# 餐饮服务基本礼仪

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-05-14

*不管从事于哪一个行业，都需要学会一定的礼仪。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于餐饮服务基本礼仪，欢迎阅读! 【餐饮服务基本礼仪】 >一、饮服务礼仪 现代社会餐饮服务业日益发展，人们与餐饮业的联系越来越多，对服务水平的要求越来越高，餐...*

不管从事于哪一个行业，都需要学会一定的礼仪。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于餐饮服务基本礼仪，欢迎阅读!

【餐饮服务基本礼仪】

>一、饮服务礼仪

现代社会餐饮服务业日益发展，人们与餐饮业的联系越来越多，对服务水平的要求越来越高，餐饮业的服务礼仪是服务质量、服务态度的直接表现，其中餐厅服务水平更是餐饮业服务水平的缩影，讲究礼仪更为重要。餐厅的服务礼仪主要由领台、值台、帐台、走菜、厨台等服务礼仪构成。

>1、餐厅服务人员的仪表、仪容、仪态的基本要求

>(1)仪表

工作时间应着规定的制服。衣服要整齐干净，注意保持衣服袖口、领口处的清洁。衣服应扣的扣子要扣好，衣服的衬里不可露出，不要挽袖子卷裤腿。要佩戴标志卡。男、女服务员均以深色皮鞋为宜，袜子颜色要略深于皮鞋颜色。

>(2)仪容

男服务员不留大鬓角，后面的头发不能长到衣领，不留胡须，常修面;女服务员的头发不可长到披肩。但必须化淡妆，不准佩戴任何首饰，不准留长指甲、涂指甲油。不得抹刺激性的香水。

>(3)仪态

餐厅服务人员的站姿应是端庄、挺拔，体现出优美和典雅。坐姿要端正，表现出坐的高贵和娴雅。步态应轻盈、稳健。一般要靠右行走，不能走中间，不可跑步，不可与客人抢道。接待客人时，手势的运用要规范和适度，谈话中手势不宜过多，动作不宜过大。如为客人指点方向时应正确采用直臂式，请客人进入时应用横摆式等。同时需要注意手势运用时要和面部表情及身体各部分协调配合，以免显得出硬，给客人造成误解。

(4)服务人员在接待中要热情适度，耐心周到，对宾客的态度反映敏感，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着、表情要含蓄大方。自控能力要强，使自己保持良好的心态。

>2、领台服务人员礼仪

领台服务人员包括：门卫礼仪服务人员和引领服务人员。领台服务人员营业前一定要了解本店的概况和当天预约的客人情况，做好仪容、仪表和精神准备，营业前站在餐厅门口两侧或里面，便于环顾四周位置，等待迎接客人。

客人到来时要热情相迎，主动问候。在引领客人时，应问清是否预约、几位，然后把客人引到合适的座位。这主要根据客人的身份、年龄等来判定。宾客就餐完毕离开时，要有礼貌地欢送，并致告别语，目送宾客离开。

>3、值台服务人员礼仪

值台人员服务礼仪主要包括开菜、点菜、斟酒、派菜、分菜时的服务礼仪。

客人被引到餐桌前，要主动问好，并给客人拉椅让座，递香巾。递香巾时，可双手捏住香巾并解递到客人面前，也可用不锈钢夹夹起香巾送给客人。

客人如点饮料，饮料应放在客人的右侧，然后打开饮料瓶盖。同时需注意要用右手握瓶，露出商标，左手托瓶子上端，将饮料徐徐倒入饮料杯中，不宜倒得太满，也不可倒太快。拉开易拉罐时，不要将罐口冲向客人，如客人没点饮料，则一定要上茶，茶杯放在垫盘上，轻轻放于桌上，把茶杯把手转向客人右手方向。

客人如预先没有定菜，值台服务人员要站在主宾的左侧，躬身双手将菜单递上，请客人点菜。点菜时可适当地向好客人推荐本店名菜。菜单一般先递给主宾、女宾或者长者。点好的菜名应准确迅速地记在菜单上，一式两份，一分送给厨台值班，一份送给帐台买单。

快开席时，值台服务人员应将主宾、主人的口布从水标内取出递给他们围上，从第一道菜开始，值台服务员应为客人斟上第一杯酒。斟酒、分类的须序是：男主宾、女主宾，从正主位左侧开始，按顺时针方向逐位斟酒，最后再斟主位。当主人、主宾祝酒、讲话时，服务员应停止一切活动，站一适当位置。斟酒时，应先斟烈性酒，后是果酒、啤酒、汽水饮料。

服务人员在斟酒、上菜、分菜时，左臂应搭一块干净餐巾，以备擦酒滴、饮料滴等用，但不可擦自己的手。斟酒时，一般右手拿酒瓶，左手拿杯徐徐倒入，特别是啤酒，开始倒要把瓶口放到杯的正中内快点倒入，一面倒，一面把瓶口慢慢移向杯边，而且倒得速度也由快变慢，以防啤洒的泡沫上升溢杯。啤酒倒好一般以7分液体，2分泡沫为好。

