

● 中等职业学校酒店服务与管理类规划教材 ●

# 咖啡服务

(第2版)

■ 荣晓坤 主编 ■ 林 静 李亚男 副主编



清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

“咖啡服务”是酒店服务与管理专业的核心课程。本书在编写过程中,力求在内容上体现新知识、新技术、新工艺;体例上以任务为引领,通过设置工作情境,激发学习咖啡制作的兴趣;以信息页形式将主要知识及技能操作融为一体;通过填写任务单,完成实际操作流程,掌握咖啡制作及服务技能;通过任务评价检验学生的学习效果并予以激励。本书涵盖了初学冲泡原味咖啡、使用咖啡机制作咖啡、教你制作经典咖啡、咖啡厅服务、营建浪漫咖啡屋等内容。

本书可作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材,也可供相关岗位培训以及对咖啡有兴趣的读者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

咖啡服务 / 荣晓坤 主编. —2 版. —北京:清华大学出版社, 2019

(中等职业学校酒店服务与管理类规划教材)

ISBN 978-7-302-51972-0

I. ①咖… II. ①荣… III. ①咖啡—配制—中等专业学校—教材 IV. ①TS273

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 295529 号

责任编辑:王荣娉 张雪群

封面设计:赵晋锋

版式设计:方加青

责任校对:牛艳敏

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 装 者:三河市铭诚印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:11.5

字 数:237 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版

2019 年 4 月第 2 版

印 次:2019 年 4 月第 1 次印刷

定 价:59.00 元

---

产品编号:080473-01



## 丛书编委会

---

主 任：田雅莉

副 主 任：邓昕雯 林 静 汪珊珊

顾 问：俞启定 许 宁

成 员：杨秀丽 姜 楠 郑春英 王利荣 王冬琨

龚威威 荣晓坤 高永荣 徐少阳 王秀娇

赵 历 孙建辉 姚 蕾

---



## 丛书序

以北京市外事学校为主任校的北京市饭店服务与管理专业委员会，联合了北京和上海两地12所学校，与清华大学出版社强强联手，以教学实践中的第一手材料为素材，在总结校本教材编写经验的基础上，开发了本套《中等职业学校酒店服务与管理类规划教材》。北京市外事学校是国家旅游局旅游职业教育校企合作示范基地，与国内多家酒店有着专业实践和课程开发等多领域、多层次的合作，教材编写中，聘请了酒店业内人士全程跟踪指导。本套教材的第一版于2011年出版，使用过程中得到了众多院校师生和广大社会人士的垂爱，再版之际，一并表示深深的谢意。

近年来，酒店业的产业规模不断调整和扩大，标准化管理不断完善，随之而来的是对其从业人员的职业素养要求也越来越高。行业发展的需求迫使人才培养的目标和水平必须做到与时俱进，我们在认真分析总结国内外同类教材及兄弟院校使用建议的基础上，对部分专业知识进行了更新，增加了新的专业技能，从教材的广度和深度方面，力求更加契合行业需求。

作为中职领域教学一线的教师，能够静下心来总结教学过程中的经验与得失，某种程度上可称之为“负重的幸福”，是沉淀积累的过程，也是破茧成蝶的过程。浮躁之风越是盛行，越需要有人埋下头来做好基础性的工作。这些工作可能是默默无闻的，是不会给从事者带来直接“效益”的，但是如果无人去做，或做得不好，所谓的发展与弘扬都会成为空中楼阁。坚守在第一线的教师们能够执着于此、献身于此，是值得被肯定的，这也应是中国职业教育发展的希望所在吧。

本套教材在编写中以能力为本位、以合作学习理论为指导，通过任务驱动来完成单元的学习与体验，适合作为中等职业学校酒店服务与管理专业的教材，也可供相关培训单位选作参考用书，对旅游业和其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

这是一个正在急速变化的世界，新技术信息以每2年增加1倍的速度增长，据说《纽约时报》一周的信息量，相当于18世纪的人一生的资讯量。我们深知知识更新的周期越来越短，加之编者自身水平所限，本套教材再版之际仍然难免有不足之处，敬请各位专家、同行、同学和对本专业领域感兴趣的学习者提出宝贵意见。



2019年1月



# 前言

《国家中长期教育改革和发展规划纲要》提出要大力发展职业教育，指出：“职业教育要面向人、面向社会，着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。”我们必须“以服务为宗旨，以就业为导向，推进教育教学改革”，满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。因此，职业教育重在培养学生的专业技能，教学中注重理论实践一体化，进而在教材编写中应摆脱学科体系的设计思路，创设职业情境，将理论知识融于实践操作之中。

《咖啡服务(第2版)》是酒店服务与管理专业的核心课教材，还可供相关职业院校及培训机构选用。本书在编写过程中，力求在内容上体现新知识、新技术、新工艺；体例上以任务为引领，通过设置工作情境，激发学习咖啡制作的兴趣；以信息页形式将主要知识及技能操作融为一体；通过填写任务单，完成实际操作流程，掌握咖啡制作及服务技能；通过任务评价检验学生的学习效果并予以激励。

本书主编为荣晓坤，副主编为林静、李亚男，参编人员有庄馨涵、王颖鑫、常鹏、田艳清、张辉云、马俊玲等。全书共分为初学冲泡原味咖啡、使用咖啡机制作咖啡、教你制作经典咖啡、咖啡厅服务和营建浪漫咖啡屋5个单元。单元一和单元四由荣晓坤、林静、李亚男、张辉云、马俊玲编写，单元二由庄馨涵、李亚男、张辉云编写，单元三由李亚男、王颖鑫、庄馨涵、荣晓坤、马俊玲、田艳清编写，单元五由庄馨涵、李亚男、常鹏编写。本书在编写过程中得到了世贸星际餐饮管理(北京)有限公司总裁张旭闽先生的大力支持，在此表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，希望读者在阅读和使用过程中能够提出宝贵意见，以使教材不断丰富和完善。

