧身通过时,右脚侧一步,左脚跟一步,一步紧跟一步.有时服务人员上菜送饭到桌,也需要用垫步的方法.巧步:托盘行走时,突然走来宾客或遇到其他障碍,需要临时停止或放慢脚步,灵活躲闪,避免发生冲撞.6、落托：面向台面将身体调整为立正姿势，然后左脚向前一步，上身前倾，双腿自然弯曲，使左手掌与台面处于同一水平面上，然后用右手扶住托盘，左手慢慢向后收回，使托盘全部平放于工作台上。托盘下蹲时应头正肩平，挺胸收腹，两眼平视前方，左脚向后退半步，单腿自然蹲下，另一条腿自然弯曲，下蹲时身体和托盘应保持平衡。

（二）重托 用于托载比较重的物品、菜品、酒水或盘碟等，一般重量在5公斤以上。

1、理盘：使用前洗净擦干，在盘内垫上洁净的餐巾，撒上少量的水以防止物品滑动。餐巾铺平拉齐，餐巾四边与盘底相齐。

2、重托装盘常常重叠摆放，上面的菜盘平衡搁在下边的两盘菜的盘沿上，叠成金字塔形状。

3、起托：起托时左脚向前一步，上体前倾，右腿自然弯曲，先用双手将托盘挪出台面2/3处，用右手稳住托盘，左手掌五指分开托住盘底，待左手掌握好重心后，右手协助左手向上用力将托盘慢慢托起至肩上，同时左手向左后方转动手腕约180度，左脚收回成标准站立。托起后托盘应悬空托于左肩上方，盘底距肩约2厘米，托盘边缘距耳朵约2厘米，前端稍向外侧，以盘缘前不近嘴，后不靠发为准。

4、行走时右臂自然下垂随身体自然摆动，或扶住托盘前内角，随时准备防止他人的碰撞，保持身体平稳，表情自然。

摆台及增撤餐具

餐桌的具体布置，要根据餐厅的形状、餐厅内的陈设特点以及客人的要求来确定。布局时要把主宾入席与退席所经过的主要通道要比其他通道留宽敞一点，以方便主宾出入活动和便于服务。而且布局时要充分利用日光或灯光，力求桌面光线明亮。在布局时餐桌不要对着出口或靠近洗手间。

1、摆台标

2、准

先按照餐桌的大小或根据客人人数摆放相应的台面和桌椅，检查桌、椅、餐具有无破损及卫生情况。

1、摆放筷子，2、筷子与桌边成直角，3、并与桌边相距1厘米。

2、筷子的左方摆放骨碟和啤酒杯，骨碟与桌边相距1厘米，与筷子相距1厘米，啤酒杯位于骨碟的正上方，与骨碟相距1厘米,。

3、汤碗位于啤酒杯的左下方，与之相距1厘米，汤碗、啤酒杯、骨碟三者中心构成一个等边三角形。

4、骨碟、啤酒杯的圆心与圆桌的圆心及对面餐桌骨碟、啤酒杯的圆心在同一条直线上。

5、所有餐具的徽记面向餐位。6、6人、8人、10人等圆桌的各套餐具应在圆桌的6、8、10等分点上。

二、撤换空盘与上菜划单

根据客人人数准备相应的骨碟放入托盘，站在客人的右侧，征询客人同意后，从台上收走骨碟放在托盘上，同时用清台夹清理台面杂务，再取干净的骨碟放在原来的位置上。更换其它骨碟时，应将骨渣倒入第一个脏骨碟中，方法同上。同时要及时更换有其它餐具如烟缸、有赃物的汤碗、菜盘等餐具。

撤盘及更换骨碟时应遵循“女士优先，先宾后主”的原则。注意不要把骨渣或汤汁洒在客人身上或地上。如有的客人将筷子放在餐具上，调换或撤离时，要将筷子放在干净的餐具上。撤盘时要为上下一道菜做准备。

撤盘时要巡视台面有无其他杂物,并把冷茶换为热茶,看就餐是否快结束,适时关小火或关掉火.斟茶、示洒、斟酒

斟茶时，将茶壶放在垫有口布的托盘上，先说：“先生/小姐，对不起打扰一下”。然后左手托托盘，右手执壶，从客人右侧斟倒第一杯礼貌茶，杯中茶水以八分满为宜。斟完后对客人说：“请用茶”；为客人斟完茶后，将茶壶放回左手托的托盘上，再将壶内添满茶水备用。如果客人需要把茶壶放在餐桌上，壶嘴不能对准客人。就餐服务过程中，应随时为客人斟茶，斟时先从第一主宾开始，先斟女主宾，再斟男主宾，接着为主人斟，最后为客人斟茶；斟时茶壶嘴离杯口约2厘米，杯中茶水应区别第一杯礼貌茶。

服务员首先应熟悉酒水的品种、品牌、酒水产地、饮用方法、以及特点等，以便准确及时应答客人的有关询问。在斟酒前要检查酒瓶的清洁卫生，酒水生产的日期及保质期，检查酒水质量是否符合标准，有无沉淀、浑浊、变色现象等，同时检查杯具的洁净程度，发现异常及时更换处理。

一、准备工作：依据酒水的品种、客人人数及其特殊要求，摆放相应数量的饮用酒具和配套用具。如开瓶器、冰桶、冰夹、口布等。

二、斟酒：斟酒服务前应示酒,服务员站在客人右后侧,左手托瓶底,右手扶瓶颈,倾斜与桌面成45度。商标朝向客人,让客人辨认.：“对不起，打扰一下，这是您们点的××酒，请问现在可以为您打开吗？”

1、站在客人右侧，左手拿口布背在身后，右手握在酒瓶2/3处,食指指向瓶嘴，中指与拇指分开约成60度角，商标向外同掌心相对。斟酒时瓶口应比杯沿高出约2厘米，先缓慢将酒倒入杯中，斟酒中途可稍快些，当快要斟满时放慢速度，轻轻斟倒。斟倒完毕后，应将酒瓶口抬起并顺势按顺时针方向旋转90度，使最后一滴酒随着瓶身的转动分布在瓶口边缘上，然后快速提升酒瓶，将酒瓶撤离桌面，防止瓶口的酒滴落在桌面上，用左手口布轻轻擦拭瓶口，完成一次斟酒过程。

3、斟酒量与斟酒方法

1、白酒、米酒、黄酒：以八成满为宜，也可以根据客人的要求灵活处理。斟酒时瓶口比杯沿高出约2厘米，从酒杯正中倒入酒水。

2、啤酒：八分酒，二分沫。泡沫与杯口持平。斟倒时应将瓶口置于酒杯上方中间，让酒顺着对面杯壁内侧慢慢流出，倒至六成时抬高酒瓶，让酒水冲入酒杯正中至表面冲起一层泡沫，但勿使啤酒溢出酒杯。

3、红、白葡萄酒：约1/2~2/3杯。

4、香槟酒：约2/3杯。第一次斟约1/3杯，待泡沫平息后再往杯中斟倒。

5、白兰地、威士忌：一盎司，约1/5杯，即将酒杯横放时，杯中酒液与杯口齐平。

6、饮料、矿泉水：约3/4杯。如加入冰块则只斟1/2杯。

4、斟酒注意事项

1、斟酒前应调整好酒杯的摆放位置，以方便斟酒，一般应将酒杯放在桌上斟，除非客人较多，斟酒不方便时，才可把酒杯拿在手上斟。

2、斟酒时身体不得紧贴客人，也不宜离得太远，右脚伸入两椅之间或呈“T”字型站立姿势，在每一位客人的右边斟酒，酒的商标始终朝向客人，若客人要求自己斟倒时，应将酒水放于客人的右侧。

3、斟酒时应从客人右侧的主宾开始，然后是主人左边的第一位客人。或依据“女士优先，先主宾后主人”原则，按顺时针方向绕桌服务。点酒的客人和主人的酒最后斟倒。

4、在宴会上斟酒，宾、主祝酒讲话时，服务员应停止一切活动，端正站立。主人讲话即将结束时，服务员可把主人的酒杯送上供主人敬酒，主人离位给来宾敬酒时，服务员应托住酒跟随其后，以便给主人或来宾斟酒。在就餐过程中，服务员应随时注意主人和客人的酒杯，及时为客人斟酒。另外每斟一次酒，应注意用口布擦拭瓶口。

