

岗位操作

(一). 大堂:

一. 准备工作:

- 1) 检查是否有干净足量的工具，定位放在顾客看不见的地方，工具包括（抹布，捣压棒，扫把，地拖，地拖桶，玻璃清洁剂，玻璃刮，垃圾袋等；
- 2) 检查洗手间内是否有洗手液，纸巾，水，烘手机等供应，并且清洁无异味；
- 3) 检查垃圾桶是否装满，垃圾无外溢且无异味；
- 4) 检查所有设备是否都正常运转且维护优良。

二. 日常工作:

- 1) 餐桌的收拾及擦拭干净，桌椅的排列整齐；
- 2) 地面清洁的维持，如有打翻饮料，及时处理；
- 3) 垃圾箱内备有一定数量的垃圾袋及抹布，以备不时之需；
- 4) 垃圾桶内的垃圾达 2/3 时需捣压，达 3/4 时需倒掉垃圾并更换垃圾袋；
- 5) 垃圾桶内外要保持清洁且无异味；
- 6) 适时检查玻璃门，窗及镜子，如有需要并进行清洁；
- 7) 餐厅摆设的整理，清洁。如：墙画，花草等；
- 8) 清洁用品不能随处摆放，不能让顾客看见；
- 9) 顾客离开后立即清洁台面，(30 秒内清洁，60 秒内清洁完毕)以消毒水及清洁抹布，擦干台面，随时清洁台面上的油污及水渍；

- 10) 随时清洁脏的地方，立即拖干倒翻的饮料，扫地及拖地时，接近顾客要有礼貌，尽量不要影响顾客用餐；
- 11) 每次清洁后，都应将清洁工具清洗干净并放回指定的位置；
- 12) 餐厅内一旦发现有任何问题（顾客投诉，设备等）应马上向当班经理汇报。
并尽快采取措施解决。

三. 餐厅外围：

- 1) 过道垃圾与杂草的清洁；
- 2) 过道地面的清洁；
- 3) 窗台的清洁；
- 4) 室外的广告宣传品如有破损，应通知值班经理；

四. 洗手间的清洁：

- 1) 马桶、小便池的清洁；
- 2) 地面的清洁；
- 3) 更换垃圾袋；
- 4) 镜子上水渍及指纹的清洁；
- 5) 洗手台维持清洁；
- 6) 高峰期每 15 分钟清洁一次洗手间；低峰期每 30 分钟清洁一次洗手间；

五. 关心顾客：

- 1) 如有顾客不小心倒翻饮料，应及时补给并通知值班经理；

- 2) 积极主动地协助有需要帮助的顾客;
- 3) 做清洁工作时, 注意不要影响顾客用餐;
- 4) 音响(空调)太大或太小时, 应通知经理进行调节。

六. 团队精神:

主动与其他工作伙伴**沟通, 协调, 合作**。

七. 玻璃的清洁:

准备工具:

- 1) 玻璃清洁剂;
- 2) 玻璃刮;
- 3) 玻璃擦;
- 4) 抹布;

清洁步骤:

首先, 按照比例配好玻璃清洁剂, 用玻璃擦将需要清洁的玻璃擦洗一遍, 接着用玻璃刮将清洁剂刮干。每刮一次之后, 就用抹布将玻璃刮上的清洁剂抹干。当玻璃上只有很少污点的时候, 用干净的毛巾或纸巾拭去即可。

八. 招牌清洁:

准备工具:

- 1) 清洁剂;

2) 梯子;

3) 抹布;

清洁步骤:

1) 用抹布抹去灰尘。

2) 用清洁剂清洗。

注: 每星期清洁一次。

九. 地面清洁:

准备工具:

1) 扫把;

2) 垃圾铲;

3) 地拖;

4) 地拖桶;

5) 地板清洁剂;

6) 警告牌;

清洁步骤:

1) 扫除地面垃圾, 沙尘;

2) 竖起“小心地滑”牌;

3) 将地拖放入地拖桶浸湿并压干;

4) 一次只拖一小片，即清洁地拖（注：拖地时应由左至右，再由右至左交替进行。）

5) 清洁完地面后，应将地拖立即洗干净，压干挂起，将污水倒掉并清洁地拖桶；

6) 待地面风干后，即将“小心地滑”牌收起；

注：随时都应准备好干净的地拖及拖地水，以待不时之需。

十. 垃圾箱（桶）的清洁：

准备工具：

- 1) 抹布；
- 2) 清洁剂；
- 3) 消毒水；
- 4) 杀虫剂；

清洁步骤：

- 1) 首先，倒掉垃圾；
- 2) 清洁箱内遗漏的垃圾；
- 3) 用清洁剂清洁垃圾箱内外；
- 4) 用消毒水清洁垃圾箱内外；
- 5) 最后在垃圾箱内部及周围喷洒杀虫剂；

大堂的五大功能：

- 1) 清洁维护；

- 2) 物料补充;
- 3) 设备保养;
- 4) 与顾客简单沟通;
- 5) 点膳。

(二). 柜台

1. 准备工作:

- 1) 洗手消毒;
- 2) 检查物料是否充足且摆放整齐;
- 3) 检查陈列柜内的产品, 是否合乎质与量的要求; 检查冰槽内是否有足够的冰块;
- 4) 确保收银机已开启且零钱充足;
- 5) 随时保持工作区域的清洁与整齐;
- 6) 随时保持双手的清洁;

二. 顾客服务:

1. 顾客得到快速的服务:

顾客到达柜台 5 秒钟内欢迎/招呼顾客, 点餐结束后 60 秒内, 顾客得到所点的餐饮。顾客开始排队, 5 分钟内得到其点购的所有餐饮。所有调味料及服务用品均备货充足且摆放整齐。收银机开启数量适当, 可满足需求。