编者

2019年1月



# 目 录

## | 单元一 初学冲泡原味咖啡 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 任务一 法压壶冲泡咖啡 .....          | 2  |
| 活动一 区分咖啡豆的烘焙度 .....        | 2  |
| 活动二 用法压壶冲泡咖啡 .....         | 6  |
| 任务二 虹吸壶冲煮咖啡 .....          | 10 |
| 活动一 分辨咖啡豆的品种 .....         | 10 |
| 活动二 用虹吸壶冲煮咖啡 .....         | 13 |
| 任务三 滴滤杯冲泡咖啡 .....          | 18 |
| 活动一 咖啡豆的加工处理 .....         | 19 |
| 活动二 用滴滤杯冲泡咖啡 .....         | 21 |
| 任务四 摩卡壶冲煮咖啡 .....          | 25 |
| 活动一 学会咖啡豆的保存 .....         | 25 |
| 活动二 用摩卡壶冲煮咖啡 .....         | 27 |
| 任务五 土耳其壶冲煮咖啡 .....         | 31 |
| 活动一 研磨咖啡豆 .....            | 31 |
| 活动二 用土耳其壶冲煮咖啡 .....        | 35 |
| 任务六 爱乐压咖啡机冲泡咖啡 .....       | 40 |
| 活动一 了解冲泡咖啡选用的水质 .....      | 40 |
| 活动二 用爱乐压咖啡机冲泡咖啡 .....      | 42 |
| 任务七 冰滴壶冲泡咖啡 .....          | 47 |
| 活动一 “Gold-Cup” 黄金杯理论 ..... | 48 |
| 活动二 用冰滴壶冲泡咖啡 .....         | 49 |

## | 单元二 使用咖啡机制作咖啡 |

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 任务一 | 半自动咖啡机的咖啡制作        | 56 |
| 活动一 | 半自动咖啡机制作咖啡前的准备     | 56 |
| 活动二 | 用半自动咖啡机制作 Espresso | 58 |
| 任务二 | 美式咖啡机的咖啡制作         | 61 |
| 活动一 | 美式咖啡机制作咖啡前的准备      | 62 |
| 活动二 | 用美式咖啡机制作咖啡         | 64 |
| 任务三 | 全自动咖啡机的咖啡制作        | 67 |
| 活动一 | 全自动咖啡机制作咖啡前的准备     | 67 |
| 活动二 | 用全自动咖啡机制作咖啡        | 70 |
| 任务四 | 氮气咖啡机的咖啡制作         | 74 |
| 活动一 | 氮气咖啡机制作咖啡前的准备      | 74 |
| 活动二 | 用氮气咖啡机制作咖啡         | 76 |

## | 单元三 教你制作经典咖啡 |

|     |             |     |
|-----|-------------|-----|
| 任务一 | 爱尔兰咖啡的制作    | 80  |
| 活动一 | 制作爱尔兰咖啡前的准备 | 80  |
| 活动二 | 爱尔兰咖啡的制作过程  | 83  |
| 任务二 | 拿铁咖啡的制作     | 86  |
| 活动一 | 制作拿铁咖啡前的准备  | 86  |
| 活动二 | 拿铁咖啡的制作过程   | 89  |
| 任务三 | 维也纳咖啡的制作    | 92  |
| 活动一 | 制作维也纳咖啡前的准备 | 92  |
| 活动二 | 维也纳咖啡的制作过程  | 95  |
| 任务四 | 摩卡咖啡的制作     | 97  |
| 活动一 | 制作摩卡咖啡前的准备  | 97  |
| 活动二 | 摩卡咖啡的制作过程   | 99  |
| 任务五 | 皇家咖啡的制作     | 102 |
| 活动一 | 制作皇家咖啡前的准备  | 102 |
| 活动二 | 皇家咖啡的制作过程   | 104 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 任务六 卡布基诺咖啡的制作    | 107 |
| 活动一 制作卡布基诺咖啡前的准备 | 107 |
| 活动二 卡布基诺咖啡的制作过程  | 109 |

## | 单元四 咖啡厅服务 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 任务一 迎宾服务        | 116 |
| 活动一 咖啡厅营业前的准备工作 | 116 |
| 活动二 咖啡厅迎宾服务     | 121 |
| 任务二 接待服务        | 125 |
| 活动一 咖啡厅引领入座服务   | 126 |
| 活动二 咖啡厅点单服务     | 128 |
| 任务三 席间服务        | 132 |
| 活动一 咖啡厅席间服务     | 132 |
| 活动二 咖啡厅结账服务     | 134 |
| 任务四 送客服务        | 137 |
| 活动一 咖啡厅送客服务     | 137 |
| 活动二 咖啡厅收台服务     | 139 |

## | 单元五 营建浪漫咖啡屋 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 任务一 了解咖啡馆市场定位、评估适合商圈与地点 | 144 |
| 任务二 开设咖啡馆所需资金规划         | 149 |
| 任务三 办理咖啡馆经营许可证的程序       | 152 |
| 任务四 咖啡馆的类型及设计(风格特色的营造)  | 155 |
| 任务五 咖啡馆设备配置、技术培训与原料供应   | 164 |
| 任务六 咖啡馆运营策划(营销和管理)      | 166 |

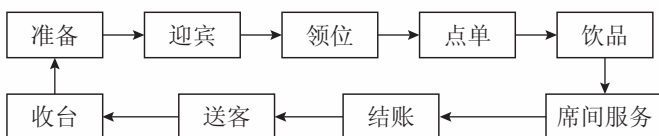
|      |     |
|------|-----|
| 参考文献 | 169 |
|------|-----|

## 单元四

# 咖啡厅服务

在咖啡厅，咖啡师为客人做出的甜美咖啡，还需要由服务员送到客人面前，为客人提供优质服务，也为咖啡厅带来更好的经济效益。

咖啡厅服务流程



## 任务一

## 迎宾服务

## 工作情境

咖啡厅在接待宾客前,要做好营业前的准备工作。其好坏对营业后的工作是否顺利有着重要的影响。

## 具体工作任务

- 咖啡厅营业前的准备工作;
- 咖啡厅迎宾服务。

## 活动一 咖啡厅营业前的准备工作

## 信息页 咖啡厅营业前的准备工作

## 一、服务员(咖啡师)的个人准备

服务员(咖啡师)在接待顾客前必须做到以下两点。

## 1. 形象得体

服务员(咖啡师)应热爱本职工作,充满热情和活力,形象良好,举止大方,口齿清晰。举止不佳的服务员(咖啡师)会对咖啡厅整体消费气氛的营造产生负面影响。服务员给客人留下的第一印象(甚至可能是永久的印象)是通过其外表形成的,这种印象应该是正面的。无论什么样的制服,都是职业精神的一种标志,应当干净、利落、崭新整齐。穿戴得体是咖啡厅工作人员必须做到的第一点。

服务员(咖啡师)仪态仪表的要求如下。

(1) 头发梳理整齐,如图4-1-1、图4-1-2所示。

(2) 指甲修剪干净,不涂指甲油,牙齿清洁,如图4-1-3所示。

(3) 服装合体,鞋靴擦亮、无破损,如图4-1-4所示。



图4-1-1



图4-1-2



图4-1-3



图4-1-4

## 2. 熟悉业务

咖啡厅的服务员既是咖啡师又是服务员，两种身份是完全融合统一的。服务员(咖啡师)应该有良好的服务意识，应全面了解咖啡营业场所提供的经营项目及其特点、价格，并熟记在心，以便于详细而熟练地为顾客进行介绍。服务员(咖啡师)还必须掌握与咖啡相关的理论知识，了解常见咖啡豆的特性等。

