

餐饮服务人员指南

欢迎加入高尔夫球场餐饮团队！

餐厅、酒吧和饮料车运营完整指南。

入门指南

注册

- 通过员工验证注册（即时访问 - 无需审批）
- 通过 LINE 登录
- 访问餐饮仪表板

仪表板网址

仪表板概览

您的个人资料

	您的姓名 (FB-007)			状态: 在岗 / 离岗			工作站: 会所 / 饮料车			班次: 07:00
AM - 03:00	PM									

主要功能

- 餐桌管理
- 点餐系统 (POS)
- 饮料车运营
- 库存跟踪
- 每日特色菜

- 顾客偏好

服务区域

1. 会所餐厅

区域划分：

- 主餐厅（12张桌子）
- 户外露台（8张桌子）
- 私人包间（1间，可容纳12人）
- 酒吧区（12个座位）

您的工作站分配：

- 轮班开始时分配
- 轮流制度
- 休息时顶班
- 高峰期协助其他工作站

2. 饮料车服务

设备：

- 配备冷藏箱的高尔夫球车
- 无线POS设备
- 产品库存
- 冰块供应
- 清洁用品

路线：

- 1-9洞：上午轮巡
- 10-18洞：下午轮巡
- 球手请求的信号系统
- 每班平均2个完整循环

3. 中途小屋（转场小屋）

位置：第9洞和第10洞之间

供应商品：

- 快速小吃
- 饮料
- 即拿即走商品
- 附近有卫生间设施

营业时间：上午7:00 - 下午5:00

日常运营

开业程序 - 餐厅

早晨检查清单：

☐ 查看区域分配 ☐ 查看预订情况 ☐ 查看每日特色菜 ☐ 补充服务站物品 ☐ 餐具 ☐ 餐巾 ☐ 调味品 ☐ 玻璃器皿 ☐ 验证POS系统正常运行 ☐ 检查餐桌布置 ☐ 查看任何特殊活动 ☐ 参加班前会议 ☐ 为第一轮服务做准备

开业程序 - 饮料车

饮料车准备检查清单：

☐ 检查车辆状况 ☐ 装载库存：☐ 啤酒（各种品牌） ☐ 软饮料 ☐ 瓶装水 ☐ 能量饮料 ☐ 零食 ☐ 冰块 ☐ 补充用品：☐ 餐巾纸 ☐ 杯子 ☐ 吸管 ☐ 开瓶器 ☐ 垃圾袋 ☐ 检查POS设备已充电 ☐ 验证支付系统正常运行 ☐ 获取零钱备用金 ☐ 查看球场状况 ☐ 查看天气预报 ☐ 前往第一洞

点餐（POS系统）

餐厅点餐

操作步骤：

问候顾客：

我叫[您的姓名]，今天由我为您服务。 我可以先为您准备点饮料吗？” 在POS系统中输入订单：

5号桌										4位客人									
[饮料] • 冰茶 x2 • 咖啡 x1 • 橙汁 x1 [食物] • 会所三明治 - 不要洋葱 • 凯撒沙拉 + 鸡肉 • 汉堡 - 五分熟 - 加培根 • 炸鱼薯条 [发送到厨房]																			

确认订单：

- 向客人重复订单
- 确认修改要求
- 记录过敏/饮食限制
- 询问上菜节奏

发送到厨房：

- 点击“发送到厨房”
- 厨房打印订单单
- 饮料发送到酒吧
- 计时器启动

饮料车销售

球场服务：

接近客户组：

需要来点什么吗？” 快速订单输入：

第7洞										4人组																			
啤酒（Singha） x3 180 • 水 x2 40 • 薯片 x1 30 小计： 250																													
[现金]										[刷卡]										[会员号]									