5、如果客人同时饮用两种酒时，不能在同一酒杯中斟入两种不同种类的酒。如果客人坚持要求混合饮用，应先斟烈性酒或基酒，然后再斟辅酒或饮料。

点菜 点菜员在开餐前要认真检查菜谱，点菜单及菜夹是否干净整洁、无缺页。在点菜夹上整齐地放上完整的点菜单、酒水单及便笺纸。了解当日沽清菜品及酒水，以备点菜时准确无误。

点菜前应先察看客人的年龄、性别、态度、举止、情绪；听说话口音判断其国籍或省份地区，对宾客进行了解，然后根据风俗饮食习惯推荐 相应的菜品，并配合询问客人的具体要求。

一、迎宾引领客人入座后，茶水服务结束时，或在恰当时机，走上前点头示意，询问客人：“打搅一下，请问哪位点菜？”确定后走到客人右侧，打开菜谱第一页，左手拿菜谱左下角，将菜谱传递给客人。当客人接过菜谱后，及时将手收回且不能挡住客人视线或手触到客人。

二、点菜时双脚分开，与肩同宽呈“T”型站立，站在客人旁边，身体微倾成75度左右，不能离客人太近或太远。左手大拇指扶住点菜夹边缘，其余四指翻转扣住点菜夹，将点菜夹靠在小臂上平稳拿住，点菜夹距眼睛约20厘米左右。在客人看菜谱时应先填写好单据日期、台号、人数等说明项目。当客人看菜谱约一分钟后，询问客人：“先生/小姐，请问现在可以点菜了吗？

在点菜过程中，应告诉客人当日特殊推荐的菜品及酒水，并大概介绍其特点。

三、当客人盲目翻动菜谱无从下手时，应及时介绍菜品、酒水和菜谱上相对应的排列位置。推荐菜品、指点菜品时应五指并拢，简洁明快、干净利落地指点菜谱上的菜品；不能用笔指点菜谱，不能指在两行字体之间，手指不能遮挡菜谱上相应的文字，同时询问客人：“您看××菜怎么样？”然后立即对该项菜品做出简要介绍。

四、当客人询问菜品时，应及时介绍菜品所属类别、口味特点、出品规范、烫食方法、功效及原由等，并从不同类别、相近口味、相近功效或不同类别、互补品味、互补功效的菜品中选择适当的菜品进行推销。

五、当客人要求点菜员推荐菜品时，注意把握技巧，应用巧妙的语言询问客人的风俗习惯、饮食习惯、消费标准、特殊爱好和口味要求，然后推荐能满足客人需求的菜品，再为客人建议适宜的菜品、酒水搭配方案。向客人推荐菜品搭配方案时，要注意荤素搭配比例。推销时察言观色，当客人犹豫不定或众多客人意见不一时，应及时认定客人的需求，此时不宜过多推销其它菜品。

六、当客人点要的菜品过多或数量过大时，应提醒并建议客人择优而定或吃完后再加。点菜完毕后，应询问客人对酒水饮料的喜好，适时推销相应的酒水饮料，将所点的菜品、酒水复述一遍，得到客人的确认后，将菜谱收回，请客人稍候并点头示意。祝愿客人进餐愉快，然后完整填写单据，将单据分送给相关人员。点烟及撤换烟灰缸

1、点烟

当客人要抽烟时，应立即上前站到客人右侧为客人点烟。首先用右手将打火机点燃，待火苗稳定后，用左手围着火苗为客人点烟，同时注意吸烟客人面前有无烟灰缸，如没有则及时放上烟灰缸。

2、更换烟灰缸

当烟灰缸内有3支烟蒂时，则必须更换烟灰缸。

用托盘托一个干净的烟灰缸，从客人的右侧，用干净的烟灰缸盖住脏的烟灰缸，用右手拇指和中指将两只烟灰缸一同撤下放在托盘上，然后再将干净的烟灰缸放回到原来的位置。

更换烟灰缸时应注意要轻拿轻放，不得用手去捡客人掉落在地上的烟蒂；如必须用手，捡完后要立即洗手。在撤换时，烟灰缸内若有半截未熄灭的香烟，须向客人询问后方可更换，同时为没有烟灰缸的客人补放烟灰缸。上锅底、上菜

1、上锅底

在上锅底前首先了解并确定客人所点的锅底是清汤锅底、麻辣锅底、还是鸳鸯锅底。另外是否有其他的要求。

1、上锅底时在客人桌前稍停顿示意，提醒请客人注意并说：“对不起，打扰一下，这是您们点的××锅。”然后从客人右侧端上锅底。如果是鸳鸯锅底，需询问客人，根据客人的口味摆放锅底的方向。同时向客人介绍我们的锅底均由“草果、桂圆、当归、白蔻”等六十多种调味料经专家精心调配而成，其特点为“不沾小料，肉久涮不老，汤久涮不淡。”

2、检查锅底是否平稳、端正。然后点燃煤气灶，将火力调节至最大，并用汤勺搅清汤锅，漏勺搅麻辣锅。

3、向客人说明第一道菜是羊肉，然后是其他产品。如遇客人要求马上加汤，应向客人说明汤水量是按比例配制而成的，在汤未煲开、底料未完全溶解之前，加汤会冲淡锅底，影响口味。

2、上菜

服务员先选好上菜口，一般是煤气箱开门的一侧即菜架一侧，或根据客人座位情况和台面情况，选择客人座椅间隔较大的位置上菜，方桌或长桌一般选择在靠近过道的一边上菜。

1、服务员根据客人点菜多少和传菜员每一次传送的菜品品种及数量合理利用台面，将台面整理好，为上菜做好准备。

2、当传菜员在桌前停留示意时，服务员应再次整理台面，空出摆盘位置；依据上菜顺序依次摆放菜品，报上菜名并作简要介绍；若菜品过多，台面摆不下时，应征求客人意见将菜品整齐摆放在菜架上或摆放在餐桌的第二层。

3、上菜的顺序是：

凉菜---锅底---羊肉---葷菜---素菜---豆制品---点心或小吃---主食-水果 均为下单5分钟后上，点心或小吃为30分钟

4、当菜品上齐后，服务员应手持单据，为客人报菜对单，并用手势轻轻示意对应的菜品。报菜时，依据点菜顺序，表情自然大方，语言清晰地向全体客人报出菜名及份量，酒水饮料的品种及数量，说明菜品及酒水已上齐，并询问客人是否需要其他菜品或有无其他需求；然后祝愿客人就餐愉快，点头示意：“各位请慢用，如果有什么要求，请随时吩咐。”

5、上菜注意事项：

(1)上菜前要观察菜肴的色泽、新鲜程度；检查菜肴的卫生，有无灰尘、飞虫或其它异物；检查盘边有无水迹、油迹或污迹，严禁用手翻动或用嘴吹。

(2)上菜的操作位置一般在客人的右侧，也可从客人的对面或侧面上，但要选择客人间隔最大的位置上。上菜一般用右手操作，如菜品容器较大或较重时可用双手捧上。

(3)上菜时身体不能紧靠餐桌，也不能紧靠客人，不得越过锅底上菜。上菜或撤盘时，不能在主人和主宾身边进行。拿放菜盘要平衡，防止水迹、油迹弄脏客人衣服或影响菜品成形效果。切忌从客人的头上或肩上端送，也尽量避免从老人、小孩子或正在交谈的客人之间上菜。(4)高档或有风味的菜，摆在主人和主宾之间。当客人有特殊要求时，应将相应的菜品摆放在客人要求的位置，之前先检查桌面有无摆放位置，并对桌面菜肴位置进行调整。摆放时应注意葷素、颜色、口味来搭配和间隔。结帐

结帐时要认真检查、核对帐单、台号、人数是否正确，检查食品项目、规格、数量和价格是否正确；核对消费总数是否正确。

1、将帐单放入收银夹内，到台前轻声询问：“请问哪位买单？”待示意后，在客人右侧服务，打开收银夹，右手持收银夹右上端，左手轻托收银夹下端，递给客人面前，轻声报出帐单金额。

2、在客人右后侧检查客人所付现金金额及真伪确认后，将钱和帐单送收银台唱交；检查找零是否正确，将找零用收银夹送回，站在客人右后侧，打开收银夹将找零递给客人。

3、信用卡结帐：把帐单和客人信用卡、相关证件送去收银台，检查收银员所开据的帐单数目是否正确；用收银夹把信用卡签购单及帐单递交给客人，递上笔，请客人核对金额并在信用卡签购单上签名；把底单留给客人,将签购单及帐单交回收银台，用收银夹把信用卡、相关证件交回给客人并致谢。