## 二、环境布置

良好的店面设计(如图4-1-5所示)，不仅美化了咖啡厅，更重要的是能给消费者留下美好的印象，起到招徕顾客、扩大销售的作用。整体布局既要符合经营需要，又要满足顾客消费的需求。如工作区和服务区要合理划分，工作区要有足够的咖啡沏泡的操作空间，并且要便于顾客结账；服务区要宽敞，留有客人或服务员走动的空间。



图4-1-5

在咖啡厅营业的准备工作中，卫生是头等重要的，因为它可以直观地表现出该餐饮场所的服务质量，同时体现出对客人的重视程度。所以，为使咖啡厅按要求进入优质服务的工作状态，应认真清洁、布置、整理咖啡厅的地面、椅子、桌子、布件、餐具等设施及物品，使之达到清洁、美观、整齐、完备无缺的标准。应做到“三清两不留”，即桌面清、地面清、工作台清，服务区内不留食物、不留垃圾，且桌椅归位。

### 三、餐桌布置

#### 1. 摆台准备

(1) 摆台准备的物品：台卡、纸巾盒、糖缸等。

(2) 物品的要求：应保持干净、完整无损。

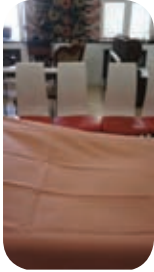
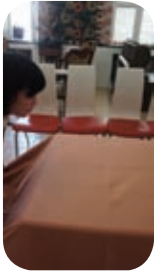
#### 2. 铺台布的要求

(1) 桌面要干净，如有台布，应干净无污渍，其正面朝上铺在桌面上。

(2) 台布的中心折印应该统一方向，通常对着入口处。

(3) 铺台布的操作步骤，如表4-1-1所示。

表4-1-1 铺台布的操作步骤

| 铺台布的操作步骤                             | 图片                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 抖台布——站在桌子的一端，双手将台布向两侧拉开              |     |
| 拢台布——双手拇指和食指捏住台布，收拢于前身，身体略前倾         |   |
| 撒台布——双手将台布沿桌面迅速用力推出，同时双手捏住台布边角不要松开   |   |
| 台布定位——台布铺在桌面上之后，要调整台布的中心位置，四周下垂部分要均匀 |   |

## 3. 桌面物品的摆放标准(如表4-1-2所示)

表4-1-2 桌面物品的摆放标准

| 桌面物品的摆放标准                            | 图片                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 四方桌:<br>台卡、纸巾盒并列靠桌边摆放, 且尽量不要放到客人通道一边 |  |
| 圆桌:<br>台卡、纸巾盒并列摆放在桌子的中心              |  |
| 长方桌:<br>台卡、纸巾盒并列靠桌边摆放, 且尽量不要放到客人通道一边 |  |
| 提示: 纸巾盒以正面面向客人为准                     |                                                                                    |

## 4. 营业中的“翻台”

营业中, 如客人较多, 可能会连续接待几批顾客而需要“翻台”。“翻台”要求迅速而不毛躁, 用餐客人离开后, 应马上清理台面, 迎接新一批客人。“翻台”更换台布时, 不应裸露桌面或把任何物品(清洁或用过的)放置于椅子上。记住, 永远不应使客人坐在不洁净的桌台边。

## 5. 撤换台布的标准(如表4-1-3所示)

表4-1-3 撤换台布的标准

| 撤换台布的标准                          | 图片                                                                                   |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 把桌上所用过的杯、盘碟和餐巾, 放入托盘中(托盘不应放在桌面上) |  |

(续表)

| 撤换台布的标准                                                    | 图片                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 把所有应摆放在台面上的台卡、纸巾盒、糖缸等用品移到要撤换的台布上                           |                                                                                         |
| 折叠已用过台布的一侧，然后把干净的台布放置于桌子上空出的一侧。向桌子的中央展开干净的桌布，并把它铺展到用过的台布附近 |                                                                                         |
| 把所有应摆放的物品移回到干净的台布上，把新台布全部展开。按照要求摆放好所有物品                    |   |

### 任务单 咖啡厅营业前的准备工作

| 任务内容     | 名称/用途/制作方法                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 餐桌布置(实操) | 试试看：<br>1. 摆台准备<br>(1) 摆台准备的物品：_____糖缸等<br>(2) 物品的要求：应保持____、完整____<br>2. 桌面物品的摆放标准<br>(1) 四方桌：_____<br>(2) 圆桌：_____<br>(3) 长方桌：_____<br>(4) 纸巾盒：_____ |

(续表)

| 任务内容         | 名称/用途/制作方法                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 营业中的“翻台”(实操) | <p>做做看：<br/>按照标准来做一下</p> <p>撤换台布的标准：</p> <p>(1) 把桌上所用过的杯、盘碟和餐巾，放入托盘中(托盘不应放在桌面上)</p> <p>(2) 把所有应摆放在台面上的台卡、纸巾盒、糖缸等用品移到要撤换的台布上</p> <p>(3) 折叠已用过台布的一侧，然后把干净的台布放置于桌子上空出的一侧</p> <p>(4) 向桌子的中央展开干净的桌布，并把它铺展到用过的台布附近</p> <p>(5) 把所有应摆放的物品移回到干净的台布上</p> <p>(6) 把新台布全部展开</p> <p>(7) 按照要求摆放好所有物品</p> |

## 活动二 咖啡厅迎宾服务

### 信息页 咖啡厅迎宾服务

迎送宾客是接待服务中不可缺少的环节。热情友好的迎宾，能使客人的心理需求得到满足而产生美好的第一印象；周到礼貌的送客，能给客人留下长远的美好记忆，使整个接待工作有始有终、圆满周密，取得良好的效果。

#### 一、服务语言

在迎送宾客时，要注意自己的语气、语调、语速、声音及服务用语。迎宾的好坏将直接影响顾客对咖啡厅的第一印象。当客人进店时，负责接待的咖啡师要面向客人，微笑相迎，亲切问候。一个微笑，一句问候，往往可以减轻初次见面的拘束感和陌生感。所以，迎接客人时，要把握一定的技巧，以感染客人，使之产生宾至如归的感觉。在问候客人或与其交谈时，语气要委婉柔和，语调要轻柔舒缓，声音要圆润、自然悦耳，音量适中，语速适度，既不能过缓，又不能过快。送客时要热情相送，送上体贴关怀的话语，如“请穿好您的外衣，外面天冷，小心着凉，欢迎您下次再来”，让客人有温暖的感觉。

