第十章 餐廳服務流程

一、服務流程順序

（一）中西餐的服務流程大致相同，尤其是一開始的迎賓、帶位、結帳、送客及收拾。

（二）過去考題都是考統合題，流程不死背，瞭解服務順序才是上策。

二、中餐服務流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服務流程 | 工作事項 | |
| 迎賓問候 | 1. 從迎賓問候到帶位入座，是由領檯員（＿＿＿＿＿＿、＿＿＿＿、 ＿＿＿＿＿）來負責。  2. 看到客人上前到距離4-5步距離時，可以＿＿＿＿（鞠躬＿＿）打招呼，並且主動詢問：「歡迎光臨！請問有幾位？」、「您好！有什麼需要為您服務的嗎？」  3. 詢問姓氏及頭銜。  4. 詢問是否訂席  (1) 有訂席：詢問訂位大名後，確認訂席準備工作都完成，即可帶位。  (2) 無訂席：詢問姓氏、來客數及座位喜好後，安排座位。  (3) 客滿：填寫＿＿＿＿（Waiting List），上頭要留有客人的＿＿＿、 ＿＿＿＿＿及人數，且告知等候時間。或是在等候區索取＿＿＿＿，以叫號方式處理。 | |
| 帶位入座 | 1. 帶位入座常用的話語：「請往這邊走」、「請跟我來！」  2. 領檯員走在客人的＿＿＿方，距離客人約＿＿＿步距離。  3. 帶位原則：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 常客 慣客 |  | 情侶小倆口 |  | | 光鮮亮麗  的上班族 |  | 家族成員多(有小孩) |  | | 獨自前來 |  | 行動不便者 |  |   ※不過還是要以客人的喜好，盡量安排滿意的位置。  4. 引領入座時，要幫客人拉椅子，並引導入座。有小孩的話，要主動提供＿＿＿＿。  5. 如果是遇到併桌時，要事先告知客人，並徵得同意。 | |
| 奉茶 | 1. 中式奉茶可以倒熱茶（冬季）或冰水（夏季）。  2. 順便要遞送毛巾，毛巾碟擺放在客人的＿＿＿方。  3. 賓客互相在談話時，先致歉再繼續服務。 | |
| 增減餐具 | 賓客數量與桌椅座位數量不符合時，要調整餐具，並且調整＿＿＿。 | |
| 攤口布 | 1. 攤口布的時機是在＿＿＿＿動作後，方可開始。  2. 服務人在為客人攤口布時，拆開需要在客人的右後方以雙手打開。拆開時避免碰觸到客人。  3. 攤開的口布置於客人的＿＿＿上。 | 相關圖片 |
| 呈遞菜單 | 1. 從顧客的＿＿側呈遞，使用雙手。  2. 服務人員呈遞菜單時，可以注意幾個細節：  (1) 呈遞時可以翻開菜單的第一頁，方便客人瀏覽。  (2) 原則上一人一份菜單。  (3) 呈遞菜單的順序要符合席次禮儀。  (4) 小朋友＿＿＿＿呈遞兒童菜單。 |
| 配菜點菜 | 1. 配菜注意事項  (1) 注意＿＿＿＿＿＿，點選適當份量之菜餚。  (2) 稍微試探客人預算，幫客人點選合適價格的菜餚。  (3) 色彩搭配、營養均衡是考量點菜的重要因素之一。  (4) 瞭解廚房的食材狀況和出餐狀況，以利出餐速度。  2. 點菜流程  遞送  酒水  開單  複誦  聽取  詢問  ※菜單有三聯，第一聯：＿＿＿聯、第二聯：＿＿＿聯、 第三聯：＿＿＿聯  ※點菜系統：＿＿＿系統（＿＿＿＿ ＿＿ ＿＿＿＿）；終端使用＿＿＿掌上型電腦點菜。 | |
| 拆筷套  調整餐具 | 為客人拆筷子的外包裝；如果有點酒或特殊餐點，適時增減餐具酒杯。 | |
| 服務酒水 | 1. 水：可以準備＿＿＿＿，使用玻璃瓶裝好，或是紙盒中搖勻。  2. 酒類  (1) 葡萄酒類、啤酒類：多以＿＿＿飲用，調整酒溫後服務客人。  (2) 服務紹興系列（＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿）：會以＿＿＿處理，附上＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿和＿＿＿，供客人使用。  (3) 服務威士忌：大多附上＿＿＿＿和＿＿＿。 | |
| 服務菜餚 | 1. 中式菜餚的服務階段：＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿  (1) 傳菜：菜餚從出菜口到服務桌之間的運送，由＿＿＿＿傳送。  (2) 上菜：由服務員從主人的＿＿側上菜（5-6點鐘方向）  ※放法： | |
|  | (3) 秀菜：菜盤端轉檯，以右手＿＿＿＿轉一圈，並介紹菜餚（名稱、烹飪方式、主要食材跟特色）  (4) 分菜：  a. 分菜方式分兩種：＿＿＿＿＿（上菜口分菜，走動式）和 ＿＿＿＿＿（桌邊分菜，設立服務桌）  b. 分菜順序：＿＿＿→＿＿＿→＿＿＿  c. 若是分「羹湯類」、「湯類」，每碗裝＿＿＿滿即可。 | |
| 餐中清理  桌面服務 | 1. 留意是否要更換＿＿＿、毛巾（濕紙巾）、添加飲料或酒水。  2. 核對上菜是否齊全。  3. 看狀況要收拾不用的餐具、杯器皿及調味料。 | |
| 服務甜食 | 1. 服務人員應先撤除鹹點餐具，並且＿＿＿＿＿後，才可以從賓客右方上新的骨盤和水果叉。  2. ＿＿＿由服務人員服務，甜點、水果由客人自取。 | |
| 結帳 | 1. 當所有餐點都上桌，餐點食用完畢後，服務人員要注意客人是否準備結帳。一般都是由客人至出納櫃檯；高級餐廳則是服務員協助買單。  2. 結帳方式：  (1) ＿＿＿（Cash）：流通率最高，留意金額的正確度和是否為偽鈔。  (2) ＿＿＿＿（Credit Card）：現在常用，要核對卡號及簽名字跡。  簽單簽名  刷卡  核對日期  交出納  收信用卡  卡、收據交給客人  列印發票  核對字跡  (3) ＿＿＿（Check）：很少用，除非大型企業開的除外，不收個人。  (4) ＿＿＿＿＿（Guest Ledger）：是給飯店房客方便使用，將餐費記在房卡內，待退房時一起結清。  (5) ＿＿＿＿（City Ledger）：餐廳與公司長期簽約合作的方式。  (6) ＿＿＿（Vouchers）：餐廳發行，已於購買時結帳，所以使用這種方式付款，不需另開發票。但若要現金加價部分，則需另開發票。 | |
| 送客 | 「三分服務七分送」，送客時要讓客人有下次還會再來的美好印象。 | |
| 收拾  翻桌 | 1. ＿＿＿＿＿＿：餐具、殘盤依餐務作業洗滌。  2. ＿＿＿＿＿＿：重新布置新桌，供下一批客人使用。 | |