2. 让顾客感到被尊重和受欢迎：

欢迎顾客时要目光注视对方，让顾客感受到热情的笑容，员工友善的话语表示欢迎，不要用重复或机械式的问候语。点餐后致意以微笑并说：“谢谢”。儿童应被尊重及得到适当的欢迎。

3. 顾客得到协助且受尊重的服务：

服务员是根据餐单推荐餐点，配餐或为顾客推荐更多或促销的食品。员工能够正确回答有关产品名称，制作方式及规格的问题。员工以礼待客，彼此之间互相尊重。服务人员举止不粗鲁，不说脏话和胡闹。

4. 顾客得到准确无误的餐点：

菜单上的产品都有供应，提供正确的佐料及用品（柜台提供或顾客自取）。收银员向您重复餐点内容，以确保正确点餐。正确找零，提供餐饮前核对配餐内容。包装是否正确，柜台员工为顾客重复点餐内容，顾客拿到的餐饮项目，配料，规格和数目与点购的一样。

三. 柜台操作程序：

1. 欢迎顾客：

- a) 顾客到达柜台 5 秒钟内被招呼 and 接待；

注意招呼儿童，亲切且尊重的招呼儿童；确保备有足够数量的儿童椅，提供给有需要的顾客；

- b) 目光注视——目光的注视表示你专心关怀顾客；
- c) 真诚微笑——呈现出真诚的微笑或表现出热情；
- d) 友善欢迎——应用友善的话语或欢迎词；
- e) 避免采用重复及机械式的欢迎词；

2. 点餐：

- a) 目光注视，专注倾听顾客的点餐内容；
- b) 快速正确的为顾客点餐，顾客点餐时请不要打断他们；
- c) 询问顾客堂食或外带；
- d) 将餐点的内容打入收银机；
- e) 协助解答顾客对餐点的疑问；
- f) 告诉顾客我们正在促销的产品；

3. 建议销售：

- a) 至少一次，建议顾客现在正在促销的产品，配套或更大包装的饮料，甜点等餐饮。应用判断取决正确的时机做建议销售，例如：目前促销或主力产品。**饮料：**如未点购任何饮料。**配餐类：**以搭配饮料，主餐类为一套完整的组合餐。
当顾客未指明产品规格时，可以做“大包的好吗？”的建议。
- b) 在点餐过程中适当的时间进行；

- c) 对建议的产品描述的方式来进行建议销售；
- d) 在适当的时间对适当的产品进行建议销售。以下为可以做和不可以做的提示，可帮助改进建议销售的技巧，从而有助于提供优质友善的服务；

可以做：

销售大份产品：当顾客未指明规格，很自然地说：“是大杯饮料吗？”

建议漏点的产品：点餐内容通常由几个基本内容组成，如顾客未点其中的某项，请自然简单地建议漏点项目。

建议销售产品：正在促销的产品及玩具是非常容易进行建议销售的项目。

倾听顾客：如果顾客说：“就这些了或就这样了，”的话的时候，就不要再向顾客建议销售了。

不可以做：

直接向儿童建议销售：这样父母会不悦。

如果顾客说：“就这些了”，还建议销售，这样会让顾客留下我们强迫促销的印象。

4. 确认餐点内容：

- a) 与顾客确认正确的点餐内容；
- b) 确认点餐内容以被打入收银机；
- c) 确定点餐后，累积总额并告诉顾客；

5. 包装产品：

- a) 确保产品规格，种类，配料及数量正确；

- b) 提供顾客所必须的佐料，必须指引他们到指定的位置依需要拿取餐巾及吸管，并依需要提供适量的调味料，酱包或糖包；
- c) 可以用以下方法确保点餐正确性及餐饮的随时供应：保证餐牌上的产品随时都有供应，否则，顾客就不能得到希望点膳的产品。提供正确的产品，规格，了解产品的内容及包装标准，并确认点餐内容。以正确的方式呈现产品，呈递产品给顾客时，要用正确的包装，佐料与配套产品。要向顾客重复/确认点餐内容，这样可以确保餐点的正确性，并修正任何可发生的错误。

6. 找零：（确认点餐内容）

- a) 以明确清晰的语调，告诉顾客产品的金额，以及顾客支付的金额；
- b) 如果顾客付了大钞，把大钞横放在抽屉的横隔上；
- c) 校对找零；
- d) 清楚告知找给顾客的零钱数额，将硬币递给顾客，当着顾客的面清点纸币的数额，并放在顾客手中。如果顾客对找零有疑问而你无法解决时，立即通知当班经理；
- e) 将正确的找零交给顾客，且无任何问题时，将纸币放入抽屉中相应的隔槽中，关闭抽屉。没有任何理由使抽屉敞开；
- f) 向顾客确认点餐内容，并在交给顾客时大声的重复一遍；
- g) 配餐并包装产品，摘零，并感谢顾客的光临（全过程 60 秒完成）；

7. 呈递餐饮：（并感谢顾客）

- a) 向顾客重复点餐内容，并呈递产品；

- b) 向顾客致结束语时，微笑并说：“谢谢”；
- c) 结束语应有礼貌，并表示敬意；
- d) 顾客排队 5 分钟内，将完整的餐饮交给顾客；
- e) 如果顾客有任何问题，应立即协助他们，并能够解释菜单上的所有产品；
- f) 立即有效地处理顾客所有的抱怨，并让顾客满意；
- g) 随时保持警觉，去注意那些不满意但未提出抱怨的顾客，诸如：皱眉，产品未吃完，说一些讽刺的话语，向其他的顾客 抱怨等情形，都表示顾客的不满意；
- h) 确认这些不满意的现象，运用启发式的问题询问顾客，当了解顾客在产品，服务，清洁等哪一方面不满意，并进行处理；