在迎送客人时，还要特别注意对残疾人的服务，在语言上要特别注意，如对腿部残疾的客人在送客时不要说“请您慢走”等这一类的话语。

## 二、服务仪态

### 1. 表情

表情的自然流露是心理活动和思想情绪的展示，在人际交往中能起到很重要的作用。

#### (1) 微笑(如图4-1-6、图4-1-7所示)

微笑是人际交往中最富有吸引力、最有价值的面部表情。微笑的含义是接纳对方、热情友善。对服务员(咖啡师)而言，微笑服务不仅是自身较高的文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现。服务就要从微笑开始。

微笑是打开心灵的钥匙，是人际交往的桥梁。所以微笑要发自内心，始终如一。微笑服务要贯穿咖啡服务的全过程，应做到：领导在场和不在场一个样；陌生人和熟人一个样；外地的和本地的一个样；内宾和外宾一个样；来的都是客，宾客至上，一视同仁，这也是服务员(咖啡师)应有的职业道德。微笑要恰到好处。

我们提倡微笑服务，但遇到具体问题时还要灵活处理，把握好度，所谓过犹不及，超过了一定的度也许会适得其反。也就是说，具体运用时必须注意服务对象的具体情况，及时调整影响微笑的不良情绪。由于客人层次、修养、性格各异，有些客人也许会有过激的言行；有时服务员(咖啡师)也会因为心情不好而忽略微笑，影响服务质量。针对这些情况，服务员(咖啡师)应学会调整心态，运用服务技巧，用自信、稳重的微笑征服客人。



图4-1-6



图4-1-7

#### (2) 目光(如图4-1-8、图4-1-9所示)

目光是最具有表现力的一种体态语言。

① 在迎送客人时要注意用坦然、亲切、友好、和善的目光正视客人的眼睛，并让眼睛说话，从眼神中流露出对客人的欢迎和关切之意。

② 不能东张西望、漫不经心，也不能用俯视或斜视的目光迎接客人，应与客人的视线平齐，以示专心致志和尊重。

③ 切忌死盯着客人的眼睛或身体的某一部分，这样极不礼貌。同时还应注意善于从

顾客的眼神中发现其需求，并主动提供服务，以免错过与客人沟通的机会。

眼睛是心灵的窗户，笑容和目光是服务员(咖啡师)面部表情的核心，抓住了这些，迎送工作就会充满活力。



图4-1-8



图4-1-9

## 2. 行礼及手势

迎送时还要注意自身仪态是否正确，主要包括两个要素：行礼及手势。

### (1) 行礼

在客人进门时，应主动为其开门，并问好。行礼前要目视对方，行礼时要双腿并拢，男士双手放在身体两侧，女士双手合起放在体前，以腰为轴向前俯身，面带微笑，表示欢迎，并退步做“请进”手势。

### (2) 手势

手势是一种动态的无声体态语言，能够传达丰富的感情。规范的手势为五指并拢伸直，掌心向上，手掌平面与地面成 $45^\circ$ 角。手掌与手臂成直线，肘关节弯曲 $140^\circ$ ，手掌指示方向时，以肘关节或肩关节为轴，上体稍向前倾，以示尊重，如图4-1-10所示。

## 3. 迎送的其他要求

(1) 在接待客人时，不可把手插于衣兜里或抱着胳膊、倒背着手等。

(2) 与客人道别时应恭立行礼，送上“欢迎下次光临”之类的道别语，送客人离去以后再回头，如图4-1-11所示。

(3) 同时有几位客人进门时，要做到对每一位客人都热情接待，切记不可冷遇任何一位客人。

(4) 营业时间快结束时，不能马虎待客，更应礼貌周到。

(5) 随时观察客人的反应，有需求时及时提供服务。



图4-1-10



图4-1-11

### 三、迎宾服务标准(如图4-1-12、图4-1-13所示)

(1) 迎客走在前，送客走在后，客过要让路，同走不抢道。这是服务员(咖啡师)在迎送宾客时应掌握的最基本的礼貌常识。

(2) 客人初来，对咖啡厅的环境不熟悉，服务员(咖啡师)应礼貌迎客，并走在前，引领客人入座。

(3) 用亲切而恰当的问候语向客人打招呼，了解客人有无预约。



图4-1-12



图4-1-13

#### 任务单 咖啡厅迎宾服务礼仪

| 任务内容       | 名称/用途/制作方法                                                                     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 服务仪态(礼仪实操) | 练练看：<br>按照要求及标准练习<br>1. 表情<br>(1) 微笑<br>(2) 目光<br>2. 行礼及手势<br>(1) 行礼<br>(2) 手势 |

(续表)

| 任务内容   | 名称/用途/制作方法                                                                                                                                                                        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 迎宾服务标准 | <p>做做看：<br/>按照标准做一下</p> <p>(1) 迎客走在前，送客走在后，客过要让路，同走不抢道。这是服务员(咖啡师)在迎送宾客时应掌握的最基本的礼貌常识</p> <p>(2) 客人初来，对咖啡厅的环境不熟悉，服务员(咖啡师)应礼貌迎客，并走在前，引领客人入座</p> <p>(3) 用亲切而恰当的问候语向客人打招呼，了解客人有无预约</p> |

## 任务评价

任务一 咖啡厅迎宾服务评价表

| 评价项目    | 评价内容                                                                                                                                                                                                                                                        | 个人评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                     | 小组评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                      | 教师评价                                                                                  |                                                                                       |                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作态度    | 热情认真的工作态度                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                             | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
| 团队精神    | (1) 团队协作能力                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | (2) 解决问题能力                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | (3) 创新能力                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                             | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
| 咖啡厅迎宾服务 | (1) 咖啡厅营业前的准备工作                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | (2) 咖啡厅迎宾服务                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                             | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
| 综合评价    |    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |
|         | ( ) ( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |

### 任务二

## 接待服务

### 工作情境

服务员(咖啡师)的接待服务是留给客人的第一印象，是对客服务中关键的第一步，要让客人感受到热情、亲切和真诚。

### 具体工作任务

- 咖啡厅引领入座服务;
- 咖啡厅点单服务。

## 活动一 咖啡厅引领入座服务

### 信息页 咖啡厅引领入座服务

#### 一、引领服务

##### 1. 引领服务要求

(1) 当客人来到咖啡厅时,迎宾员要面带微笑、热情礼貌地问候客人。可说:“早上好/晚上好/您好!先生/女士,欢迎光临××咖啡厅。”“请问几位?”