4、支票结帐：将支票及帐单送到收银台，收银员填完支票后，将支票及帐单送回请客人核对，并在支票背面留下姓名、地址、电话号码等以备联系。将支票交回给收银台，支票存根用收银夹送回客人。

5、如客人需要发票，请客人稍等迅速返回收银台，用收银夹带回递交给客人。

6、如客人对帐单有疑问，应主动查看解释，如无法解决应及时报告上级。

7、结帐后收回收银夹并礼貌地对客人表示感谢，如客人结帐后并未马上离开餐厅，服务员应继续提供服务。

液化气灶操作规范

液化气灶是火锅店的基本必备条件之一。一般由液化气罐、灶具、减压阀、橡皮管、管夹等组成。

1、开市前例行检查：

1、检查液化气罐内液化气是否充足；

2、检查橡皮管是否老化、开裂、破损，有无被烘烤的可能，橡皮管两端接口是否松动，管夹是否夹紧等。

3、检查橡皮管、减压阀等是否漏气，如发现漏气应立即通风换气。严禁各类火种靠近，以避免发生火灾或爆炸事故。

4、检查液化气灶眼是否堵塞。

5、点火试验，观察火焰是否正常。

2、点火

检查确定液化气灶具各部都没问题后方可点火。

逆时针旋转液化气罐上阀门，打开液化气罐上阀门开关，将点火枪伸入液化气灶内，与喷气口距离适当，然后将液化气灶上的阀门开关慢慢打开，按动点火枪上按钮点燃液化气，调整燃烧火焰。

质量好的液化气灶燃烧时内焰呈蓝色，外焰呈橘红色，内外火焰要清晰、均匀，火焰高度一般为15厘米。

3、关火

关火时应先关闭液化气罐上总阀门，使管内的液化气燃烧完全后，再关闭灶上阀门，使管道中不留下余气，防止橡皮管内有气压，造成接口松动。

4、常见故障及解决方法

1、打火器打不着火：一般是由油烟污染电极所致，可用软布擦去污迹，或将电极距离扳近。如还打不着火，则需要更换打火器中的电压陶瓷。

2、出现回火：应立即关掉开关，稍等一下再重新点火，如仍有回火现象，则应检查燃烧器上的扇形孔中心是否对准了喷嘴。

3、火头发黄、虚弱：主要是燃烧器偏离位置造成的，应予以调整，使扇形中心与喷嘴相对。如火力仍很弱，则可能是燃气压力不足，需要更换液化气罐。

4、灶具底部发黑：主要是油污或灰尘掉入灶具燃烧器小孔内部的缘故。这时应把燃烧器拆下，用旧牙刷在燃烧器小孔周围刷一遍，再用铁丝逐个捅一捅，在桌子轻轻扣一下，去掉污物即可。

5、每日应清洗炉灶表面油污，定期用铁刷刷净并疏通煤气灶眼上的杂物。

第七章 服务技巧与细节

待客服务是服务员与客人的一种思想交流，而不是一种固定的思维，作为一名合格的服务员，不能将服务的重点只放在自己的行动、语言和态度上，片面的认为只要做好这些就成为一个合格的服务员工，其实不然，一个合格的优秀的服务员不仅掌握自己工作的操作技能，身体条件，教育的平等基础条件，而且要懂得怎样去了解客人，从客人的一言一行，甚至客人的一个眼神，来了解客人需求。

服务的主动性在于动在客人想之前，处处以无微不至，无处不在的个性化服务，其它的服务是全身心的为顾客提供全面的服务，待客是针对有血有肉的人的一项工作，只是进行简单的一些服务是不够的，客户也不会满意的。

1、什么是待客服务

客人来店就餐就是来享受本店的特色菜肴，为了能心情舒畅的品茶、饮酒、愉快的用餐，是通过美味的饭菜、舒适的就餐环境以及良好的待客服务来创造的。如果待客服务的不当，即使再高档、再豪华的酒店、再美味的饭菜，客人也不会愉快的，待客服务的好坏，关系到客人对一个酒店的评价。周到的待客服务会使进餐的气氛融洽，使客人感到满意，在客人的要求越来越多样化的今天，我们要认清待客服务的重要性，掌握其技巧，并恰当地运用到实际中去。

也就是说，无论接待者有多忙、多累，身体多么不适，客人有多么的麻烦，无论何时，无论对谁，在为客人提供服务时，都应该一丝不苟。

如果你在上菜时，客人不小心把自己的饮品碰倒了，而且弄脏了客人的衣服，作为服务员我们应该怎样做。是首先停下工作向客人道歉，然后主动的拿擦布或餐巾纸帮客人扫除污渍，还是依照自己工作，而让客人自己收拾呢？主动的服务体现在无论何时、何地，我们的错还是客人的错，只要在店面就是我们的失误，哪怕我们不是直接造成的，也脱不了间接责任。因为客人是在我们店里就餐，很简单的例子，客人就餐时不小心摔倒了，也不是地滑，但是为什么我们还要承担责任呢？因为我们有一个监护权。

工作中善于倾听顾客的语言，在客人不经意的谈话中，你就可以捕捉到客人的某种需求信息。如客人闲谈时说上次在XX桌就餐时XX酒不错，这时你在介绍菜单时首先介绍我们这里也有，我想这次的推销一定成功。

思想交流是一项至关重要的待客技巧，一件小事，也是一种很平常的交流方式，却能使服务的效果更佳，接待人员良好的交际能力往往能取悦顾客，并吸引其成为店里的常客。思想的交流使我们的待客服务更为容易，服务员的心意可以通过不同意义的话安排在服务中去观察出来，让客人满意(另不满也可流露出来。)

2、集体的团结才能更好的体现出我们的服务

我们店里的服务员10个、15个或者更多，无论多少，团结是做好工作的基础，否则情绪就会带到工作中去，一个服务员作的不好，那么关系到的就是整个店面、整个群体。

1.面带微笑的服务和表情冷淡的服务，诚心的服务与漫不经心的服务，它们的区别在哪里呢？客人会怎样想，他会说“那家店的XX服务员很美吗，”不会的。你所代表的是群体，所谓一荣俱荣，一损俱损。每个服务员的服务品质应该统一，不允许有“我是新来的，还不熟悉”此类的现象，你在接待客人时，你就是小肥羊的代表，客人从你的身上就能看到小肥羊的优与劣。所以每个人都应树立我就是“小肥羊”的思想。

3、一切从客人的角度出发，为客人考虑

从客人的角度去提供服务，随时对客人保持热情认真的态度，每个客人的思想是不一样的，如何捕捉客人的需求信息是要在工作中不断摸索的。根据这个店的类型、风格，自己的性格，考虑对不同的客人要用不同的服务方法。不要把自己的意愿强加给客人，客人提出的合理的要求，要热情周到的服务，才是真正的服务。

如：你不小心把客人的果汁弄洒了，你意识到了失误，转身走了，客人认为你是一个很失礼的人。过了一会儿，你又端来了一杯新果汁，重重的放在桌上，表情冷淡，完全是一副赔一杯果汁就行的态度。其实你错了，你带给客人的不快不是一杯果汁，而是你的态度。

4、从客人的角度去理解客人的话语

在与客人交流时，不要根据自己的思维去理解客人的语言，每个人的知识面、经验、生活环境和思考方法等诸多自身因素都不一样，会影响其对说话者的意思的判断。

你看到客人在喝一杯果汁，快喝完了，你走过去。问：“您需要来一杯果汁吗？” 客人：“好了”，你又端来一杯果汁。客人：“我不是说不要了吗？” 问：“您不是还要一杯吗？”

这样你误解了客人“好了”的意思，所以在不理解或不明白的时候有必要再次的询问。

5、合适的寒暄 寒暄只是一种简单的礼节，可有可无，它是缩短服务员与顾客之间距离的最初交流，只有开好了这个头，后面的一切才能谈得上。

寒暄表示你尊重对方，可以赢得对方对你的好感，并给你接近对方的机会，要做好这一点，声音的大小、脸上的表情，都有很大的影响，如果你用很小、很冷淡的声音说：“欢迎光临小肥羊”，那就不能表达对客人的尊重了，客人就会想，真是把我当作客人吗，用餐也就不会愉快。

6、迎送寒暄注意的地方。(1)清楚洪亮的声音，(2)

