

扒房午、晚餐点菜服务



想一想 ？

酒店的西餐厅一般分为哪几种类型？

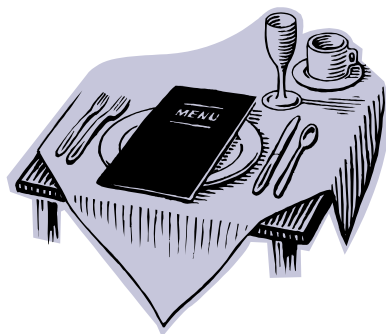
提供的餐别及服务都一样吗？

咖啡厅 大堂吧

扒房

服务较简单

服务、出品水平很高



前置学习成果分享

请各小组展示自制的扒房菜牌、酒水牌

酒店扒房的菜牌、酒水牌有什么特点
菜牌上菜肴怎样分类



制作精美，中英文菜单、酒单，有酒店中英文名称和酒店店徽、加收 15%服务费的提示

菜肴按照西餐上菜顺序排列



分组模拟点菜服务



• 小组成员分工合作：各派出 4—6 位同学，分别扮演不同年龄、性别的客人和餐厅的员工，模拟扒房午、晚餐点菜服务。



• 自评和相互评价操作小组同学的表现。



小组评议 共同归纳

点菜服务程序	扒房点菜服务标准
递送菜单酒单	领班 / 右侧递送 / 人手一份 / 顺时针 / 女士优先
接受点菜点酒	是否可以点菜？ / 女宾开始 / 依次 / 先菜后酒
建议询问	建议、推销 / 问清听清记准特殊要求 / 如
记录点菜内容	西餐分餐制 / 画好台迹图准确记录 / 避免混淆
复述确认	复述客点菜酒内容 / 以便确认
填正式点菜单	根据台迹图填写正式点菜单或输入点菜机

如何画好台迹图



台迹图也称为**点菜记录示意图**，就是点菜时领班先在草稿纸上画出台形图，在图上与座位相应的地方记录坐于该处的宾客所点的菜。

指引上菜的位置

服务员应根据台迹图为宾客调整、补充餐具



中酒扒房台迹图例

男大友	女肥 NO.1
老虎啤酒 Tiger beer.	鲜榨橙汁 orange juice
田田沙拉 garden sala	龙虾汤 lobster Soup
精选肉眼配红酒汁	300日西冷 8% mtw
12orz 5% medium	蘑菇汁 12orz
薯条	薯蓉
男眼镜	女长头发
巴黎水 Perrier	苹果汁 apple juice
龙虾汤 lobster Soup	田田沙拉 garden Sala
300日肉眼配黑椒汁	安格斯肉眼 8orz
12orz 8% mtw	8% mtw 红酒汁
奶油菠菜	奶油菠菜
提拉米苏	芒果布丁

★知识的拓展 能力的提高

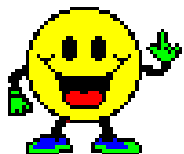
为了做好点菜服务，需要掌握好哪些技巧？

推销语言得体；

推销菜式营养搭配、荤素搭配得当；

推销菜肴价格适合客人能令客人接受；

——既令宾客满意又可以提高企业的效益。



了解菜肴知识如原料、制作、口味、份量……
掌握不同客人的饮食习惯和需求
懂得一点心理学知识、推销技巧、语言技巧
学好酒店英语

讨论时间

看看我们掌握得怎么样？

- 请第 3、4 小组各派出 4—6 位同学，分别扮演服务员和客人，运用新学习的知识和技能模拟进行扒房点菜服务；
- 小组评议：看看我们是否适应行业要求。



这2节课我们都学习了什么？

扒房点菜服务基本工作流程：

递送菜单、酒单

接受点菜点酒

建议询问

记录点菜内容

复述确认

填写正式点菜单（或输入点菜机）

严格执行服务标准
灵活运用服务技巧



布置作业



1、书面作业：

- A、每生独立完成“扒房点菜服务规程”表格。
- B、小组整理上交：菜牌、酒水牌，台迹图，点菜单酒水单、评价表。

2、前置作业：

预习课文的酒水服务、上菜服务内容；请各小组根据这节课客人点的菜肴，制作西餐菜肴的图片或模拟道具，下一节课分小组进行调整餐具、酒水服务、上菜服务的技能训练。