>4、走菜服务人员礼仪

走菜主要指上菜、端菜、撤换餐具。

(1)上菜，一般在十分钟内把凉菜送上台，二十分钟内把热菜送上台。上菜要求快，特别是午餐。主食由服务员用右手放于客人的左侧。最后一道菜是汤，饭后上茶。

上菜时动作要轻、稳，看准方向，摆放平稳，不可碰倒酒杯餐具等。上菜还要讲究艺术。服务员要根据菜的不同颜色摆成协调的图案。凡是花式冷盘，如孔雀、凤凰等冷盘，以及整鸡、鸭、鱼的头部要朝着主宾。上好菜后，服务员退后一步，站稳后报上菜名。

(2)端菜一定要用托盘，不可用手直接端拿，更不允许大姆指按住盘边或插入盘内。端菜的姿态是既稳又美，具体要求是用五指和手掌托起，托盘不过耳，托盘不能太低，托盘边太靠近于耳及头发是不雅的，重托时可用另一只手扶着托盘。

(3)撤换餐具时要先征得客人同意。撤换时一定要小心，不可弄倒其他新上的菜、汤。撤换的餐具要从一般客人的右侧平端出去。如果菜汤不小心撒在同性客人的身上，可亲自为其揩净，如撒在异性客人身上，则只可递上毛巾，并表示歉意。

>5、帐台服务人员礼仪

主要包括收款、买单、转帐时的礼仪。

买单，当把客人用餐的细目送到收款台后，帐台服务人员一定要准确、迅速地把食品的单价标上，一并合计好用款总数。合计好后，在客人用毕主餐饮茶时，由值台服务员用托盘将帐单送到客人面前，并且应站到负责买单客人的右后侧，轻声告之，然后用钱夹把钱放进托盘送回帐台，并把找回的余款送到买单客人面前，叙说清楚。

买单时如客人转帐，一定请客人填定账号并签字。账台服务人员一般正坐在账台内，可戴两只套袖。坐姿要娴雅、自如、端庄、大方，面带微笑。

>6、厨台服务人员礼仪

上岗前首先要整理工作环境卫生和个人卫生。厨台卫生主要包括：厨台、砧板、刀、地面和墙壁卫生。厨台要清洁、整齐、美观。服务员要彻底洗手，梳理头发，整理面容，戴上工作帽，穿上白上衣，系上围裙，工作服一定清洁。在操作时，一定要养成良好的卫生习惯。如不用袖子擦脸、擦汗，不能在工作现场打喷嚏等，也不允许边操作、边吸烟等等。

二、仪容仪表标准

员工必须经常保持整齐清洁，并应注意下列各点：

>1、头发

(1)保持头发清洁，经常洗发。

(2)前发不可遮及眼睛，发式不可吹得过于夸张。

(3)男员工长发侧面不可以盖过耳部。

(4)女员工穿制服时，头发必须束起，发夹必须为黑色。

>2、鼻

经常留意及修剪鼻毛。

>3、胡须

男员工不准留胡须并且每天必须剃胡须。

>4、指甲

(1)所有指甲应短而干净。

(2)女员工不能涂色彩艳丽的指甲油。

>5、首饰

(1)女员工不可佩带垂下来或夸张的耳环。

(2)项链不可露出制服外。

(3)不能佩带任何质地的戒指和手链，以免影响食物卫生。

>6、袜子和鞋

(1)袜子必须为黑色。

(2)必须穿着由酒店发给的工鞋或皮鞋上班。

>7、名牌

必须佩带名牌上班。

>8、服装

必须穿着干净制服上班，且穿着整齐。上班时必须戴工作帽。必须系围裙及佩带净布。

三、餐饮礼仪

餐厅服务员必须遵守的礼仪：餐厅是宾客的用餐场所，餐厅服务员不但要掌握业务技能，还要遵守服务中的各种礼仪，使宾客不但吃得饱，还要吃得愉快。

1、脸迎宾客，自然大方并亲切问候：您好，欢迎光临!请问一共几位?如果是男女结伴而来，应先问候女宾，再问候男宾。对老幼残宾客，应主动上前照料。

2、根据宾客的不同情况把他们引入座位。如重要宾客光临，应把他们引领到餐厅中最好的位置;夫妇、情侣就餐，应把他们引领到安静的角落位置;全家、亲朋好友聚餐，应把他们引领到餐厅中央的位置;对老幼残宾客应把他们安排在出入比较方便的位置。