可以使客人感到心情舒畅，(3)会让客人对酒店有良好的第一印象。(4)面带笑容，(5)(6)笑不(7)

无论谁受到别人的笑脸相信心情都是愉快的，是死板的笑，而(8)是发自内心、自然和蔼

如果服的。如果客人对饭店满意，(9)临走时会致谢的，(10)(11)务员没有意识到而(12)

草率的回答，(13)那么客人的满

客人离开是最后提供服(15)务画上圆满的句号。只要

都不(20)

会

完足感就会降低以至感到失望，(14)务的机会。是为整个服(16)这个句号不(17)美。

圆满，(18)一切(19)7.问侯语是生活中与写作中不可缺少的，人与人的沟通、一个简单的问侯，能让对方有一种亲切的感觉。

8.服务工作中的技巧

服务员在提供服务时，与客人交流的口头语言、肢体语言，会在服务员和客人之间营造一种十分愉快的融洽的气氛。服务时要观察客人，适时的提供服务，比如客人谈得正开心，手舞足蹈的，这时你可能要上菜，那么你是不声不响的直接上呢，还是说一声对不起，打扰一下呢，或者等客人说完，显然前者和后者都不太适用，直接上的话会让客人感到你没有经验，如果等客人谈完的话，显然也不现实，所以适时的提醒客人才是完美的服务。

9.妙用情境语言

接待客人时，灵活的应用情境语言，会让客人有一种更亲切的感觉，寒暄过后的情境语言，能够让客人感受到店里的亲和力。

如“最近天气不好”，“味道怎么样？”“新出的菜怎么样？”客人离去时，“回家多小心”，“慢走”，“有没有东西忘拿了”等等语言。

运用情境语言时，顾及其它客人的影响，根据不同的情景，选择适当的语言。散客多时，如果只对熟客表现出过分的热情，就会让其它客人感到不愉快，如果熟客受到和其它客人一样的接待，也不会十分满意。

10.服务的态度

许多服务员认为，服务只要做到就行，态度应该不会有什么，其实不然，如果客人一进店，从服务员的服务态度上就会感受到该店的接待态度很差，自然就谈不上愉快消费了。因此服务员必须注意自己的服务，不能让客人感到有任何的不愉快。时刻保持对客人热情认真的态度，是每一个服务人员都应秉持的基本服务理念。

尊重客人，态度被称作是心灵的表现，行为是内心的表现，只有在内心里尊重客人，你才会与客人说话时面对着客人。服务员不论什么时候，都应对客人保持谦敬的态度，说话时都要面对客人。包括一些小动作，虽然很微不足道，但是客人会很不舒服。比如蹭一下鼻子，扭一下耳朵，这让客人感到不卫生而且不礼貌。就像打喷涕时对人一样。尊敬客人不也是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应该是发自内心的尊敬，就像自己希望别人尊敬自己一样。

1．亲切的笑，笑是服务员的有利武器，服务员亲切的笑容能弥补他在服务中的不足。

2．注意服装、仪表：客人就餐时享受的不仅仅只是美味的茶品，还有感观上的享受，如果服务员穿着脏衣服，很不注意仪表，即使服务得再周到，客人也不会满意，甚至不会需要你服务。

3．得体的举止，标准的站、行、坐、托等基础标准是每个服务员都应具备的，在为客人服务时，挺腹、弓背、手兜，双手抱胸，拖着脚走，粗手粗脚的服务，是你们酒店不充许的，因为它损害了店面的形象，也不尊重顾客。

4．服务不要因客人的态度改变而改变，现在基本上服务员的服务行为已成既定模式，就是客人让做什么就做什么，端上点好的食物、随听随到。这种单纯化的服务模式反复运用，成为了一种定律、所以在遇到超出这个范围的问题时，便感到自己被欺负了，固定的模式一被扰乱，便会导致不愉快的结局，都不愿去做与自己意愿相违背的事。客人是来店里享受服务的，客人的态度不好就有我们店不足的原因。所以，服务员更应该用最优的服务来改变客人的态度，这才是你的服务工作到位的体现。

5．细节的处理更能体现对客人的尊重。

服务效率，人人都有以自己为中心考虑事情的倾向，客人走进饭店，总是希望服务员能快点来为自己服务，快点把自己的菜端上来，因此服务必须讲究效率。

我们的店常常因为满客而忙不过来，菜上的晚些是不可避免的事，但客人却不会理解店里的情况，客人着急，服务员却是一副理所当然的表情，那从客人肯定会厌烦，并生气起来。

不论多忙，也都要尽量提高效率，菜上得晚了，就应对客人说“对不起”。

服务员注意应有的服务顺序，来得晚的客人应先去给他们服务，有时点的是同样的菜，服务员却先上给来的晚的客人。那么失求的客人就会认为服务员搞错了顺序，让自己等了很久而不愉快，分情况和区别，在餐中，有时会看见服务员小声聊天时笑出声的场面。如果客人看见是对着自己在笑，就会认为是在议论嘲笑自己。营业时间内禁止服务员看报杂志、聊天，会客等事，因为像这样会影响你的工作。

6．及时为客人服务，不要让客人久等。7．尽量满足客人选择座位的要求。

8．提高服务效率，合理安排客人就坐，人数小的到座位少的台位，人数多的到座位多的台位。

9．尽量避免单个客人和团体客人安排在一起。

10．客人来到店里，可是店里已经满客，切忌因为很忙而怠慢了客人，这时更应态度诚肯，语言得体。

11．预先告知客人大概要多少时间，可以消除客人焦急的心情。12．客人看过菜单后将菜单合上，然后看四周，这就表示要点菜了。这时就应马上走过去，从工作经验中可以发现很多这样的暗示。

13．不论有多忙，都应面带微笑听客人的要求，为了防止出错，应养成将客人点的菜记在本子上的习惯。

14．需要较长时间做的菜，应事先通知客人。

15．在为这桌客人服务时会听到其它客人叫自己，一定要回答他们，“是，马上来”，“请稍等一下”，不要什么也不说。

16．上菜时不要从客人的头上，肩上和前面将菜端上去，不要给客人不愉快的感觉，说话声音不要太大。

17．对给予帮助的客人道谢。

18．当客人要打包带回家时，应先将找的钱交给客人，等客人将找的钱放进钱包后，再将包好的食物交给客人。

19．三个介绍必不可少：（1）锅底（2）正宗吃法先涮肉（3）引导喝汤并配制第一碗

20．保持台面清洁，充分利用清台夹 21．勤加汤并搅锅 22．菜筐不可靠近锅圈

23．及时撤空盘，整理台面，拼盘多用

餐厅服务人员在餐厅内做到礼貌服务，要注意将服务人员应具有的“三轻、四勤、五不取”进一步具体化的运用到实际服务中去。(一)三轻：

1、说话轻：服务人员在服务或交接工作时说话要轻。

2、走路轻：行走时要轻快敏捷，不要发出沉重、拖沓的脚步声或其他的异响。

3、动作轻：对客人的服务过程中要规范操作，动作娴熟、轻快，反应敏捷。(二)四勤：

1、眼勤：善于察言观色，2、通过细心观察发现问题，3、尽量服

4、务在客人开口之前。

2、嘴勤：热情有礼，问好和殷勤接待的语言不离口，文明礼貌的语言不离口，做到有问必答、有呼必应、不厌其烦，有声服务。

3、手勤：操作娴熟，得心应手地把随手要办的事情做好，干净利索，不拖泥带水，不计较份内外工作。

4、腿勤：经常在自己的工作区域内走走看看，以便能及时发现问题并做相应处理。(三)五不取：

餐厅服务人员对于厨师做出的菜肴要做到五不取：1、4、7、数量不

2、足不

3、温度不

5、够不

6、颜色不

8、正不

9、取； 取； 取；

取；

10、配料、调料不

11、全不12、5、器皿不洁、破损和不合乎规格不取。

另外在餐厅内，当着客人的面，餐厅员工之间也养成相互问好、打招呼的习惯。因为在餐厅内，服务人员的言行举止都在就餐客人的视线里，如果服务人员彼此间认为都熟人而不拘小节甚至打闹，势必会影响服务工作的正常开展，也意味着对客人的失礼，这在管理和服务机制是不规范也是不允许的。

在餐厅内，当着客人的面服务人员彼此之间说话要自然大方地使用客人能听懂的语言，切忌当着客人的面说悄悄话，对客人应一律使用普通话。在客人互相交谈时，服务人员应做到不旁听、不窥视，更不能随便插嘴。如果有事也不要骤然打断谈兴正浓的客人，可停在一旁目视客人，待客人意识到有事时，向客人道声“对不起，打扰了您的谈话”，然后再谈事情。

