

图说餐饮待客技法



[图说餐饮待客技法_下载链接1](#)

著者:山口广太

出版者:西南财经大学

出版时间:2000-1

装帧:平装

isbn:9787810555494

在世界各地199个语言与又化背景各具特色的国家中，麦当劳都成功地设立了分店。而在这伟大成就的背后，显然有一套可以共通使用而且成熟度很高的工作手册，它适用于所有的国家与地区，以致在风土民情各不相同的情况下还能贯彻麦当劳的精神。对于许多服务业从业人员而言，本书不但可以作为如何让顾客享有最贴心服务的参考指南，更附加了简单明了的插图辅助说明，因此可以免除一般企管书籍充斥专有名词的生硬感。

作者介绍:

山口广太

1936年出生于日本福岗县，日本中央大学毕业。曾经担任食品工厂、商品批发公司、连锁店等业界的高层经营主管。并在日本商业界月刊《饮食店经营》中发表《彻底解剖麦当劳》一文，当时立刻引起业界广大的反响。目前他以专业的经营顾问之姿，活跃于企业界。在企业经营方面，已累积15年以上的经验，堪称日本经营顾问领域第一人，各界对他的评价相当高。

目录: 第一章麦当劳的待客服务（基本篇）

1麦当劳顾客服务的最基本方针是“Q·S·C+V”

2服务的三大要求是FAF（迅速、正确、亲切）

3整齐、清洁的服务仪容是服务顾客的原点

- 4从面试中看出员工对顾客服务的热忱
- 5七大服务用语
- 6微笑是免费的（发自内心地欢迎顾客）
- 7微笑训练
- 8因应不同的顾客，提供适当的服务

第二章以语言及行动表现出“服务顾客的心情”（组员篇）

1柜台服务的六大阶段与要点

- (1) 第一阶段打招呼
- (2) 第二阶段：接受顾客点餐并做推荐
- (3) 第三阶段：准备顾客所点的产品
- (4) 第四阶段：交付顾客点购的产品
- (5) 第五阶段：金钱的收付
- (6) 第六阶段：向顾客道谢和欢迎顾客再度光临的招呼语

2使服务时间缩短的两大体系

- (1) 收银员的角色与义务
- (2) 的大体系的重要性
- (3) 收银体系（适用于忙碌的高峰时段）
- (4) 支援体系（适用于顾客人数较少的非高峰时段）

3占总收入50%以上的得来速服务门（Drive Through Service）

- (1) 得来速的概要
- (2) 如何维系服务的质的基准
- (3) 得来速的运作效率就在十五个关键成员
- (4) 双窗口服务的七个步骤
- (5) 店经理的角色
- (6) 提升组员们的士气
- (7) 有效率的行销方法

4准备顾客的特殊订购或大量订购

5如何应付客人点购并未生产的产品

6推荐销售

7必须提供品质良好的产品

8与竞争者有所区别的七个重要关键

9即使并非麦当劳的折价券或优待券也可以接受

10空闲的时候应该做哪些工作

第三章接待顾客的最高责任者（服务员篇）

1高级服务员是服务顾客最重要的代表人物

- (1) 服务员的定位及其重要性
- (2) 在用餐区目光应该做的事
- (3) 问候的方式
- (4) 与顾客的沟通之道
- (5) 待客用语
- (6) 替顾客寻找座位
- (7) 控制顾客点购的行列
- (8) 恳请顾客同意与他人并桌
- (9) 顾客离店后的工作
- (10) 为了提升营业额，应该注pop的设计

(11)检查店面是否清洁，并找出最便捷、周到的清洁方式

(12)如何处理顾客的抱怨与申诉

2服务员的店内促销活动广（“STAR”第二阶段的工作）

- (1) 如何举行麦当劳儿童快乐生日宴会
- (2) 举办“麦当劳内部参观”的要点
- (3) 大量订购的因应之道
- (4) “麦当劳叔叔表演秀”的运作与举办方式

- 3服务员的区域推广（“STAR”第三阶段的工作）
- (1) 进入中、高级学校的贩卖法
 - (2) 与游园会、健行、慢跑等活动相结合的设摊营运法

- 第四章提升备分店的顾客服务水准（店长与店经理篇）
- (1) 长应该以自己的行为作为接待顾客的楷模
 - (2) 店经理应该组织起最强的服务团队
 - (3) 店经理必须经常检讨服务顾客的时间是否在一分钟之内，并且制定对策
 - (4) 听取顾客的心声，并且转达给所有的店员
 - (5) 店经理如何掌握整个分店的服务水准

- 第五章提升所有分店顾客服务满意度的后勤支援体系（总部篇）
- (1) 总公司的营运经理所进行的店面巡视
 - (2) 在所有的分店举行“服务竞赛”
 - (3) 麦当劳店员服务竞赛
 - (4) 总体消费者服务满意度调查
- • • • • [\(收起\)](#)

[图说餐饮待客技法_下载链接1](#)

标签

评论

[图说餐饮待客技法_下载链接1](#)

书评

[图说餐饮待客技法_下载链接1](#)