快速支付：

- 现金：快速找零
- 刷卡：轻触支付
- 会员：输入会员号
- 致谢并前往下一组

饮料车效率： - 保持移动 - 不要减慢比赛节奏 - 保持可见但不打扰 - 注意信号（挥手、旗帜）
- 在击球间隙停车，击球时绝不停车 - 在系统中跟踪您的路线

服务标准

餐厅服务流程

时间标准： - 饮料：5分钟内送达 - 开胃菜：10-15分钟 - 主菜：20-25分钟 - 甜点：10分钟 - 账单：客人要求后2分钟内送上

餐桌服务接触点： 1. 初次问候（30秒内） 2. 饮料点单（2分钟内） 3. 食物点单（5分钟内）
4. 饮料续杯（每5分钟检查一次） 5. 食物送达（准备好即送） 6. 2分钟回访检查 7. 及时清理盘子 8. 提供甜点/咖啡 9. 送上账单 10. 处理付款 11. 感谢告别

客人互动

专业服务： - 微笑并保持眼神交流 - 如果知道客人姓名则使用姓名称呼 - 细心但不打扰 - 预见客人需求 - 优雅处理投诉 - 感谢每一位客人 - 记住常客

应避免的行为： - 交叉双臂站立 - 看手机 - 与同事闲聊 - 催促客人 - 与客人争论 - 忘记订单

饮料服务

酒精饮料服务

法律要求： - 如果顾客看起来不到25岁，需查验身份证件 - 不得向醉酒客人提供服务 - 每位客人每次饮料车访问最多购买2杯酒精饮料 - 日落前30分钟停止酒精饮料服务 - 绝不向未成年人提供酒精饮料

醉酒迹象： - 口齿不清 - 站立不稳 - 眼睛充血 - 攻击性行为 - 嗜睡

拒绝服务：

我可以为您准备水或软饮料吗？”

如果客人争辩：

- 保持冷静和礼貌
- 不要争论或说教
- 提供替代品（食物、咖啡、水）
- 立即通知经理
- 记录事件

啤酒选择

生啤酒：

- Singha
- Chang
- Leo
- 喜力
- 精酿啤酒（轮换）

瓶装啤酒：

- 本地品牌
- 进口（Corona、朝日等）
- 无酒精选项

服务技巧：

- 适当温度（冰凉！）
- 干净的杯子
- 正确倒酒（泡沫最少）
- 配杯垫上桌

鸡尾酒和混合饮料

流行的高尔夫饮品：

- 血腥玛丽：伏特加、番茄汁、香料
- 螺丝刀：伏特加、橙汁
- 金汤力：金酒、汤力水、青柠
- 朗姆可乐：朗姆酒、可乐、青柠
- 玛格丽塔：龙舌兰、三料酒、青柠汁

- 啤酒鸡尾酒：啤酒加青柠/番茄汁

标准份量：

- 葡萄酒：150毫升（5盎司）
- 啤酒：330毫升瓶装 / 400毫升生啤
- 烈酒：45毫升（1.5盎司）
- 烈酒小杯：30毫升（1盎司）

菜单知识

早餐菜单（上午7:00 - 上午11:00）

热早餐：

- 美式早餐（鸡蛋、培根、吐司）
- 泰式早餐（粥、配菜）
- 煎蛋卷（多种馅料）
- 煎饼 / 法式吐司
- 早餐三明治

快捷早餐：

- 糕点和松饼
- 酸奶水果杯
- 新鲜水果拼盘
- 格兰诺拉麦片碗
- 吐司和果酱

午餐菜单（上午11:00 - 下午4:00）

招牌菜：

- 会所三明治：三层、火鸡、培根、生菜、番茄
- 高尔夫球手汉堡：半磅牛肉、奶酪、全套配料
- 炸鱼薯条：啤酒面糊炸鳕鱼、薯条、塔塔酱
- 凯撒沙拉：罗马生菜、帕玛森奶酪、面包丁、凯撒酱（+鸡肉/虾）