第8章 流程

领位流程

一、准备工作

1、将等位卡、订餐卡、对讲机准备好

2、领位台摆放整齐、区域卫生清洁完好

3、化淡妆上岗、仪容、仪表规范

二、预定（包括电话/当面二种预订方法）

1、电话铃响二响后三响前接洽

2、用正确的电话礼仪受理预定

3、记录客人资料并重述确保无误

4、在预订记录本上将客人详细资料，清楚记录

5、将客人资料写好订位卡，以便当餐前贴于餐桌上或包房内照明开关上

6、若包房订满，向客人表示歉意并解释，建议客人订散台，散台已满，告诉客人需等候的时间或介绍客人到小肥羊其它分店，勿让客人流失

7、当面预订的客人，临走时，送一张订餐卡，方便其以后订位

三、迎宾

1、客人到达门口6秒内，必须有招呼

2、招呼客人时，与客人目光接触，微笑并问侯客人：“欢迎光临小肥羊/先生/小姐，请问有预定吗？/请问您贵姓/您订的是X号，您这边请”

3、无预定客人，当时给其安排

4、出现等位时，安抚及服务等位客人

5、各楼领位充分利用对讲机沟通客人动态，以便尽快安排等位客人

6、咨客必须十分清楚当日包房及餐桌的预定与使用情况

四、引领、入座

1、走到客人左前方1.5米处

2、引领过程中，不时回头与客人沟通，留意客人速度来调整自己步速

3、安排位置的次序：先楼下再楼上，再窗边再墙边（若客人对餐位有要求，则尊重客人的意愿）

4、用正确的姿势引领客人到座位，并征询“这个位置您喜欢吗？/您坐这里可以吗？”

5、拉椅、让座。若客人脱掉外套及时帮其罩椅套

6、向服务员交接客人人数

7、迅速归位，并做好以使用的记录

8、若服务较忙，则协助其点茶水、递菜牌

五、收尾工作：

1、归整好等位卡、订餐卡，将椅摆好、归位。

2、将对讲机收回充电。

3、做好交接班手续。服务程序

点到→吃饭→班前会（一定要着标准的装束）→卫生清扫（无死角）→摆设餐具（餐厅整体一条线制）→自查→员工立岗，领班、主管检查、记录→客到迎客（微笑“欢迎光临小肥羊”要此起彼伏的这样问候）→问好拉椅让座→（厅房铺席巾）拆筷套，翻茶杯同时问茶水，介绍茶水→拿茶叶并撤掉台卡→倒茶水→向客人介绍自己并递送菜谱（报工牌号给客人）→过两分钟询问是否点菜→点菜（先点凉菜、锅底、肉、蔬菜、主食、酒水、饮料）→复述菜单→下单取酒水→示酒并打开酒水→上锅（锅环不要对着锅圈口，开火搅锅底、漏勺搅辣汤、汤勺搅清汤）→上菜（肉一定要上桌，菜筐不能靠近锅圈）划单→开锅后介绍第一道先涮肉（每隔十分钟加汤一次）→上香菜茉、葱花沫→餐中服务（大盘换小盘，勤换骨碟、烟缸、撤空盘、勤加酒水）→恭请喝汤（客人不再进食时，征询关小火）→撤空盘整理台面，询问打包（只留下骨碟、茶水、锅底）→再上果盘→打单结帐（使用收银夹）→提醒客人带好随身物品→送客（“谢谢光临小肥羊”）到楼梯口交于领位→迅速收餐（先撤玻璃器皿撤大盘，小件餐具，餐巾纸，杂物，锅底）→重新摆台。传菜流程：

一、准备工作

1、托盘准备充分，码放整齐

2、区域卫生干净彻底

3、煤气检查（无漏气，是否准备充足）

4、餐前将保温桶的汤打好

5、凉菜车的凉菜摆放整齐清洁，凉菜车完好

二、开餐中服务

1、正确的使用托盘的姿势上菜（特殊情况除外）谁上菜谁划单）

2、上锅底时传菜员携带打火枪，并向客人致歉“对不起”打扰一下，请问辣锅朝向哪边？

3、在第一时间内搅锅，传完菜回去的时候，捎带空盘

4、路遇客人减速慢行，靠右侧行走，微笑问好

5、听到顾客招呼，一呼即应

6、当客人经过传菜员身边时说：“欢迎光临小肥羊”走时说：“谢谢光临小肥羊”

7、划单员通知传菜员最后一道时，传菜员必须告知服务员

8、上菜完毕，协助服务员清台，做清理工作，以便提高速度。

三、收尾工作：

1、做好交接班工作，并做记录

2、分担区卫生，打扫要彻底

3、将用过的拖布放于通风处

4、保持所有的用具清洁

5、将保温桶剩余的汤交回厨房值班人员

6、划单员将划单箱交回财务 保安：

一、准备工作

1、做好区域内卫生

2、将清洁工具放置指定位置

3、阴雨天准备好雨衣等雨具

二、餐中服务

1、用专业术语“打轮、靠边、倒车、停及标准的手势指挥车辆

2、为客人拉开车门，并致以“欢迎光临小肥羊”

3、提醒客人不要把贵重物品留在车里，以防被盗

4、如客人捡取大的物品，应主动上前帮助客人拎取

5、客人用餐时，保安应在车场走动巡视，确保车辆安排

6、客人离去时，跑步上前帮客人打开车门，并致以“谢谢光临小肥羊”

7、安全指挥客人车辆离开，立正、目送客人

三、收尾工作：

1、做好交接班记录（对吧台不能收档的酒水进行盘点）

2、做好安检工作（检查煤气、水电、门窗是否关好）

3、以保证酒店的财产安排

4、按标准接听电话，礼仪接听夜用电话（并做好记录，写清接听人姓名，做好次日交接）酒水员：

一、餐前准备工作

1、做好区域内卫生，保持地面干净

2、检查音响，以确保背景音乐的开放

3、检查灯光是否有破损（吧台）

4、检查空调是否正常运转，以确保开餐时温度适中

5、展示柜的酒瓶干净、无污渍，按规定摆放，所有商标朝外

6、保证所供应酒水充足，如不够事先申购

二、餐中服务

1、照单准确递送酒水

2、如遇客人主动问好、礼让

3、如客人到酒水台点酒水，做适当的讲解、推销，客人确认后，与服务员做交接

4、熟悉酒水知识、热情解答客人提出的疑问

5、接听吧台电话，严格按照电话礼仪接听

三、收尾工作

1、盘点吧台剩余的酒水

2、做好酒水日报表，次日开餐前交与财务 收银

一、餐前准备：

1、做好区域卫生

2、准备好开餐时所需的收银纸、发票、单据

3、兑换好当日足够的零钱

4、熟知打折卡的方法及管理人员的打折权限

二、餐中服务

1、收银员做到录入迅速、快捷、买单准确

2、未经允许不许他人签单挂帐，从吧台借钱或挪用备用。

3、能熟练的识别真假币

4、能正确的开发票，加小单时必须加盖公章

三、收尾工作：

1、做好日盘点，做到帐目相符，熟悉财务制度，无错帐，做好日报表

2、收银员将营业款、点菜单、代金券核对后送财务

3、看所有的打折卡，宴请的菜单是否有批准人签字。

第九章 菜单、酒水、茶知识

1、练习填单

（1）重复确定菜单后，需在菜单相应位置签上自己的名字及下单时间（2）小加单（酒水、抛饼、鲜榨）：需写清台号、产品名称、数量、服务员姓名及下单时间

（3）菜单：一式四份，收银一份，其他留给自己划单（4）小加单：一式三份，收银一份，其他留给自己划单

2、背菜谱（份量、数量）菜品

一）食品介绍

食品：指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是药品的物品，但不包括以治疗为目的的物品。锅底： 清汤锅

