# 酒店餐饮服务礼仪准则

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-03-07

*酒店餐饮服务礼仪准则有哪一些内容呢?下面是小编为大家搜集整理出来的有关于酒店餐饮服务礼仪准则，欢迎阅读! 【酒店餐饮服务礼仪准则】 >一、 问候礼貌礼节 问候礼节一般是指餐饮服务人员在遇 到客人时，应主动使用规范的问候用语。 如： 您...*

酒店餐饮服务礼仪准则有哪一些内容呢?下面是小编为大家搜集整理出来的有关于酒店餐饮服务礼仪准则，欢迎阅读!

【酒店餐饮服务礼仪准则】

>一、 问候礼貌礼节

问候礼节一般是指餐饮服务人员在遇 到客人时，应主动使用规范的问候用语。 如： 您好!欢迎您! 路上辛苦了。您 有什么事需要帮忙吗?请多保重等。在 使用问候用语时应注意时间、场合与对象。

1、可根据不同的时间主动问候， 如您好!、早上好、下午好、晚上 好等等。

2、向就餐完毕的宾客道别时，就主 动说 晚安、再见、明天见、希望您 再次光临!

3、当节日到

来时，要向宾客表示节 日的祝贺，如春节快乐、新年好、祝 您圣诞快乐!

4、客人过生日或举办结婚喜庆活 动，应向客人表示祝贺，如说祝您生日 快乐、祝你们新婚愉快、白头偕老。

5、见到客人生病时，应表示关心， 可以说：请您多加保重，早日康复。

在餐饮服务工作中，有时可能见到举 止与众不同、服饰离奇的客人，服务员不 能对其指指点点或议论讥笑，不允许冷眼 相看，不理不睬。

>二、 称呼礼节

称呼礼节是指餐饮服务员在工作中用 恰如其分的称谓来称呼宾客，如称客人 为：同志、经理、部长、夫人、 先生、小姐等。

1、对男性客人可称先生，在知道 客人的姓名时，最好称XX先生。

2、对年轻的女性客人可称小姐。

3、对已婚的女性客人可称夫人。

4、对不知道已婚还是未婚的女性客 人，可称女士。

5、对有学位或职称的客人可称博士 行先生或教授先生。

6、对有军衔的客人可称XX先生， 如上尉先生。

7、对相当于部长以上的官员，特别 是国外宾客，可在称呼后面加上阁下两 字以示尊重。如部长先生阁下或大使 先生阁下。

8、对国内的客人，在一般情况下可 以称呼同志，如XX同志。

>三、 握手礼节

在餐饮服务工作中，作为服务人员， 不宜主动与客人握手。但在许多情况下， 客人主动与服务人员握手时，服务员则不 应回避，这时回避是不礼貌的。

在行握手礼时，服务员应走上前，与 客人保持相距一步的距离，上身稍前倾， 两脚立正，伸出右手，4指并拢，拇指张 开与对方握手，并轻轻上下摇动两三下， 礼毕即松开。行握手礼时应注意，对男子 握手可适当重些，以示友情深厚，但又不 宜握得太重，以不产生手疼感为宜;对妇 女握手可适当轻些，但又不宜太轻。男子 握手时，就把帽子、手套脱掉，妇女可不 必脱。如有疾病不便行握手礼时，可向对 方声明，说请原谅。如遇多人握手时， 应按顺序进行，抢着握或将手从身旁人伸 出的手臂上方或下方穿过去与客人握手都 是不合适的。

>四、 谈话礼节

谈话礼节是在与宾客谈话时应具有的 礼节。一般来说，与客人谈话时，必须站 立，证据温和、耐心，集中精力，双目注 视对方。常用语有是，好的，明白 了，麻烦您了，不客气，请别在 意，不，一点都不麻烦，对不 起，谢谢，等等。

>五、 迎送礼节

当宾客抵达饭店时，要笑脸相迎， 按先主宾、后随员，先女宾、后男宾的 顺序，拉开车门，接过行李，陪同客人至 服务台或电(楼)梯口。对老、弱、病、 残宾客，要主动搀扶。楼层服务人员要站 在梯口我迎候。引宾客入房时，应走在宾 客的左前方，距离保持2~3步。打开房门 时应伸手示意，让宾客先进房间。

宾客离店时，应注意主动相送，帮其 提行李，送其上车，并说再见、欢迎 下次再来、祝一路顺风等。

对重要会议和友好团体，应组织人员 欢迎或欢送，营造友好、热烈的气氛，以 增进与宾客之间的感情。

>客人讨厌的服务

1. 餐厅不按时开门，或提前关门。

2. 电话铃声响过三声，仍没有人接听。

3. 客人用的桌椅是不干净的。

4. 酒水饮料是过期的或带汽的饮料不带汽。

5. 饮料还没有服务，菜就上了。

6. 热的食品不热，冷的食品不冷。

7. 餐具是破损的、银器上有污渍、水杯是脏的。

8. 向客人询问，这是谁的食品。

9. 同样是用餐的客人，所得到的服务却不一样。

10.没有及时更换客人面前的脏骨碟。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！