- 泰式绿咖喱：鸡肉/海鲜、蔬菜、米饭

清淡选择：

- 每日例汤
- 田园沙拉
- 卷饼三明治
- 新鲜水果拼盘
- 烤鱼

小食和即拿即走

热小食：

- 热狗
- 鸡翅
- 春卷
- 炸鱿鱼
- 墨西哥玉米片

冷小食：

- 薯片
- 什锦坚果
- 能量棒
- 水果
- 蔬菜配蘸酱

饮食限制

常见要求：

- 素食：无肉选项
- 纯素食：无动物产品
- 无麸质：提供无麸质面包
- 无乳制品：替换为非乳制品选项
- 坚果过敏：提醒厨房，检查成分
- 清真：特定蛋白质来源

务必询问：

“我了解的吗？”

支付处理

支付方式

接受的支付方式：

- 现金（泰铢）
- 信用卡/借记卡
- 会员账户挂账
- 二维码支付（PromptPay/LINE Pay）
- 高尔夫套餐代金券

处理技巧

现金：

- 找零两次确认
- 用小托盘退还零钱
- 不要假设小费 - 等待确认

信用卡：

- 将便携式终端带到餐桌
- 在客人面前处理
- 提供收据
- 感谢顾客

会员挂账：

- 验证会员号码
- 检查账户状态
- 添加到会员账户
- 会员签署收据
- 提供副本

小费处理

小费分配：

- 系统跟踪每位服务员的小费
- 自动小费池（如果有政策）
- 在仪表板中查看您的小费
- [每日/每周/每月]发放

现金小费：

- 向经理报告
- 在小费跟踪系统中录入
- 与刷卡小费合并
- 根据政策发放

报告和结账

下班 - 餐厅

结账检查清单：

☐ 结清所有账单 ☐ 运行服务员报告 ☐ 清点小费金额 ☐ 完成副业工作： ☐ 重新补充工作站物品 ☐ 清洁餐桌
☐ 清扫区域 ☐ 重新装满调味品 ☐ 报告任何问题 ☐ 打卡下班（离岗）

服务员报告：

您的班次摘要									
服务员：您的姓名 (FB-007)									
日期：2025年10月7日									
班次：11:00 AM - 07:00 PM									
销售额									
食物：12,450									
饮料：4,200									
总销售额：16,650									
交易									
服务桌数：18									
平均账单：925									
服务人次：45									
小费									
现金小费：850									
刷卡小费：1,200									
总小费：2,050									
小费比例：12.3%									

下班 - 饮料车

饮料车归还检查清单：

☐ 卸下剩余库存 ☐ 清点和记录库存 ☐ 彻底清洁车辆 ☐ 清除垃圾 ☐ 为明天重新补充冰柜 ☐ 充电POS设备 ☐
☐ 归还零钱备用金 ☐ 完成饮料车报告 ☐ 报告任何设备问题 ☐ 打卡下班（离岗）

饮料车销售报告：

饮料车摘要									
操作员：您的姓名 (FB-007)		路线：完整18洞		循环次数：2次完整		分类销售额			
啤酒：	3,600	软饮料：	1,200	水：	800	零食：	450	总销售额：	6,050
交易次数：28		收到小费：		450					

绩效指标

跟踪项目

服务指标：

- 平均账单金额
- 翻台时间
- 客户满意度评分
- 订单准确性
- 服务速度

销售绩效：

- 每日/每周/每月销售额
- 售出商品数量
- 追加销售成功率
- 特别促销

质量指标：

- 客户投诉
- 订单错误
- 收银差异
- 准时性

目标和指标

个人目标：

- 平均账单： 800+
- 客户评分： 4.5+ / 5.0

- 订单准确率：95%+
- 追加销售成功率：30%+

团队目标：

- 每日销售目标
- 客户满意度
- 库存准确性
- 安全记录

培训主题

食品安全

关键规则：

- 经常洗手（每次服务前）
- 处理即食食品时使用手套
- 绝不提供掉落的食物
- 检查食物温度
- 立即报告生病情况
- 保持工作区清洁

食物过敏：

- 认真对待 - 可能危及生命
- 立即提醒厨房
- 与厨师确认成分
- 亲自送餐
- 向客人询问情况

追加销售技巧

自然追加销售：

- “您想要双份吗？”
- “我可以为您推荐一份开胃菜吗？”