用料：草果、枸杞、桂圆、党参等 口味：突出桂圆、枸杞的清香

特点：去膻味、保鲜嫩，具滋补养颜之功效 麻辣锅

用料：草果、当归、孜然等 口味：突出孜然和香辣的味道

特点：去膻味、保鲜嫩，具有强身健体的功效

肉类：

羊肉 原料：选自内蒙古锡林郭勒大草原6个月的羔羊肉

食用功效：性温味甘，补气滋阴，暖中补虚，开胃健力；可正气祛邪，治畏寒怕热，为宜气血的滋补上品。

食用方法：在锅开的情况下放羊肉下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富

装盘量：0.6~0.66斤 鸡片

原料：草原鸡胸肉

食用功效：补益脾胃，补益血液

食用方法：在锅开的情况下放鸡片下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富

装盘量：0.6~0.65斤 羊头肉

原料：不满三个月的羔羊头部的肉

食用方法：锅开的情况下煮5分钟食用最佳。建议客人涮完羊肉再涮羊头肉味道更好 装盘量：0.5斤 羊排

原料：草原羔羊的排骨

食用方法：在锅开时下锅煮10分钟即可食用 装盘量：0.6斤 羊肉丸

原料：草原羊肉

特点：口味鲜香，外焦里嫩

食用方法：在锅开时下锅煮3分钟即可食用 装盘量：0.6斤 肥牛上眼肉

原料：牛背部与外脊相连在胸椎之间的净肉

特点：肌间脂肪在此沉积最多，形如眼睛，故此得名。肉质较嫩，由于有大量脂肪，而脂肪熔点较低，因此咀嚼时脂肪熔化,起润滑作用，口感细腻

食用方法：在锅开的情况下放牛肉下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富

装盘量：0.5~0.55斤 肥牛

原料：牛腹部的肉

特点：肥而不腻，肉质鲜嫩 食用功效：补益脾胃，补益精血

食用方法：在锅开的情况下放牛肉下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富

装盘量：0.5~0.55斤 羊腰

原料：草原羊腰，又名羊肾 特点：补肾壮阳

食用方法：在锅开时下锅煮5分钟即可食用 装盘量：0.5斤 羊宝

原料：草原羊睾丸 食用功效：滋补壮阳

食用方法：锅开后煮10分钟即可食用 装盘量：0.5斤 羊鞭 原料：草原羊鞭

食用功效：补肾壮阳，健骨，祛风除湿 食用方法：锅开后煮的时间越长越好 装盘量：0.5斤 牛鞭

原料：草原牛鞭

食用功效：补肾壮阳，健骨，祛风除湿 食用方法：锅开后煮的时间越长越好 装盘量：0.5斤 羊胎盘

原料：草原羊的胎盘 食用功效：滋补养颜

食用方法：第一时间下锅使汤更鲜，半小时即可食用 装盘量：0.4斤 羊腿肉

原料：草原羔羊精选后腿肉

食用功效：温中补虚，温肾壮阳，具有滋补、增强人体免疫力的功效 食用方法：在锅开的情况下放羊腿肉下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富 装盘量：0.6~0.65斤 驴肉 原料：驴肉

食用方法：在锅开的情况下放驴肉下锅，等锅再次沸腾时食用最佳，营养最丰富

装盘量：0.6~0.65斤 羊脑 原料：草原羊的脑 食用功效：补脑安神

食用方法：锅开后煮10分钟即可食用 装盘量：4块 羊尾

原料：羊尾巴 特点：肥而不腻

食用方法：锅开后煮3分钟后即可食用 装盘量：0.6~0.65斤 羊肚丝

原料：草原羊的胃部 食用功效：益肠胃

食用方法：锅开后煮5分钟即可食用 装盘量：0.5斤 羊胎羔

原料：未出生的小羊 食用功效：滋补养颜

食用方法：第一时间下锅使汤更鲜，半小时后即可食用 装盘量：1只

海河鲜、野味类：

鲫鱼

食用功效：补虚去湿，温补脾胃，强身体。食用方法：锅开后煮4~10分钟即可食用 装盘量：1斤（3条）装盘工具：十二寸鱼盘 鲤鱼块 食用功效：性平味甘，健胃，除湿 食用方法：锅开后煮4~10分钟即可食用 装盘量：1斤

装盘工具：十二寸鱼盘 泥鳅

食用功效：性味甘平，功能解毒收痔退黄疸（痔是痔疮的意思）食用方法：锅开后煮4~10分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：八寸鱼盘 鱼头

原料：胖鱼头

食用方法：锅开后煮4~10分钟即可食用 装盘量：0.9~1斤（1个）装盘工具：七寸鲍鱼盘 生鱼 又名黑鱼

特点：肉质鲜美细嫩

食用方法：锅开后煮4~10分钟即可食用 装盘量：0.8~1斤 装盘工具：十二寸鱼盘 牛蛙

特点：肉质鲜美细嫩

食用方法：锅开后煮5分钟即可食用 装盘量：0.8~1斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 鲩鱼 又名草鱼

特点：肉质鲜嫩，口感脆

食用方法：锅开后煮5分钟即可食用 装盘量：0.6斤 装盘工具：十寸鱼盘 水鱼 又名甲鱼

食用功效：性味甘平，功能滋阴补阳，柔肝补肾，泻火明目，治筋骨疼痛及寒咳，有滋补功能。

食用方法：锅开后煮20分钟即可食用，注意鱼肉不宜与苋菜同食 装盘量：0.8斤（1只）装盘工具：十寸鱼盘 鲩鱼腩

原料：鲩鱼腹部的肉 特点：肉质鲜嫩，口感脆

食用方法：锅开后煮5分钟即可食用 装盘量：0.6斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 黄鳝段

原料：黄鳝切成段 特点：肉质滑嫩

食用功效：补气益血，温补脾胃，祛风湿 食用方法：锅开后煮2分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：九寸鱼盘 白鳝片 原料：白鳝 特点：肉质滑嫩

食用功效：补气益血，温补脾胃，祛风湿、糖尿病 食用方法：锅开后煮2分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：十二寸鱼盘

水产类：

鱼丸 原料：海鱼

特点：口感滑脆，有筋度

食用方法：锅开后煮2~3分钟即可食用 装盘量：0.45斤 装盘工具：七寸贝壳盘 虾丸 原料：虾肉

特点：口感滑脆，有筋度

食用方法：锅开后煮2~3分钟即可食用 装盘量：0.45斤 装盘工具：七寸贝壳盘 墨鱼丸 原料：墨鱼

特点：口感滑脆，有筋度

食用方法：锅开后煮2~3分钟即可食用 装盘量：0.45斤 装盘工具：九寸鱼盘 牛肉丸 原料：牛肉

特点：口感滑脆，有筋度

食用方法：锅开后煮2~3分钟即可食用 装盘量：0.45斤 装盘工具：九寸鱼盘 火腿肠 原料：猪肉

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：0.6斤（12片）装盘工具：九寸鱼盘 午餐肉 原料：猪肉

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：10片（1听）装盘工具：八寸竹碟盘 蟹柳

原料：蟹肉、淀粉 食用功效：清热

食用方法：锅开后煮2分钟即可食用 装盘量：20条 装盘工具：八寸竹碟盘 鸭肠 特点：滑脆

食用方法：锅开后煮4分钟即可食用 装盘量：0.6斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 鱼饺

原料：鱼肉馅 特点：肉质鲜美

食用方法：锅开后煮4分钟即可食用 装盘量：18个 装盘工具：九寸鱼盘 燕饺

原料：猪肉馅 特点：口感滑脆

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：0.5斤（1包）装盘工具：九寸鱼盘 毛肚

原料：牛的第二个胃 特点：滑脆筋道

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：八寸竹碟盘 百叶

原料：牛的第一个胃 特点：滑脆筋道

食用方法：锅开后煮2分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：八寸竹碟盘 蹄筋

原料：牛蹄筋 食用方法：锅开后煮5分钟即可食用 装盘量：0.5斤 装盘工具：九寸鱼盘 黄喉

原料：牛的心脏连接呼吸系统的软组织 特点：滑脆筋道

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：0.6斤 装盘工具：九寸鱼盘 鲜鱿 原料：鱿鱼

食用功效：滋阴养血益气 装盘量：0.5斤 装盘工具：九寸鱼盘

蔬菜类：

豆腐皮 原料：豆腐皮 食用功效：补钙

食用方法：锅开后煮2~3分钟即可食用，注意不能跟海带、黄花菜、菠菜、木耳同时食用。因为菠菜含草酸高，豆腐里含钙高，所以同时食用会形成草酸钙，不宜被人体吸收

装盘量：0.5斤 装盘工具：九寸鱼盘 猪红 原料：猪血

食用功效：补血、生血 食用方法：锅开后煮5~6分钟即可食用，最适合同菠菜同时食用，可增加补血和生血量

装盘量：0.8斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 冻豆腐 原料：老豆腐 食用功效：补钙

食用方法：锅开后煮6~7分钟即可食用，不宜同菠菜同时食用，因为菠菜含草酸高，豆腐里含钙高，所以同时食用会形成草酸钙，不宜被人体吸收

装盘量：0.8斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 鲜豆腐 原料：嫩豆腐 食用功效：补钙

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用，不宜同菠菜同时食用，因为菠菜含草酸高，豆腐里含钙高，所以同时食用会形成草酸钙，不宜被人体吸收

