

任务二 | 掌握旅游餐厅服务策略



针对游客对餐厅服务的心理需要,相应的服务策略有以下四方面的内容。

一、塑造美好的食品形象和风味

塑造美好的食品形象和风味主要做到以下六方面。第一,菜肴品种要丰富,既有本地特色,又有外地风格;既有经典菜式,又有创新品种,以满足游客对口味的不同要求。第二,菜肴要注重颜色的搭配,以食物的自然色为主,进行合理搭配,激起游客的食欲。第三,注重造型优美,利用烹饪中精湛的切、雕、摆、制、烹等技艺,使游客感受到菜肴的艺术魅力,获得美的享受。第四,菜肴味道可口,有风味特色。菜肴最终是以食用为基本前

提的,所以更应该注重味觉美。这也是游客评价菜肴好坏的关键。第五,注意器皿的选择,做到美食配美器。使用各种不同材质、形状、色彩、花纹的精美餐具,可把菜肴衬托得更加美观诱人,引人入胜。同时,器皿应与菜肴搭配协调。如菜肴量小,器皿不宜过大。第六,菜肴的命名要力求贴切,名副其实(图 5-20、图 5-21、图 5-22)。



图 5-20 松鼠鳜鱼

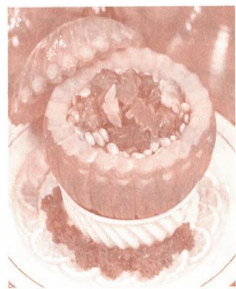


图 5-21 黄金盅



图 5-22 展翅欲飞

二、营造优美的就餐环境

首先,餐厅是人们进食之处,清洁卫生的视觉形象更容易引起人们对饮食安全可靠
的联想,要保持餐厅的卫生、整洁。其次,餐厅的装饰要富有艺术性,使人感到温馨舒适,
装修装饰要与灯光、桌椅、菜肴和餐具和谐一致。再次,餐厅要注意减少噪声,选用有吸
音功能的装修材料,或者使用合适的背景音乐,创造听觉美的氛围。最后,餐厅的空气要
清新宜人,保持适宜温度。下水道的污水味、后厨的油烟味因排气不利散发到餐厅会让
游客感到刺鼻而心生厌恶。所以要注意通风,保持空气清新自然。

美丽的海底餐厅

这个深入海底 20 英尺(1 英尺 \approx 0.3 米)的餐厅(图 5-23)位于以色列南部,离 Eilat(埃拉特)湾海岸 300 英尺外。以海洋生物做布置设计,有水母型餐椅、海星顶灯、珊瑚灯饰及各种海草形铁花围栅等。游客在这海底下,隔着 4 英寸(1 英寸=2.54 厘米)厚的玻璃窗,看着鱼儿们游来游去;或饮着顶级红酒,吃着龙虾海鲜,享受着深海美食大餐的情调,如置身于梦境之中!

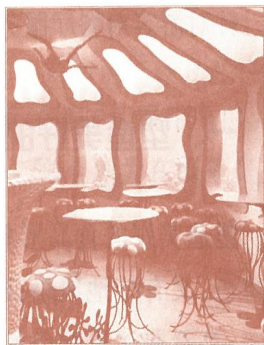


图 5-23 海底餐厅

三、树立良好的服务人员形象

餐厅不同于一般的旅游服务部门,饮食直接关系到人们的身体健康,餐厅服务人员应特别注意整洁卫生。餐厅服务人员的形象美可以从以下三方面入手:第一,外表美。面容整洁、化妆淡雅、饰物适当,服饰美观得体、讲究个人卫生。第二,内心美。有涵养、有气质、有包容心。第三,行为美。操作技能娴熟、规范得体、姿态优美,讲究技巧(图 5-24)。



图 5-24 良好的员工形象

四、提供优质的服务

优质服务的关键是读懂游客的心,打动游客。要打动游客,仅有满意是不够的,还必须给游客以惊喜。具体可以做到以下三方面:第一,给游客一份关爱。使游客感到服务人员的每一个微笑、每一次问候都是发自肺腑的,得到一种独特的关注。如为感冒的游客送上一碗姜汤驱寒,这样的热情和周到,就会令游客感到好像回到了自己的家一样,温暖涌上心头。第二,给游客一份理解。对于等餐的游客,可以准备些免费的快餐小食品或时令水果等;对急于赶飞机、车船的游客要适当照顾;因游客的风俗习惯、禁忌等方面对餐厅提出特殊要求也要给予理解。第三,给游客一份自豪。让游客感到有面子,受到尊重,才能使游客感到愉悦。例如服务人员能用姓氏称呼第二次到店的游客。



千年传统技艺新“触网”，沙县联手美团 共建“线上非遗小吃街”

在 2021 年“文化和自然遗产日”前夕，福建沙县联手美团共建“线上非遗小吃街”，将线下“传统技艺小吃一条街”文昌街的 13 家非遗老字号商户“搬”到网上，为其开通线上门店和外卖服务，并进行推广引流。沙县小吃历史悠久，兴于唐宋、盛于明清、传于当代，现今保留的小吃品种有 110 个。沙县小吃制作技艺是在古中原汉族移民与百越民族融合过程中，应当地时令节气、民俗节庆活动需要，将泡、捶、磨、挽、揉、晒等制作工艺与蒸、煮、烤、煎、烙、炖等烹饪方式相结合，形成的兼具北方制作技艺与南方饮食文化的小吃制作技术。文昌街聚集了 13 家非遗老字号店铺、近 20 位非遗传承人、几代传承经营的 60 多种名小吃，消费者可以集中领略沙县小吃制作工艺和小吃的美味。非物质文化遗产是人类文明遗存的佐证，记录着数千年来中华民族的传统技艺与劳动智慧。“庙门扁肉”传承人王盛滨说：“扁肉源自唐代，庙门扁肉一直坚持古法制作，手捶扁肉馅，一块猪后腿肉要捶打 1600 多下才能成为扁肉馅。”沙县泥鳅粉干也是深受当地人喜爱的小吃，其技艺独特之处在于对泥鳅的处理。活泥鳅要先用酒糟养几个小时才能烹饪，在烹饪过程中放入菖蒲，使泥鳅河鲜中带着酒香，粉干爽滑里带着草木的香气。

数字化时代下，非遗技艺面临传承与发展的双重课题。通过把非遗传统技艺小吃商户“搬”到互联网上，消费者可以通过美团 App 和大众点评 App 浏览线上门店，了解沙县非遗美食和技艺。目前，沙县文昌街上的夏茂豆腐丸、木清泥鳅粉干、其云灯盏糕等商户也已相继推出外卖服务。



思考与练习

一、我来练一练



模块五

项目三测试题

二、我来填一填

1. 游客对餐厅服务的心理需求有：_____、_____、_____
_____、_____、_____、_____。
2. 餐厅服务要打动游客,仅有满意是不够的,还必须给游客以_____。

三、我来想一想

1. 如何为游客塑造美好的食品形象和风味?
2. 如何为游客营造优美的就餐环境?
3. 为游客服务时,如何打动游客的心?

四、实训项目

调查本地一家有名的餐厅,通过观察和访谈,总结出该餐厅在满足游客心理需求方面的经验,并找出值得改进的地方。