請回答下列問題：

1.（B）中餐廳為客人上全魚時，如以客人方向為主，應　(A)魚頭朝左，魚腹向外　 (B)魚頭朝左，魚腹向內　(C)魚頭朝右，魚腹向外　(D)魚頭朝右，魚腹向內

2.（B）服務人員呈遞菜單給顧客時，下列何者是最好的方式？　(A)從顧客右側，以左手呈遞　(B)從顧客右側，以雙手呈遞　(C)從顧客左側，以右手呈遞　(D)從顧客左側，以雙手呈遞

3.（C）請選出中餐廳服務流程正確之順序　1.熱情迎客　2.接受點菜　3.結帳　4.開單下廚　5.上茶　6.禮貌送客　7.按序上菜　8.整理桌面　(A)12546738　(B)12457683　(C)15247368　(D)14523768

4.（A）中餐服務菜餚的四個階段：甲、傳菜　乙、上菜　丙、秀菜　丁、分菜，其先後順序為　(A)甲乙丙丁　(B)甲丙乙丁　(C)乙丙丁甲　(D)全部皆非

5.（D）下列有關中餐分菜的敘述，何者為非？　(A)包廂內通常備有服務桌　(B)旁桌分菜前須將菜餚先端至轉檯秀菜　(C)旁桌分菜時須面向顧客分菜　(D)分剩的菜餚仍應將菜盤端回至轉檯上供顧客需要時可再度取食

6.（C）何謂「Tear-down」？　(A)餐前調整餐具　(B)餐中收拾餐具　(C)餐後收拾餐具　 (D)重新布置桌面換場

7.（A）關於餐飲服務，下列敘述何者正確？　(A)安排座位時，常客儘量安排於其習慣入座的位置　(B)遞送毛巾時，由賓客右側將毛巾挾放於Show Plate上　(C)攤口布時，先服務主人，其次為主賓、年長者或女士　(D)以三聯式的點菜單點菜時，三聯須分送至出納、服務檯與賓客