装盘量：0.8斤 装盘工具：九寸鱼盘 土豆片 原料：马铃薯

食用功效：补脾益胃，缓急止痛 食用方法：锅开后煮熟即可食用 装盘量：0.8斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 冬瓜片 原料：冬瓜

食用功效：清热化痰，防烦止渴，消肿 食用方法：锅开后煮3分钟即可食用 装盘量：0.7斤 装盘工具：九寸鱼盘 大白菜

食用功效：清热除烦

食用方法：锅开后煮3分钟即可食用，建议夏天多食用下火 装盘量：0.7斤 装盘工具：七寸鲍鱼盘 黄豆芽

特点：含维生素B1最多的 食用方法：锅开后煮熟即可食用 装盘量：0.6斤 装盘工具：九寸鱼盘 白萝卜

食用功效：清热化痰，生津止渴

食用方法：锅开后煮熟即可食用，建议夏天多食用可下火 装盘量：0.8斤

注意：不宜同红萝卜同时食用 装盘工具：七寸鲍鱼盘 红萝卜 原料：胡萝卜

特点：含丰富的维生素，健脾消食，补肝明目，下气止咳，清热解毒 食用方法：锅开后煮5分钟即可食用

**第四篇：小肥羊餐饮连锁有限公司**

小肥羊餐饮连锁有限公司

一,公司简介

内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司于 1999 年 8 月诞生在内蒙古包头市,是一 家自然人发起的股份制跨国企业,以经营小肥羊特色火锅连锁为主业,兼营小肥 羊调味品及专用肉制品的研发,加工及销售业.目前, 小肥羊公司拥有一个调味品基地, 两个肉业基地, 一个物流配送中心, 一个外销部门,国内五大餐饮市场区域,国际三大餐饮市场区域;350 家火锅连 锁店遍布了全国各省,市,区,特别行政区以及美国,日本等海外市场.为了保证产品质量,走现代化发展的道路,公司创业初期就适时进行国际质 量管理体系(ISO9001:2024)认证及国家绿色食品认证;小肥羊调味品公司,小 肥羊肉业公司还通过了 HACCP 国际食品安全认证.几年来,公司以顾客为关注焦 点, 奉行“品质为本, 品质为本, 服务领先, 诚信至尚, 伟业常青”的企业精神 的企业精神;品质为本 服务领先, 诚信至尚, 伟业常青 的企业精神 提炼出“关 关 注顾客,追求卓越”的经营理念 注顾客,追求卓越“的经营理念;浓缩出”产品质量是生命,优质服务是基础, “产品质量是生命,优质服务是基础, 现代化管理是手段, 顾客满意是目标”的经营宗旨.现代化管理是手段, 顾客满意是目标“的经营宗旨 不但在消费者心目中树立了 良好的企业形象,同时创造出了相当可观的社会效益.陆续获得”中国餐饮百强 企业第二名“,”中国成长企业百强第一名“,”中国企业 500 强“,”中国质 量 500 强“, ”全国食品安全十佳供应商“, ”内蒙古名吃“, ”中国名火锅“, ”中国服务业 500 强“,”中国 500 最具价值品牌“,”中国餐饮十大优秀特许 加盟品牌“等五十多项荣誉.2024 年 6 月 2 日,公司代表自治区民营企业向温家宝总理汇报了工作,受到 温总理的高度评价;2024 年 7 月,与国际知名投资公司” 3i 集团“,”普凯 基金“合作,引进战略投资 2500 万美元,引进了科学管理理念和高级管理人才, 为”小肥羊“进一步做大, 做强, 做优, 实现可持续发展奠定了更加扎实的基础, 同时也奠定了公司向现代化跨国公司发展的基石.2024 年作为小肥羊的信息化元年,公司提出了信息化建设的目标,快速组建了 信息中心.实施了金蝶 K/3 财务管理系统和连锁店面管理系统.2024 年,深圳实业公司(中心厨房)和调味品公司实施金蝶 K/3 供应链系统 和成本系统.2024 年,金蝶 K/3 系统平稳升级到金蝶 EAS 系统,为 110 多家下属单位搭建 了集团财务核算,报告系统,资产管理系统,为 5 家后方基地企业(物流公司, 调味品公司,中心厨房,2 家肉类基地)搭建了供应链管理系统,建立了小肥羊 的养殖-生产-配送-销售一体化的供应链体系.

2024 年,实施金蝶 EAS 人力资源管理系统,EAS 成本系统,EAS 商业智能分 析

系统.业内人士指出,小肥羊揽括餐饮,物流,生产,养殖的多种业态的经营模式 在业界是绝对不可复制的,正是借此,小肥羊才在短短十年时间里筑起了它雄伟 的”商业帝国“,消费者也才能快乐品尝天然,味美的优品羔羊肉.在社会各界的大力支持和全体员工的共同努力下,小肥羊集一,二,三产业 于一身,已发展成为中国餐饮业一个极具民族特色的驰名品牌,不断拓展和完善 产业链,在立足发展国内市场的同时大力开拓国际市场,正在朝着打造”百年老 店“的战略目标奋进.

二,运作模式

小肥羊的第一个示范店是建在内蒙古通辽市,对店面,衣着,制度等都进行 了规范,但由于那里的消费能力弱,地址选的不当等原因,不久便被迫关闭.后 来逐渐总结经验,开始转向大中城市,其连锁店的运作模式便慢慢形成: 1,汤料羊肉标准统一 汤料羊肉标准统一:所有连锁店锅底汤料的调配和羊肉的准备,都有专人管 汤料羊肉标准统一 理,专人配送,确保全国一样的料,一样的汤,一样的肉.2,服务管理统一 服务管理统一:对加盟店特别是直营店的经营管理进行了统一规范.服务管理统一 3,视觉形象统一 视觉形象统一:凡全国所有的”小肥羊“分店,一样的室内装饰,一样的员 视觉形象统一 工衣着,一样的经营风格,一样的品牌标志,一样的操作理念.4,人员培训统一:包头总部, 人员培训统一: 负责对全国所有分店的厨师和管理人员进行培训, 人员培训统一 并定期组织各地的管理人员,到一些样板店进行观摩见学.5, 经过这几年不断完善,小肥羊的经营模式日渐成熟,已在内蒙古建立有比较 完善的配送中心,物流中心,培训中心等.2024 年,小肥羊将在全国增设约 40 家分店,支撑其稳健扩张的,正是小肥 羊日渐成熟的垂直一体化运营管理模式.小肥羊垂直一体化餐饮运营管理模式可以概括为三个特点:价值长期化,管 理后台化, 店面标准化.目前, 小肥羊公司拥有一个调味品基地, 两个肉业基地, 一个物流配送中心,一个外销部门,遍布全世界近400 家火锅连锁店.这种垂直 一体化餐饮运营模式的核心,在于通过强化后台管理,延伸产业链到生产加工环 节,可以进一步降低前台餐厅运营的复杂程度,提高标准化程度,从而为实现更 大规模的扩张奠定基础.为了使管理模式能够真正得以实现,小肥羊全面引入了金蝶 EAS 信息化解决 方案,将集团体系建设,公司财务,人力资源,生产,物流和传统餐饮的点菜系 统,都置于统一的信息化管理体系之下,构成了上下游集成的完整供应链系统, 对全球小肥羊企业统一集中化管理,从而对极度分散的经营机构进行有力的控 制,使全球各地的运营保持灵敏的反应.

