## **楼面服务员SOP**

### **1. 开店准备流程**

1. **到岗程序**
   * 提前15分钟到达工作岗位
   * 更换工作服，确保整洁无皱褶
   * 检查个人仪容（头发、指甲、妆容）
   * 佩戴工牌，准备点单工具
2. **餐厅准备**
   * 检查餐桌餐椅的整洁与摆放
   * 铺设干净桌布与餐巾
   * 摆放餐具（筷子、勺、叉、刀）
   * 确认调味瓶清洁且内容充足
   * 检查菜单清洁与完整性
3. **营业前会议**
   * 参与班前会，了解当日特餐
   * 记录可能缺货的菜品
   * 了解当天预订情况
   * 接收特殊指示或活动信息

### **2. 接待服务流程**

1. **顾客迎接**
   * 顾客进门5秒内主动问候："您好，欢迎光临"
   * 询问人数："请问几位用餐？"
   * 引导顾客就座："请跟我来"
   * 协助拉椅子，安排老人、孕妇等特殊顾客就座
2. **递送菜单**
   * 双手递送菜单给每位顾客
   * 介绍当日特餐与推荐菜品
   * 告知："我是今天为您服务的XXX，需要点餐时请随时示意"
   * 给顾客2-3分钟阅读菜单时间
3. **点单程序**
   * 站在主顾客侧面45度角
   * 清晰记录点单内容并复述确认
   * 询问食材偏好与忌口："您有任何食物过敏或特殊饮食需求吗？"
   * 针对素食类型进行确认："请问您是纯素还是可以接受奶蛋类食材？"
   * 建议合理搭配菜品数量与种类
   * 点单完成后重复核对

### 

### 

### **3. 用餐服务流程**

1. **上菜规范**
   * 遵循"左进左出"原则
   * 先上女士后上男士
   * 报出菜名："这是您点的XX菜品"
   * 介绍食材与吃法要点
   * 询问是否需要帮忙分菜
2. **用餐期间巡视**
   * 每15分钟巡视一次餐桌状态
   * 主动添加茶水与清水
   * 询问顾客是否满意
   * 及时清理空盘与更换餐巾
   * 察觉需求前主动提供服务
3. **特殊需求处理**
   * 儿童顾客：提供儿童座椅，建议适合儿童的素食选择
   * 外国顾客：提供英文菜单，耐心解释素食概念
   * 素食新手：详细介绍素食替代品与菜品特点
   * 有过敏顾客：与厨房确认食材成分，确保安全

### **4. 结账离店流程**

1. **结账准备**
   * 观察顾客结账意向（寻找服务员、询问结账等）
   * 准备账单并核对准确性
   * 双手递送账单："这是您的账单，请核对"
2. **付款处理**
   * 询问支付方式："请问您是刷卡、现金还是移动支付？"
   * 按照对应方式处理付款
   * 现金：准确点数并找零
   * 刷卡：确认签名与卡片一致
   * 移动支付：确认支付成功
3. **顾客送别**
   * 协助顾客整理随身物品
   * 引导顾客离座并送至门口
   * 道别："感谢您的光临，期待再次为您服务"
   * 适时询问反馈："您对今天的用餐体验满意吗？"

### 

### 

### 

### 

### 

### **5. 收尾与交接流程**

1. **餐桌重置**
   * 清理餐桌上所有物品
   * 更换桌布或清洁桌面
   * 重新摆放餐具与调味品
   * 检查椅子与地面清洁
2. **区域整理**
   * 补充调味品与餐巾
   * 清洁水壶与茶具
   * 整理菜单与宣传品
   * 检查区域卫生状况
3. **交接程序**
   * 记录重要信息（特殊顾客反馈、物品损坏等）
   * 清点交接现金与单据
   * 向接班同事说明未完成事项
   * 填写交接记录并签字确认