8.（B）餐飲業的「Point-of-sales System」主要運用在哪一方面？　(A)結帳　(B)點菜　 (C)銷售　(D)人事

三、西餐服務流程

|  |  |
| --- | --- |
| 服務流程 | 工作事項 |
| 迎賓問候 | 與「中餐服務流程」雷同。  但是西餐先「＿＿＿＿」再「＿＿＿」。  中餐是先「＿＿＿」再「＿＿＿＿」。 |
| 帶位入座 |
| 攤口布 |
| 倒水 | 夏天服務＿＿＿，冬天服務＿＿＿＿。 |
| 呈遞 開胃酒單 | 建議顧客點用瓶裝的開胃酒或雞尾酒。 |
| 點用 開胃酒 | 1. 瓶裝：法國＿＿＿＿、義大利＿＿＿＿、不甜＿＿＿、＿＿＿＿。  2. 雞尾酒：＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿、＿＿＿＿。 |
| 服務 開胃酒 | 大多開胃酒的調製法都為＿＿＿（Stir）法，可以快速服務客人。 |
| 呈遞菜單 | 與「中餐服務流程」相同。 |
| 接受點菜 | 服務人員要記住點的菜單內容及＿＿＿、＿＿＿。 |
| 呈遞及點用佐餐酒 | 提供佐餐酒單，並且推薦客人餐點適合的佐餐酒。 |
| 調整餐具 | 英文：＿＿＿＿＿＿，根據客人的餐點增減餐具。 |
| 派送麵包 | 1. 派送麵包的時間在點完餐後到＿＿＿＿前要無限供應。  2. 麵包的功用是清除＿＿＿＿＿用，一般都會搭配＿＿＿食用。  3. 麵包盤及麵包籃是在＿＿＿＿＿＿後到＿＿＿＿前撤除。 |
| 服務前菜 | 通常是質重量少的產品 |
| 服務餐酒 | 服務流程：驗酒→＿＿＿＿＿→開瓶→＿＿＿→斟酒 |
| 服務菜餚 | 依序服務：＿＿→熱開胃菜→＿＿＿→＿＿＿  「同步上菜，同步收拾」 |
| 清理桌面 | 1. 使用過的餐盤及餐具應撤除，刀叉垂直擺放，防止滑落。  2. 桌面收拾完畢，要刮除桌上的麵包屑。左手拿＿＿＿＿＿，右手則是拿＿＿＿＿刮除。服務員站在客人的＿＿側服務。 |
| 服務 餐後點心、飲料 | 1. 先上＿＿＿，再上＿＿＿。  2. 正式西餐有時候會提供＿＿＿＿和＿＿＿的服務。 |
| 結帳 | 與「中餐服務流程」相同。 |
| 送課 |
| 收拾 翻桌 |

四、服務時的注意事項

|  |  |
| --- | --- |
| 服勤事項 | 說明 |
| 服務熱盤 | 1. 熱盤溫度為＿＿℃，需以服務巾當襯墊服務。  2. 熱時菜餚到客人面前的溫度約為＿＿℃ |
| 主菜  與  配菜  分佈位置 | 座位 |
| 服務魚類 | 魚頭朝＿＿，魚腹朝＿＿。（蝦子和龍蝦亦同） |
| 服務肉類 | 1. 有肥肉的肉類，肥肉要朝＿＿。  2. 帶丁骨的肉類，骨頭要朝＿＿。 |
| 尖型蛋糕 | 尖端朝向＿＿點鐘方向。 |

※餐廳一日的工作流程：

Service

服務

Briefing

服務前會議

（＿＿＿＿＿＿＿）

服務前的準備工作

House Work

（＿＿＿＿＿）

請回答下列問題：

1.（C）服務人員於點餐後，應視菜單內容重新調整餐具擺設，下列作法何者正確？　(A)宜自接待檯取用需要擺設的餐具　(B)宜徒手拿取餐具以提升服務效率　(C)顧客右側多餘不用的餐具，應從其右側撤離　(D)為使流程一致，所有餐具皆由顧客右側補放

2.（A）西餐服務時，下列菜餚何者不可直接擺放在服務盤上？　(A)開胃酒　(B)冷開胃菜　(C)湯　(D)熱開胃菜

3.（D）下列何者是服務員清刷桌面會用到的器具？　(A)Waiter’s Friend　(B)Dumb Waiter　(C)Tray　(D)Crumb Scoop

4.（D）西式餐廳的服務人員，最適合在下列哪一個時機，呈遞葡萄酒單給客人？　 (A)客人入座之後立即呈上　(B)客人入座並服務茶水之後呈上　(C)與菜單同時呈上　(D)客人點完菜之後隨即呈上

5.（D）爸爸、媽媽及兒子3人，上西餐廳用餐慶祝兒子幼稚園畢業，服務人員送了3份濃湯，正確的送餐順序為　(A)爸爸→媽媽→兒子　(B)媽媽→兒子→爸爸　(C)兒子→爸爸→媽媽　(D)兒子→媽媽→爸爸

6.（A）請選出法式服務流程正確之順序　1.領引入席就座　2.接受點菜　3.結帳　4.供應飲料　5.在客人面前完成最後烹調　6.餐食端入餐廳　(A)124653　(B)126534　(C)123456　(D)142653

7.（B）上點心前，除了某些例外餐具外，所有餐具及用品都必須清理乾淨，下列何者非上述的例外餐具之內？　(A)紅酒杯　(B)水杯　(C)點心叉　(D)點心匙

8.（C）一般餐飲使用之Captain Order，原則上不會送至何處？　(A)Bar　(B)Cashier　(C)Concierge　(D)Kitchen

（＿＿＿＿＿）

換場工作

（＿＿＿＿＿）

收場工作

（＿＿＿＿＿）

服務後檢討會