小肥羊的垂直一体化餐饮运营模式的核心

价值示意图 垂直一体化运营管理模式执行的核心组织 调味品基地和肉业基地:负责餐饮运营所需要的两种主要原料的生产和质量控 调味品基地和肉业基地 制,通过生产基地的建设,可以保障公司主要原料的供应,安全,质量和产品改 进.物流配送分公司:负责各地店面所需的原材料和其他物质的集中采购和集中供 物流配送分公司 应,保障产品质量,杜绝店面经营以次充好,提升规模效益,降低公司整体的物 质采购成本.计划财务中心:实施财务一体化管理,通过财务信息系统实时反馈,汇总店面经 计划财务中心 营数据,保持企业经营状况的透明化和实时化.信息中心: 信息中心:负责企业信息系统的建设和维护,通过完善的信息系统提高企业运营 的效率和决策的时效.人力资源中心: 人力资源中心:负责企业的人力资源招聘,培训,考核,为企业的规模扩张和持 续经营提供人力资源保障.和外部机构合作建设培训学院,为公司输送合格的服 务人员,对基层员工进行职业技能和职业规范的培训,提高员工服务水平,稳定 员工队伍.品牌中心: 品牌中心:负责公司整体品牌的塑造和推广,提升公司品牌在消费者心目中的认 知度,美誉度和知名度.运营总部: 运营总部:在全国建有四大区域管理中心,负责区域内店面的管理和营销策划推 广.负责发展新的特许加盟商,并对特许经营餐厅提供全方位解决方案,包括员 工的培训, 新产品的推出和餐厅设计等前台改进方案和改造后台 IT 支持系统等.以集中采购和物流配送为例,小肥羊餐饮经营所城食品原料种类繁多,季节 性强, 品质差异大.如何发挥集团采购优势, 统一调度配送资源, 降低运营成本, 是小肥羊垂直一体化运营体系的关键环节.

因此,小肥羊成立了物流配送分公司,在内蒙古包头,内蒙古锡林浩特设立 了一级分拨中心,在北京,上海,深圳,山东,陕西,河南,河北,甘肃,新疆 等九个地区设立了二级分拨中心.业务范围覆盖全国 32 个省市自治区,拥有二 十大类,六千多个品种适合全国统配的物料资源,并承担分布在十一个分拨中心 的近三千个地方采购物料的配送,作为小肥羊餐饮经营的集中采购,配送,仓储 的后勤保障.小肥羊借助金蝶 EAS 系统实现了物流配送体系的有效运作,对食材进行集中 采购和统一配送,各门店在系统中上报采购需求,集团进行汇总分析后制定统一 的采购计划, 通过统一的供应商管理和价格管理平台, 进行集中采购和财务结算, 有效降低物料的采购成本,提高了小肥羊集团的整体竞争优势.同时,集团总部将物流业务系统延伸到连锁店,根据系统中下属企业的要货 申请,在集团内进行库存物资的分配,平衡,下达统一的集团内部配送指令

,使 连锁店与物流公司的业务形成闭环, 从而集中资源优有效势解决连锁店的原材料 供应,降低连锁店运营成本.品质和安全是餐饮企业的立身之本,在小肥羊肉业基地和调味品公司的生产 中,为了保障菜品质量和食品安全,追溯食品安全信息,无论是火锅汤底等调味 品生产,还是羊肉加工,小肥羊都要求严格按照保质期进行库存管理,对原材料 采购,食品生产过程及产成品采用批次跟踪,并严格管理,可以实现产成品-> 半成品->原材料->供应商追溯跟踪.通过金蝶 EAS 系统,可以查询到小肥羊贯穿企业生产的全过程的批次管理, 从任何一个环节入手,都可以按批次查到所需要的信息,无论在成品,还是在生 产线上的半成品,都能根据批次迅速的定位到该批次产品原料,供应商,生产过 程检验等资料.对于有保质期要求的原料或产品,材料领用出库时,系统根据先 进先出的原则自动匹配,有效确保材料的品质,并减少无谓的过期浪费现象.

三,目标顾客

在餐饮服务业,目标顾客多种多样,高级行政和商务人士,办公室白领, 工厂工人,旅途出差者,大中小学生,等等;他们的需求也各式各样,商务宴会, 朋友聚会,工作快餐,零食小吃,新鲜体验,等等.在消费者可选择的餐饮产品越来越多,越来越丰富的今天,如何对旧的元素 进行新的组合,完成从”请消费者注意“到”请注意消费者“的转变,才是考验 经营者在市场搏击中能否百战不殆的难题.小肥羊能够初生牛犊就叱咤江湖, 不仅是因为善于对传统的餐饮形式进行适 度的创新,而且在于他们能够在众人选择一个方向,迷信只有一个方向的时候, 选择了另外一种全新的方向寻求突破.这需要的绝对不仅仅是一点勇气,更重要 的还要有超凡的智慧与敏锐的市场感觉.东来顺曾因刀工,调料上的精细满足了当时京城达官贵族的消费心理,从而 赢得”京城第一涮“的美誉;而小肥羊简单,快捷的”不蘸小料“方式又满足了 现代社会快节奏的”速食文化“,所到之处食客趋之若鹜.所以,从严格意义上 来讲,产品的形式与内容有时无所谓对错,关键是看在什么时间,满足什么人消 费,用怎样的代价消费,等等.也就是说,”适合“才是最关键的.从这个角度上来说,企业墨守成规地对产品形式的传承没有任何意义,因为 他们已经背离了产品存在并畅销的根本规律.产品的生产者和销售者只有不断满

足消费者不断变化的需求,甚至是消费者自己可能也还未曾意识到的潜在需求, 让产品满足消费者的”红杏出墙来“心理,才是摆脱同质化竞争,价格战泥潭的 最佳思维方式与武器.小肥羊让顾客满意的最佳方法,首要的就是提供良好的产品及服务.不过除 此之外, 一个公司还必须建立能够寻找及处理不可

避免的”消费者问题“的良好 系统.最近的一份研究显示,对抱怨处理及问题回答系统的投资平均会产生 100%～200%的回报.美国运通公司的全球品质副总裁玛丽安雷斯缪森提供了 下面这个公式: 更好的抱怨处理,等于更高的顾客满意度,等于更高的品牌忠诚度,等于更 好的业绩.公司应清醒认识到,”不满意的顾客“可以做任何事情!”不满意的顾客“ 不仅会停止购买,而且会迅速破坏公司的形象.研究表明,顾客向其他人抱怨不 满的频率,要比向他人讲述愉快经历的频率高出 3 倍;反过来说,有效地处理抱 怨能提高顾客的忠诚度及公司的形象.一项研究显示,如果抱怨能得到迅速处理的话,95%的抱怨者还会和公司做 生意;而且抱怨得到满意解决的顾客平均会向 5 个人讲述他们受到的良好待遇.因此,有远见的公司不会尽力躲开”不满的顾客\";相反,它们会尽力鼓励顾客 提出抱怨并尽力让不满的顾客重新高兴起来.经过几年的快速发展, 市场在变化, 竞争对手在成熟, 即便是同一位消费者, 对小肥羊的要求也会随着时间的推移而变得挑剔,但挑剔也是一种关注的表现.为保持竞争的活力,为使小肥羊的战车能继续隆隆向前,小肥羊一直在用前倾 90 度的谦虚态度认真对待消费者.

**第五篇：内蒙古蒙日广告策划有限公司**

内蒙古蒙日广告策划有限公司

公司2024年成立，拥有良好的固定客户群，并与全国百余家媒体建立了长期稳定的合作关系。

主营业务：全国范围内的报纸、电台、电视台广告投放。

客户群：长期服务于汽车、家电、IT等众多知名品牌。

现为扩展业务需要，凝聚年轻优秀人才，在共赢的机制下秉承严谨态度和创新精神，与公司一道实现自身价值，诚邀自信胜任以下职位的人才加盟。

客户助理3名

负责客户资料的搜集整理，客户拓展及维护。

媒介助理3名

负责全国范围内报纸、电视、电台媒体资料的搜集和储备。

执行助理3名

业务流程执行及合作关系维护，办公室管理等。

员工待遇：

工作时间：正常8小时工作制、双休、法定节假日

工作待遇：底薪+奖金+5险（一年工龄）=2500以上

试用期2个月。

任职资格：

1．1987年后出生，正规高校大专以上学历，应届毕业生优先；

2．善于学习总结，逻辑思维能力强；

3、有上进心和团队精神，时间观念强；

4．良好的沟通和语言表达能力，很好的耐性及较强的适应能力；

5．熟练使用办公自动化软件，熟悉网络操作沟通；

6．普通话标准，工作认真负责；

7、需要在本单位工作至少二年以上，不稳定者勿扰。

公司地址：呼和浩特市呼伦贝尔北路86号

联 系 人：马永琴

联系电话：0471-6910747\*\*\*

邮箱：nmgmrgg@163.com

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！