- “我们今天的特色菜是...”
- “您想要甜点或咖啡吗？”
- “您想要加一份薯条吗？”

高级建议：

- 高级酒类 vs. 普通酒类
- 鲜榨果汁 vs. 瓶装果汁
- 进口啤酒 vs. 本地啤酒
- 沙拉加蛋白质
- 套餐

不要太强硬：

- 提供一次，接受“不”
- 读懂顾客
- 根据他们点的菜提建议
- 真诚推荐，而不是推销

紧急程序

医疗紧急情况

- 立即停止服务
- 呼叫帮助 / 提醒经理
- 不要移动受伤人员
- 必要时清空区域
- 取急救箱
- 记录事件
- 填写事故报告

窒息

- 询问“您在窒息吗？”
- 如果受过培训，执行海姆利希急救法
- 立即呼救

- 不要让人单独待着
- 继续直到帮助到来或异物清除

过敏反应

- 立即提醒经理
- 询问他们是否有肾上腺素笔
- 呼叫急救服务
- 与人待在一起
- 记录他们吃了什么
- 保留食物样本

火灾

- 冷静疏散客人
- 仅在安全且受过培训时使用灭火器
- 切勿用水扑灭油脂火灾
- 如果安全，关闭门窗
- 在指定区域集合
- 清点所有客人/员工

专业技巧

最大化您的小费

卓越服务：

1. 真诚微笑
2. 记住姓名和偏好
3. 细心但不要盘旋
4. 预见需求
5. 优雅处理投诉
6. 亲自感谢每位客人
7. 提供真诚的建议

在饮料车上：

1. 保持可见和友好
2. 高效移动
3. 记住回头客
4. 保持饮料冰凉
5. 储备热门商品
6. 准备好零钱
7. 感谢每个人
8. 离开时挥手告别

时间管理

高峰期：

- 确定任务优先级
- 帮助队友
- 保持有序
- 不要惊慌
- 与厨房沟通
- 让客人了解延误情况
- 保持积极态度

空闲时间：

- 完成副业工作
- 重新补充工作站物品
- 帮助他人
- 清洁和整理
- 学习菜单
- 为下一个高峰做准备

常见问题

问：客人说食物错了/冷了/不符合预期？

答：真诚道歉，立即撤下，提醒厨房/经理，提供更换或从账单中删除，跟进确保满意。

问：我可以在工作时吃喝吗？

答：仅在预定休息时间，在指定员工区域，绝不在客人面前，遵守所有食品安全规则。

问：客人要求菜单上没有的菜品？

答：道歉，提供类似替代品，解释为什么没有，建议厨师特色菜，询问厨房是否可以满足。

问：如何处理困难/粗鲁的客人？

答：保持冷静和专业，不要放在心上，倾听不打断，即使不是您的错也要道歉，提供解决方案，必要时升级到经理。

问：如果我在订单上犯了错误怎么办？

答：立即通知厨房/酒吧，诚实告诉客人，道歉，尽快纠正订单，考虑从账单中删除，从错误中学习。

问：我可以接受客人的礼物吗？

答：遵循高尔夫球场政策，通常小额小费可以接受，昂贵礼物应拒绝或报告给经理。

重要联系方式

直接团队：

- 餐饮经理：[电话]
- 主厨：[电话]
- 酒吧经理：[电话]
- 餐厅主管：[电话]

支持：

- 总经理：[电话]

- 维修（设备问题）：[电话]
- 保安：[电话]
- 急救：[位置]

其他资源

- 菜单（当前）
- 酒单
- 鸡尾酒配方
- 食品安全培训
- 员工餐政策

最后更新：2025年10月7日

版本：1.0

有问题？：联系餐饮经理