(2) 询问客人是否有预订,如已预订,迎宾员应热情地把客人引领到位;如客人尚未预订,立即根据情况为客人安排座位。

(3) 引领时可以询问客人姓名,以便于称呼客人。

(4) 协助客人存放衣物,提示客人保管好贵重物品。

##### 2. 引领服务标准

(1) 在引领客人时,应在客人左前方1m左右的距离行走,并不时回头示意客人。

(2) 碰到转角或台阶,要目示客人,并以手势表示方向,对客人说“请往这边走”“请注意台阶”之类的提示语。手势要求规范适度,在给客人指引大致方向时,应将手臂自然弯曲,手指并拢,掌心向上,以肘关节为轴,指向目标,动作幅度不要过大过猛,同时眼睛要引导客人向目标望去。

(3) 尽量使整个程序流畅,自始至终做到笑容可掬、语言诚恳、礼貌周到、有礼有节、亲切随和,以增加客人的好感。

#### 二、入座服务

##### 1. 入座服务要求

(1) 一般情况下,一张桌子只安排同一批的客人就座。

(2) 先到的客人应尽量安排在靠窗口或靠门区域的餐位,让窗外、门外的行人看见,以便招徕客人。

(3) 年轻的情侣喜欢被安排在风景优美并安静的地方, 不受打扰。

(4) 服饰讲究、着装华丽的客人可以渲染咖啡厅的气氛, 可以将其安排在本厅中引人注目的地方。

(5) 行动不便的老年人或残疾人应尽可能安排在靠本厅门口的地方, 可避免过多走动; 而且残疾人应尽量安排在靠边的位置, 以挡住其残疾部位。

(6) 吵吵嚷嚷的大批客人应尽量安排在本厅的包房或本厅靠里面的地方, 以避免干扰其他客人。

(7) 为带孩子的客人主动提供便携服务(例如儿童椅), 并保证其安全。

(8) 对带宠物来本厅的客人, 应婉言告诉客人宠物不能带进本厅。

## 2. 入座服务标准(如表4-2-1所示)

表4-2-1 入座服务标准

| 入座服务标准                                                                                    | 图片                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 服务员(咖啡师)站在椅背的正后方, 双手握住椅背的两侧, 后退半步的同时, 将椅子向后拉半步                                            |   |
| 右手做“请”的手势, 示意客人入座                                                                         |  |
| 在客人即将坐下的时候, 双手扶住椅背的两侧, 用右腿抵住椅背, 手脚配合将椅子轻轻往前送, 使客人不用自己挪动椅子便能恰到好处地入座                        |  |
| 待客人入座后, 应为客人送上一杯清水, 供客人清理口腔内的杂味, 收敛味蕾, 以便能更好地品味咖啡饮品。一般来说, 所呈上的是冰水, 如果客人有特殊要求, 应按客人的要求调整水温 |  |

## 任务单 试试咖啡厅引领入座服务

| 任务内容       | 名称/用途/制作方法                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 引领服务(礼仪实操) | <p>练练看：<br/>按照标准来练练</p> <p>引领服务标准：<br/>(1) 服务员(咖啡师)在引领客人时，应在客人左前方1m左右的距离行走，并不时回头示意客人<br/>(2) 碰到转角或台阶，要目示客人，并以手势表示方向，对客人说“请往这边走”“请注意台阶”之类的提示语。手势要求规范适度。在给客人指引大致方向时，应将手臂自然弯曲，手指并拢，掌心向上，以肘关节为轴，指向目标，动作幅度不要过大过猛，同时眼睛要引导客人向目标望去<br/>(3) 尽量使整个程序流畅，自始至终做到笑容可掬、语言诚恳、礼貌周到、有礼有节、亲切随和，以增加客人的好感</p> |
| 入座服务(礼仪实操) | <p>做做看：<br/>按照标准来做一些</p> <p>入座服务标准：<br/>(1) 服务员(咖啡师)站在椅背的正后方，双手握住椅背的两侧，后退半步的同时，将椅子拉后半步<br/>(2) 右手做“请”的手势，示意客人入座<br/>(3) 在客人即将坐下的时候，双手扶住椅背的两侧，用右腿抵住椅背，手脚配合将椅子轻轻往前送，使客人不用自己挪动椅子便能恰到好处地入座<br/>(4) 待客人入座后，应为客人送上一杯清水，供客人清理口腔内的杂味，收敛味蕾，以便能更好地品味咖啡饮品。一般来说，所呈上的是冰水，如果客人有特殊要求，应按客人的要求调整水温</p>    |

## 活动二 咖啡厅点单服务

## 信息页 咖啡厅点单服务

点单服务流程：

递送菜单→问候客人→接受点单→填写点单→介绍推销饮品→记录内容要求→唱单。

### 一、点单服务要求

服务员(咖啡师)应随时注意宾客要点单的示意，适时地递上菜单。递送的菜单应干净无污损。一份好的菜单可以充分展示一个咖啡厅的优势和特点，可以成为咖啡厅与客人建立一种默契关系的媒介物，可以引导客人消费最有利润或特别的咖啡饮品。一份成功的菜

单应具备如下特点：用词精练，重点突出，叙述正确，让客人有充分选择的余地，拼写正确，印制精美。递送菜单时要注意态度恭敬。不可将菜单往桌上一扔或是随便塞给客人，不等客人问话即一走了之，这是很不礼貌的举动。如果男女客人在一起用餐，应将菜单先给女士；如果很多人在一起用餐，最好将菜单给主宾，然后按逆时针方向绕桌送上菜单。客人考虑点单时，服务员(咖啡师)不要催促，要耐心等待宾客点菜，集中精力，随时准备记录。这样既不失礼貌，又可以体现出咖啡厅想客人之所想、满足客人之要求的良好服务特色。

## 二、点单服务标准(如表4-2-2所示)

表4-2-2 点单服务标准

| 点单服务步骤 | 点单服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 图片                                                                                    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 递送菜单   | 在迎宾服务中，迎宾员(也可以是值台服务员)递上菜单(详见迎宾服务)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
| 问候客人   | (1) 礼貌问候客人，如“晚上好，先生。很高兴为您服务”等<br>(2) 介绍自己，如“我是服务员××”等<br>(3) 询问客人是否可以点单，如“请问您今天点哪一款咖啡”等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| 接受点单   | 为客人点单时，一般要站在客人的左侧或站立在一边。然而，当客人超过4位时，特别是在长方形桌台前，可能要移向不同的位置以便更清楚地听到客人的要求。身体略向前倾，认真倾听客人的叙述，得到主宾首肯后，从女宾开始点单，最后为主人点单<br><br>1. 点单服务要点<br>(1) 客人看完菜单后，征询主宾意见，得到明确答复后按规范依次接受客人点单<br>(2) 根据客人的心理需求尽力向客人介绍特色饮品、招牌饮品、畅销饮品等<br>(3) 客人的点单上应注明是否有特殊要求，如不要肉桂粉、不加糖等<br>(4) 为了进行良好的推销，应注意观察，熟悉菜单，了解客人的需求，主动提供信息和帮助，不能强行推销<br>(5) 点单完毕后，应重复客人所点饮品，以确认点单正确无误<br>(6) 许多咖啡厅有时由本厅领班或高级服务员(咖啡师)为客人点单，以提供优质服务<br><br>2. 点单服务方法<br>(1) 程序点单法：是指按先饮品后甜点的程序进行<br>(2) 推荐点单法：是指向客人推荐店内的招牌饮品、特色饮品、经典饮品、创新饮品等 |  |