安排座位应尽量满足宾客的要求，如果该座位已经被先到的宾客占用，服务员应解释致歉，求得谅解，推荐其他令宾客较满意的座位。

3、宾客走近餐桌，服务员应按先女宾后男宾，先主宾后一般宾客的顺序用双手拉开椅子，招呼宾客入座;宾客曲膝入座的同时，轻轻推上座椅、使宾客坐好、坐稳。

4、宾客送上茶水，切忌用手接触茶杯杯口。适时主动恭敬地递上菜单，不能随意将菜单扔在桌上。顾客点菜时要耐心等候，不能催促，让宾客有考虑的时间。

点菜时，拿好纸、笔随时记录。如宾客犹豫不决，服务员应当好参谋，热情介绍菜肴品种和特色。应注意语言艺术，礼貌委婉，不要勉强或硬性推荐，以免引起宾客反感。如宾客点的菜已经无货供应，应礼貌致歉，求得谅解。

如宾客点的菜，菜单上没有，不要拒绝，可以说：请允许我与厨师商量一下，尽量满足您的要求。宾客点菜时，服务员应面带笑容，上半身略微前倾，身体不能靠在餐桌边，不能把手放在餐桌上，要认真倾听，准确记录，避免出错。

5、有儿童就餐，可给儿童加上小凳，方便儿童入座。

6、宾客不慎掉落餐具，应迅速为其更换干净的餐具，不能在宾客面前一擦了事。

7、宾客的电话，应走近宾客轻唤，不能在远处高喊。

8、工作中必须随时应答宾客的召唤，不能擅离岗位或与他人聊天。

9、宾客斟酒上菜要讲究程序。上菜时手指不能碰及菜肴，每上一道菜要报菜名，简要介绍其特色，说话时不能唾沫四溅。斟酒时手指不能触摸酒杯杯口，应按酒的不同种类决定斟酒的程度。倒香槟或冰镇饮料时，酒瓶应用餐巾包好，以免酒水滴落到宾客身上。

10、宾客吸烟，应主动上前点火。宾客的物品不慎落到地上，应主动上前帮助拾起，双手捧上。

11、宾客应一视同仁，生意不论大小都应服务周到。逢年过节，要对每一位宾客致以节日的问候。

12、在全部宾客离去后，再进行清扫，不能操之过急。

13、结账时，应把帐单放在托盘中，正面朝下递给宾客。宾客付账后，要致谢。宾客起身后，服务员应拉开座椅，并提醒宾客不要忘记随身携带的物品。帮助宾客穿大衣戴帽子，在餐厅门口与宾客友好话别：再见，欢迎您再次光临。

14、餐厅服务员要与食物、餐具打交道，所以要对服务员的个人卫生严格要求。应穿着干净整洁的制服，勤洗澡，勤理发，勤剪指甲，勤刮胡须，勤刷牙，勤洗手，不佩戴首饰，不浓妆艳抹，不梳披肩发。在宾客面前不掏耳朵，不剔牙，不抓头发，不打哈欠，不掏鼻孔。如不得已要打喷嚏、咳嗽，应背转身体，用手帕遮住口鼻，并向宾客致歉。工作前不吃有刺激气味的食品。

四、体态语言

要成为好的服务者，首先要成为一个善于沟通的人。服务员整天与客人打交道，时时刻刻离不开沟通。在服务过程中，与客人沟通经常使用的方法是听、说、写及体语，体语就是体态语言。你的一个动作，一个眼神及面部表情都将影响着你与客人之间的每一次沟通过程是否完美。

体态语言也称为视觉沟通，在沟通过程中占据55%的信息量，它包括目光、身体的姿态、手势动作及面部表情。

>1、关于目光

在沟通过程中用目光注视

对方，是体态语言沟通方式中最有力的一种。当你在　交流过程中使用目光接触时，你实际在说，我对您感兴趣，我在关注您。目光接触是对对方的尊重。反之当你避免目光接触时，一般会认为你对自已没有把握、在说慌或者对他们毫不在意等等，因此会产生负面影响。

>2、关于身体的姿态

胸塌背、无精打采，都在告诉客人你或是疲倦或是缺乏自信或是感到无聊，这些都将给客人留下不良印象，影响饭店的整体形象。服务员的姿态应该潇洒自信，要显得自我感觉良好， 对工作充满信心。

>3、关于手势动作

手势动作包括你讲话时手、臂、肩甚至头部的动作，借助手势动作可辅助你解释问题或支持你的说法。手势动作能够添加信息及其变化，能够反映出一个人的自身修养程度及心理素质是否良好，如服务员摆弄头发、咬嘴唇等都会使人觉得你正在感到不自然或过于随便，这样就会使客人产生疑虑。

>4、关于面部表情

你的面部表情在很大程度上显示出你的态度。大多数人在沟通时会注意对方的表情，他们能从你的面部表情里看出你是喜是忧、是怒是惑。面部表情是非常自然的东西，呆板的面部表情难以让人接受。面部表情不是总与言语一致，出现不一致时，人们往往相信面部表情，而不是你的言语。由此可见面部表情在沟通过程中起着很重要的作用。

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！