一、进店考核

凡进入饭店工作的服务人员，均应接受饭店组织的考核。

考核主要项目(要求计分、评定)：

1。写1份个人简历及家庭状况的简介(存档)

2。你认为自己有哪些方面的工作能力，最适合干什么工作?

3。你认为干端菜送水这类服务工作能不能干出成绩来?

4。你认为一家好的酒店应具备哪几个最基本的条件?

5。你认为一个好的服务员应具备哪些基本素质?

6。你认为人与人相处最重要的是什么?

7。你认为从顾客进店到离店，有哪些基本服务程序?

8。你知道我国有哪几个最著名的菜系?

9。你认为川菜的主要特点是什么?

10。当你同酒店领导、同事发生矛盾或冲突时，你认为该怎样处理或表达?

11。当你对领导分配的工作不满意或认为不适合你时，该怎么办?

12。你认为对待顾客应该从哪几方面做起?

13。你认为在酒店利益、顾客利益、个人利益这三者之间，谁是首要的，谁是次要的?

14。当客人对服务和饭菜不满意时，该怎么办?

15。你认为一个人发财致富或有出息，主要\*什么?

16。请你摆一张五人就餐台。

考核要求：①评定考核成绩;②依据弱项确定训练目标;③了解培养前途和使用岗位。

二、餐饮服务知识训练

l。熟记员工守则，背诵后考试;2。熟记服务员职责，背诵后考试;3。熟记大堂服务管理制度;4。熟记员工考勤细则;5。熟习掌握待客的一般程序;6。熟习了解待客的准备工作;7。熟习了解宴会的接待规格;8。熟习了解川菜的基本常识;9。熟习了解本酒店的菜谱、酒水知识，以及主要名菜的特点;10。熟习掌握顾客的消费心理。

培训要求:(1)先学习熟记，后考试;(2)以上各条，一条一条、一个一个方面学习考试;(3)学习之前要讲解，川菜知识由厨师长讲授;(4)考核要记分。

三、语言行为举止训练

1。学习熟记待客的文明用语;2。学习询问顾客的方式;3。学习自我介绍的方式;4。学习介绍和推荐本酒店的方式;5。学习向顾客、领导提建议和作自我批评的方式;6。学讲普通话和掌握语言艺术;7。学习酒店接听电话的方式;8。学习美容、穿着知识;9。学习面部表情和表情方式;10。学习站立、行走、注视的方式;ll。学会一般场合的唱歌、跳舞;12。学会与顾客、同事进行思想交流。

培训要求:(1)边学边示范;(2)学完后考试;(3)不要求很全，但要熟习要点。

四，服务技能训练

1。怎样迎接客人?2。怎样引导客人就位?3。怎样为客人沏茶?4。怎样为客人点菜、配菜和填写菜谱并及时送单;5。怎样传菜、上菜?6。怎样为客人酌酒水，7。怎样摆台、折花、布置就餐环境?8。怎样在顾客就餐过程中调理菜点、餐具、台面?9。怎样为客人分菜?10。怎样为客人撤菜、换菜?11。怎样处理饭菜质量和服务质量上出现的问题?12。怎样撤台?13。怎样结帐?14。怎样为客人开机点歌?15。怎样欢送客人?

培训要求:(1)每条要专人讲解;(2)服务员作记录;(3)讲解人作示范;(4)按照讲解要点演习。

五、经营公关训练

1。怎样巧妙地将自己介绍给客人?2。怎样简明扼要地向客人介绍本酒店的来历和特点?3。怎样根据顾客的消费要求向客人推荐本酒店的名优菜点、酒水?4。怎样通过同周围其他酒店的比较，向顾客介绍本酒店的好处?5。怎样机动灵活地为顾客安排就餐位置?6。怎样根据顾客的需要和就餐气氛同顾客交谈?7。怎样为顾客订餐并确定消费标准?8。怎样在就餐后同顾客继续保持联系，密切同顾客的关系?9。怎样处理顾客对饭菜种服务质量的不满?10。怎样对待顾客的不正当要求?

培训要求:同第四部分。

六、卫生防疫、消防安全知识

1。学会怎样保持个人卫生，养成良好的卫生习惯;2。学会掌握食品卫生要求及制度;3。学会餐具卫生保养知识和方法;4。学会就餐环境的清理保养知识;5。学会安全用电知识及故障处理方法;6。学会安全用火、防火知识及处理办法;7。学会外出安全防护知识;8。学会同社会各种人员打交道的安全知识。

培训要求:(1)熟习基本制度;(2)懂得处理、鉴别方法;(3)边讲解边示范。

七、服务案例分析和操作训练

1。写错了菜单或送错了菜怎么办?2。客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办?3。客人在菜里吃出了钓钩、玻璃渣、蚊蝇等异物后怎么办?4。不小心使油水、茶水、饮料等弄脏了客人衣物怎么办?5。客人对饭菜质量不满意时怎么办?6。客人因服务不及时、上菜不及时而发牢骚怎么办?7。客人想进包间消费而消费标准又不够该怎么办?8。客人因对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办?9客人因醉酒而行为不检点、甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备该怎么办?10。客人对酒店提供的香烟、饮料、酒水认为是假冒伪劣产品该怎么办?11。客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具、娱乐用具或家俱该怎么办?12。客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作、语言时该怎么办?13。客人在消费完毕后要求酒店赠送礼品而酒店又没有时该怎么办?14。客人消费时间过长并已经超过下班时间，甚至影响下一餐准备工作时该怎么办?15。客人因自己不小心将个人物品丢失而又寻找不到时该怎么办?16。客人消费金额本来很少而又要求优惠折扣该怎么办?17。客人自己要求演唱歌曲而又不愿付钱该怎么办?18。客人因自己不小心而发生摔伤、割伤或烫伤行为时该怎么办?19。客人没有带足现金和支票而又需要在酒店用餐消费时该怎么办?20。客人要求核对消费帐单而发现收银台算帐有多收错误时该怎么办?