(续表)

| 点单服务步骤 | 点单服务标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 图片                                                                                                                                                                         |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 填写点单   | <p>点单一式三联：一联交收银员，二联由收银员盖章交传吧台，三联服务员自留或放在客人餐桌上以备核查。现在也有部分饭店的点单一式两联：一联服务员留底，另一联交收银台，由收银台计算机联网传至吧台</p> <p>点单的填写要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 要填写台号、人数、服务员的姓名和日期</li> <li>(2) 正确填写名称和数量</li> <li>(3) 空行用笔画掉</li> <li>(4) 如有特殊要求，要在点单上注明</li> <li>(5) 饮品和点心分单填写，以便吧台分类准备和操作</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| 介绍推销饮品 | <p>1. 介绍菜单常用咖啡</p> <p>根据客人需要为其做好参谋，按菜单内容向其介绍咖啡饮品。一般咖啡菜单以拼配咖啡、单品咖啡、花式咖啡或冰咖啡和热咖啡等形式出现。常见的咖啡品名有：意大利特浓咖啡(ESPRESSO COFFEE)；卡布基诺咖啡(CAPPUCCINO COFFEE)；拿铁咖啡(COFFEE LATTE)；康宝蓝咖啡(ESPRESSO CONPANNA COFFEE)；玛奇雅朵(ESPRESSO MAECHIATO COFFEE)；贵妇人咖啡(COFFEE QUEEN)；维也纳咖啡(VIENNA COFFEE)；皇家咖啡(ROYAL COFFEE)；爱尔兰咖啡(IRISH COFFEE)；巴西咖啡(BRAZIL SANTOS COFFEE)；哥伦比亚咖啡(COLOMBIA COFFEE)；摩卡咖啡(MOCHA COFFEE)；蓝山咖啡(JAMAICAN BLUE MOUNTAIN COFFEE)；曼特宁咖啡(INDONESIAN SUMATRAN MANDHELING COFFEE)；美式咖啡(AMERICAN COFFEE)；法式咖啡(FRENCH ROAST COFFEE)；冰咖啡(ICED COFFEE)；碳烧咖啡(SUMIYAKI COFFEE)。各店的菜单一般会根据具体情况有所调整</p> <p>2. 介绍菜单的要求</p> <p>首先要熟悉菜单，对客人所点的饮品要做到了如指掌：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 注意观察，根据客人的消费需求和消费心理，向客人推销、推荐本厅的招牌菜、特色饮品、畅销饮品、高档饮品等，介绍饮品时要作适当的描述和解释</li> <li>(2) 必要时对客人所点的饮品和甜点的搭配提出合理化建议。如有些饮品制作时间略长时，应向客人提醒说明</li> <li>(3) 提供信息和建议，询问特殊要求</li> <li>(4) 注意礼貌用语，尽量使用描述性、选择性、建设性语言，不可强迫客人接受</li> </ol> |   |

(续表)

| 点单服务步骤 | 点单服务标准                                                                                                       | 图片                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 记录内容要求 | (1) 清楚准确地记录不同客人所点的饮品, 避免混淆<br>(2) 注意身体姿势, 不可将点单放在桌子上填写                                                       |  |
| 唱单     | (1) 复述客人所点饮品, 请客人确认所点饮品是否还有其他特殊要求<br>(2) 服务人员收回菜单, 并向客人表示“请稍等”, 或告之大约等待的时间<br>(3) 迅速下单, 内容填写齐全, 及时分别送至吧台、收银台 |  |

### 任务单 试试咖啡厅点单服务

| 任务内容        | 名称/用途/制作方法                                                                                                            |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 咖啡厅点单服务(实操) | 试试看:<br>按照标准来做一下<br><br>点单服务标准:<br>(1) 递送菜单<br>(2) 问候客人<br>(3) 接受点单<br>(4) 填写点单<br>(5) 介绍推销饮品<br>(6) 记录内容要求<br>(7) 唱单 |

## 任务评价

任务二 咖啡厅接待服务评价表

| 评价项目 | 评价内容      | 个人评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                     | 小组评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                      | 教师评价                                                                                  |                                                                                       |                                                                                       |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作态度 | 热情认真的工作态度 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |           | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |

(续表)

| 评价项目    | 评价内容            | 个人评价 |     |     | 小组评价 |     |     | 教师评价 |     |     |
|---------|-----------------|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|
| 团队精神    | (1) 团队协作能力      |      |     |     |      |     |     |      |     |     |
|         | (2) 解决问题能力      | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
|         | (3) 创新能力        | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
|         |                 | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
| 咖啡厅接待服务 | (1) 咖啡厅引领入座服务   |      |     |     |      |     |     |      |     |     |
|         | (2) 咖啡厅点单服务     | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
|         |                 | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
| 综合评价    | <br>( ) ( ) ( ) |      |     |     |      |     |     |      |     |     |

## 任务三

## 席间服务

## 工作情境

席间服务也是对客服务的关键之一,是贴近客人的关键服务,也是给咖啡厅带来经济效益的重要因素。

## 具体工作任务

- 咖啡厅席间服务;
- 咖啡厅结账服务。

## 活动一 咖啡厅席间服务

## 信息页 咖啡厅席间服务

## 一、咖啡饮品上桌的操作要求

- (1) 席间服务,咖啡饮品上桌前,先使用服务用语“您好”或“打扰一下”。
- (2) 清理台面,上桌时应示意客人所点咖啡饮品名称(“您的……”),如不清楚谁点的

哪种饮品，可先询问。

(3) 如有长者或小孩应先上他们所点的饮品。

(4) 一般从客人左侧上饮品，将咖啡杯的杯把、咖啡勺柄朝向客人的右手边(各咖啡厅咖啡杯的杯把和咖啡勺自定)。

(5) 操作时须把托盘展开，以免影响客人。

(6) 一切就绪后，左手托盘，使用手势及服务用语(“请慢用”等)，如图4-3-1所示。

(7) 上完饮品后，随机撤后一步，再转身离开。

(8) 离开时将托盘背面贴近身边，用手臂夹带着行走即可。



图4-3-1

## 二、席间服务要求

席间服务时，要勤巡视，并细心观察客人的表情及需求，主动提供服务。此外，还需注意以下几点。

(1) 保持桌面整洁，切忌在更换的过程中发出太大声音。

(2) 客人席间离座时，应主动帮助拉椅；待客人回座时应重新拉椅，其坐下时向里稍推，以方便客人站立和入座。

(3) 客人加单后，要及时撤去用完的杯具。可撤收的标准：以饮品喝完见杯底为准。使用服务用语：“您好！请问用完的杯具可以撤了吗？”

(4) 客人呼唤时若不能马上过去服务,应及时回应:“好的,请稍等!”

