# 餐厅服务员的礼貌礼仪培训范文四篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-08

*礼仪培训（Etiquette training）是指仪容、仪表、仪态方面的培训课程。中国是礼仪的国度，中华民族是礼仪之邦，中国人素以彬彬有礼而著称于世。下面是小编为大家整理的餐厅服务员的礼貌礼仪培训范文四篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有...*

礼仪培训（Etiquette training）是指仪容、仪表、仪态方面的培训课程。中国是礼仪的国度，中华民族是礼仪之邦，中国人素以彬彬有礼而著称于世。下面是小编为大家整理的餐厅服务员的礼貌礼仪培训范文四篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]【篇一】餐厅服务员的礼貌礼仪培训

>　　一、培训目标

　　1、总体目标

　　培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

　　2、服务素质培训目标

　　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、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

　　3、操作技能培训目标

　　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。

>　　二、教学要求

　　（一）服务素质培训要求

　　1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性。

　　2、服务的含义、服务的理念、服务的模式。

　　3、餐厅服务员的素质要求。

　　4、餐厅服务员的职业道德要求。

　　5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求。

　　6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求。

　　7、餐厅服务中常用的礼貌用语。

　　8、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。

　　（二）、操作技能培训要求

　　1、托盘的基本要领

　　2、餐巾折花

　　3、中餐摆台

　　4、斟酒、上菜、分菜

　　5、中餐宴会的预定

　　6、中餐宴会的接待服务程序及技巧

>　　三、教学计划安排

　　总课时数：140课时。

　　专业理论：10课时。

　　专业技能：60课时

**【篇二】餐厅服务员的礼貌礼仪培训**

　　服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们酒店的每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。通过这次培训感触颇深，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

　　我想这次培训礼仪目的：让自己变成受别人欢迎的人——外国人把商务礼仪叫做“商务外交”。记得曾经在大学里礼仪老师常说对我们说三句话，第一句：“世界不会因你而改变”：要适应别人，而不是试图改变别人。在非原则性的事上不要随便对人说“不”，不要把自己的想法、看法强加于人。好心过度有的时候是一种伤害。所以我们应该做到：勇敢的面对生活，智慧的生活，凡是存在的都是合理的，只有合理的才会存在。不要试图去改变一切你看不惯的东西，因为不管你怎么努力，它依然存在，因为世界不会因你而改变。艺术的生活，交往艺术：待人接物之道。

　　在商务礼仪中，有两大基本原则：一是要摆正位置，二是要端正态度。所谓“在何位置思何职”，是什么身份就要做符合身份的事才合宜。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系。干什么做什么，干什么说什么，干什么像什么，才能达到良好的沟通。

　　做为一名酒店的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的酒店服务人员!

**【篇三】餐厅服务员的礼貌礼仪培训**

>　　一、培训目标

　　根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

>　　二、培训对象

　　公司各店在职服务人员。

>　　三、培训课程

　　岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

>　　四、培训形式

　　半脱产，分期分批学习。

>　　五、培训内容

　　1、公司管理项目餐厅服务员培训

　　1.1讲究职业道德。

　　（1）遵纪守法：了解和遵守公民的职责和义务，文明执业；了解国家提倡的“五爱”内容。

　　（2）敬业精神：养成守时、守信、守纪的良好品质；养成尊老爱幼、勤奋好学的良好品质；养成乐于助人、精益求精的良好品质。

　　（3）从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强。

　　1.2公司员工手册

　　1.3公司管理制度

　　2、餐厅服务员职业素质

　　2.1职业道德及岗位职责：餐厅服务员的职业道德；迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责。

　　2.2顾客的饮食习惯与就餐心理：我国各地区的饮食习惯；少数民族的饮食习惯；欧美亚洲人们的饮食习惯；宾客的就餐心理。

　　2.3饮食卫生基础知识：公共饮食行业特点；公共饮食行业的卫生管理；服务员个人卫生要求；餐厅环境卫生要求；预防食物中毒；餐具洗涤和消毒卫生。

　　2.4餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理。

　　2.5餐饮服务礼仪：礼貌服务的基本要求；服务接待礼节；学会着装、卫生修饰要求；学会正确的站立、行走、操作姿态。

　　3、餐饮服务基本技能

　　3.1端托技巧：了解托盘的种类及作用；掌握轻托和重托方法；学会端托行进步法。

　　3.2餐巾折花：了解餐巾作用与种类；餐巾折花基本技法；餐巾花的造型种类与摆放；餐巾折花图谱。

　　3.3摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求。

　　4、酒水服务

　　4.1了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点：了解中国酒水的分类、特点；了解外国酒水的分类、特点；了解软饮料的分类、特点；了解茶叶的.分类、特点。

　　4.2酒水服务的技巧与程序：学会冰镇、温烫方法；注意斟酒顺序；掌握酒水服务操作要领。

　　5、上菜及分菜

　　5.1了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点。

　　5.2上菜与分菜：了解中西餐上菜的操作要领；掌握中西餐分菜的基本方法。

　　6、撤换餐用具

　　6.1中餐台面撤换餐用具：学会撤换餐用具操作方法；知道正确的收台工作步骤。

　　6.2西餐台面撤换餐用具：了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律；了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求。

　　7、餐饮服务基本程序

　　7.1掌握中、西餐接待服务：了解零点服务特点；掌握团体包餐服务要求；了解咖啡厅服务程序。

>　　六、培训讲师

　　工龄较长的员工、餐厅大堂经理、总经理

>　　七、培训时间

　　每周一至周五停业后10：30至12：00，连续一个月。

>　　八、培训地点和设备

　　餐厅内，餐厅内的所有设施

>　　九、考评方式

　　1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

　　2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

>　　十、调整方式

　　可调至周六或周日晚上，具体时间不变，但需上报总经理，并得到三分之二以上的培训员工的同意。

>　　十一、培训预算

　　属于内部培训，讲师都是餐厅雇员，无需多少预算，培训期间为培训员工每人准备一顿夜宵，为讲师适当发放一些津贴，初步预算在3万人民币以内。

**【篇四】餐厅服务员的礼貌礼仪培训**

　　餐厅在每天开始营业前，应做好充分的准备工作，方便为顾客提供接待工作。

　　搞好卫生

　　餐厅作为人们进餐的地方，对未上的要求尤为严格。因此，餐厅服务人员每天应提早上岗，保证有充足的时间做卫生工作：清扫地面、擦拭门窗玻璃、桌子椅子保持整齐等，做到整个环境清洁整齐。

　　摆台

　　摆台就是为客人就餐确定席位，提供必需的餐具的工作。这是餐厅服务中要求比较高的一项工作。包括铺台布、安排席位、摆放餐具、餐巾折花、美化台面等。

　　隆重的宴会，餐桌要铺设花草。在大圆台的正中或在转盘的周围，用细枝、山草、枫叶、松针等衬底，上面用山茶花、菊花、白兰花等鲜花铺成图案。

　　也可以用餐具、台布、鲜花、水果、剪纸等，摆成各种象形或会意的图案，以美化餐厅、餐桌，烘托宴会的气氛。

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！