(5) 如不小心将饮品打翻,要镇定,以免引起客人不必要的惊慌,应根据情况适时地使用服务用语以缓和气氛,并及时把现场清理干净。

### 任务单 试试咖啡厅席间服务

| 任务内容       | 名称/用途/制作方法                              |
|------------|-----------------------------------------|
| 咖啡饮品上桌(实操) | 练练看:<br>按照标准来练练<br><br>咖啡饮品上桌的操作要求:     |
| 席间服务(实操)   | 试试看:<br>按照标准来做一下<br><br>席间服务:<br>席间服务要求 |

## 活动二 咖啡厅结账服务

### 信息页 咖啡厅结账服务

结账流程:

结账准备→递送账单→收银或将卡送至收银台,找零或还卡后礼貌致谢。

#### 一、结账的要求

服务员在为宾客呈上账单之前要仔细检查,如发现差错应同收银员联系解决。收银台在开账单时,有时可能会出现这样或那样的失误,但如果服务员认真核对了账单,就能及时发现差错。如果客人发现账单有问题,首先会感到服务质量不高,有时还会引起其他疑虑。如果账单出现了问题,应该诚恳地向客人表示歉意,并马上收回账单,到收银台重新核对,或更正,或重开账单,而不应当当着客人的面随意涂改账单。账单核实无误后,不要用手直接把账单递给宾客,应将其放在收款盘里或结账夹内。使用收款盘结账时,账单正面朝下,反面朝上,送至宾客面前,表示礼貌和敬意。请客人结账时,也需要讲究方式。如果不看场合与服务对象的具体情况,一味机械地按照服务规程的要求,实行“唱收唱付”,差错率可能会降低,但有时其效果不一定好。例如为客人送上账单时,大声说你们

消费了多少元,看似公正无误,但却可能令客人无法忍受。服务员(咖啡师)应学会察言观色、相机行事,如就餐顾客是一对男女,在结账时应将账单交给先生过目。一般应能凭借自己的经验和观察力发现谁是付账者,或者轻声在客人耳边问一声“请问哪位结账”,之后默默地将账单递到客人面前,听凭客人用信用卡或现金结账。

## 二、结账的标准(如表4-3-1所示)

表4-3-1 结账的标准

| 结账的步骤                 | 结账的标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 图片                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 结账准备                  | <p>(1) 给客人上完饮品后,服务员要到收银台核对账单。当客人要求结账时,请客人稍事等候,立即去收银台取账单</p> <p>(2) 将账单放入账单夹内,并确保账单夹打开时,账单正面朝向客人,准备好结账用笔</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
| 递送账单                  | <p>走到结账客人的右侧,打开账单夹上端,左手轻托账单夹下端,递至客人面前,请客人看账单,注意不要让其他客人看到,并说:“先生(女士),这是您的账单,请过目。”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 收银或将卡送至收银台,找零或还卡后礼貌致谢 | <p>1. 现金结账</p> <p>(1) 客人付现金时,服务员要礼貌地在桌旁当面点清钱款,请客人稍候,将账单及现金送给收银员,核对收银员找回的零钱及账单上联是否正确</p> <p>(2) 将账单上联、所找零钱及发票夹在结账夹内,返回站在客人右侧,打开账单夹,递送给客人:“这是找您的零钱,请点清。”并向客人礼貌致谢</p> <p>(3) 如客人要求到收银台结账,应礼貌地引领客人到收银台</p> <p>2. 信用卡结账</p> <p>(1) 如客人使用信用卡结账,首先确认是否是本店接纳的信用卡,然后请客人稍候,并将信用卡和账单送至收银台</p> <p>(2) 收银员做好信用卡收据,服务员检查无误后,将收据、账单及信用卡夹在账单夹内,返回站在客人右侧,将账单、收据送给客人,请客人在账单和信用卡收据上签字,并检查签字是否与信用卡上的一致</p> <p>(3) 将账单第一页、信用卡收据中客人存根页及信用卡递还给客人</p> |  |

(续表)

| 结账的步骤                  | 结账的标准                                                                                                                                                                                                                                      | 图片                                                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 收银或将卡送至收银台, 找零或还卡后礼貌致谢 | (4) 真诚感谢客人<br>(5) 将其余卡单送回收银台<br>3. 签单结账<br>签单结账适用于住店客人、与饭店签订合同的单位、饭店高层管理人员及饭店的VIP客人等<br>(1) 如果是住店的客人, 要礼貌地要求客人出示房卡<br>(2) 递上笔, 示意客人写清房间号码(或合同单位、姓名等)<br>(3) 客人签好账单后, 将账单重新夹在结账夹内, 拿起账夹<br>(4) 真诚地感谢客人<br>(5) 迅速将账单送交收银员, 以查询客人的姓名与房间号码是否相符 |  |

### 任务单 试试咖啡厅结账服务

| 任务内容        | 名称/用途/制作方法                                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 咖啡厅结账服务(实操) | 试试看:<br>按结账标准进行操作<br>(1) 结账准备<br>(2) 递送账单<br>(3) 收银或将卡送至收银台, 找零或还卡后礼貌致谢<br>① 现金结账<br>② 信用卡结账<br>③ 签单结账 |

## 任务评价

任务三 咖啡厅席间服务能力评价表

| 评价项目 | 评价内容       | 个人评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                     | 小组评价                                                                                |                                                                                     |                                                                                      | 教师评价                                                                                  |                                                                                       |                                                                                       |
|------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作态度 | 热情认真的工作态度  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      |            | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
| 团队精神 | (1) 团队协作能力 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      | (2) 解决问题能力 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
|      | (3) 创新能力   | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |
|      |            | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                 | ( )                                                                                  | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   | ( )                                                                                   |

(续表)

| 评价项目    | 评价内容            | 个人评价 |     |     | 小组评价 |     |     | 教师评价 |     |     |
|---------|-----------------|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|
| 咖啡厅席间服务 | (1) 咖啡厅席间服务     |      |     |     |      |     |     |      |     |     |
|         | (2) 咖啡厅结账服务     | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
|         |                 | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) | ( ) |
| 综合评价    | <br>( ) ( ) ( ) |      |     |     |      |     |     |      |     |     |

## 任务四

## 送客服务

## 工作情境

送客服务是对客服务的最后一关,服务员所提供的优质服务能让客人高兴而来满意而归,并期待着再次光临。

## 具体工作任务

- 咖啡厅送客服务;
- 咖啡厅收台服务。

## 活动一 咖啡厅送客服务

## 信息页 咖啡厅送客服务

送客流程:

征询意见→拉椅提醒→致谢道别→送客离开→物品检查。

## 一、送客服务的要求

在送客过程中,服务人员要做到礼貌、耐心、细致、周全,使宾客满意。

(1) 宾客不想离开时绝不催促,不要做出催促宾客离开的任何举动。

(2) 宾客结账后起身离开时,应主动为其拉开椅子,礼貌地询问他们是否满意:“请问您对今天的用餐还满意吗?”

(3) 帮助客人穿戴外衣、提携东西,提醒他们不要遗忘物品,如:“先生(女士),请带好您的随身物品。”同时,迅速检查台面、地面、椅子上有无遗留物品。

(4) 礼貌地向宾客道谢,感谢客人的光临,如:“谢谢您,先生/女士!”“再见,希望您能再次光临。”“谢谢光临,希望下次再为您服务。”

(5) 对于残疾宾客要注意语言的运用。

(6) 要面带微笑地注视宾客离开,或亲自送宾客到店门口。

(7) 礼貌地欢送宾客,并欢迎他们再来。

(8) 遇特殊天气,应有专人安排宾客离店,如亲自将宾客送到饭店门口,下雨时为没带雨具的宾客打伞、扶老携幼、帮助客人叫出租车等,直至宾客安全离开。

## 二、送客服务的标准(如表4-4-1所示)

表4-4-1 送客服务的标准

| 送客服务步骤 | 送客服务的标准                                                                                         | 图片                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 征询意见   | 客人将要离开时,主动征询意见和建议,做好记录,同时向客人表示感谢                                                                |   |
| 拉椅提醒   | (1) 客人起身准备离开时,主动上前为客人拉开椅子,以方便客人离席行走<br>(2) 客人起身后,提醒客人带好随身物品<br>(3) 客人离开座位时,要迅速环视一下客人的位子上是否有遗留物品 |  |
| 致谢道别   | (1) 将客人送至店门口,鞠躬与客人道别,诚恳欢迎客人再次光临,要面带微笑地注视客人离开<br>(2) 当客人走出口口时,迎宾员或经理再次向客人致谢、道别                   |  |

(续表)

| 送客服务步骤 | 送客服务的标准                                                                                                          | 图片                                                                                 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 送客离开   | (1) 如客人需要坐电梯,应帮助客人按电梯开关,并在电梯到来后,送客人进入电梯,目送客人离开<br>(2) 入店门口有车道,迎宾员可以帮助客人叫出租车,目送客人离开<br>(3) 遇到特殊天气,如下雨天,要为没带伞的客人打伞 |  |
| 物品检查   | (1) 送走客人后,立刻回到服务区域,再次检查是否有客人遗留的物品<br>(2) 如发现有客人遗留物品,应立即追上客人,交到客人手里<br>(3) 如客人已经离开,要向本店经理汇报并上交物品                  |  |

## 任务单 咖啡厅送客服务

| 任务内容        | 名称/用途/制作方法                                                                    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 咖啡厅送客服务(实操) | 试试看:<br>按送客标准进行操作<br>(1) 征询意见<br>(2) 拉椅提醒<br>(3) 致谢道别<br>(4) 送客离开<br>(5) 物品检查 |

## 活动二 咖啡厅收台服务

## 信息页 咖啡厅收台服务

## 一、收台服务具体要求

- (1) 待客人离店后,要在不影响其他就餐客人的前提下收拾餐具。
- (2) 按4分钟之内清理一桌的标准工作并及时摆台。
- (3) 清桌时应注意文明作业,保持动作沉稳,不要损坏杯具物品,也不要惊扰正在用餐的客人。

(4) 清桌时要注意周围的环境卫生, 不要将餐纸、杂物和客人剩下的饮品等乱洒、乱扔。

(5) 清桌完毕后, 应立即开始规范摆台, 尽量减少客人的等候时间。



## 二、收台服务标准(如表4-4-2所示)

表4-4-2 收台服务标准

| 收台服务标准                                    | 图片                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 收拾时, 左手托盘, 右手将杯具分类依次放入托盘内, 且尽可能一次将杯具装入托盘内 |   |
| 迅速将桌面清理干净, 将物品摆放整齐, 椅子归位, 准备接待下一位客人       |                                                                                     |

### 任务单 试试咖啡厅收台服务

| 任务内容        | 名称/用途/制作方法                                                                                                                      |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 咖啡厅收台服务(实操) | <p>试试看:<br/>按收台服务标准进行操作</p> <p>(1) 收拾时, 左手托盘, 右手将杯具分类依次放入托盘内, 且尽可能一次将杯具装入托盘内</p> <p>(2) 迅速将桌面清理干净, 将物品摆放整齐, 椅子归位, 准备接待下一位客人</p> |

## 任务评价

任务四 咖啡厅送客服务评价表

| 评价项目    | 评价内容                                                                                                                                                                                                                                                                 | 个人评价                                                                                     |                                                                                          |                                                                                          | 小组评价                                                                                     |                                                                                          |                                                                                           | 教师评价                                                                                       |                                                                                            |                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作态度    | 热情认真的工作态度                                                                                                                                                                                                                                                            | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) |
| 团队精神    | (1) 团队协作能力                                                                                                                                                                                                                                                           | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) |
|         | (2) 解决问题能力                                                                                                                                                                                                                                                           | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                       | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        |
|         | (3) 创新能力                                                                                                                                                                                                                                                             | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                       | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                       | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        |
| 咖啡厅送客服务 | (1) 咖啡厅送客服务                                                                                                                                                                                                                                                          | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) | <br>( ) |
|         | (2) 咖啡厅收台服务                                                                                                                                                                                                                                                          | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                       | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                      | ( )                                                                                       | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        | ( )                                                                                        |
| 综合评价    |   <br>( ) ( ) ( ) |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                           |                                                                                            |                                                                                            |                                                                                            |