

任务二 点菜、推销介绍菜肴酒水

- 服务过程中，服务员不仅是一名服务者，同时也是兼职的推销员。服务员委婉地引导和推销，可以提高酒店营业额。
- 推销是讲究艺术，要有建议性地进行推销，合理的推销和盲目的推销有很大的差别，后者会使客人生厌，有被愚弄的感觉，甚至认为你是急于脱手某些不实际或非名副其实的东 西。
- 另外，服务员不要凭借自己的喜好和偏见去影响客人的消费情绪，你不喜欢的或许正是客人乐意接受的，不要对客人所点的任何食品、饮品表示不满。

任务二 点菜、推销介绍菜肴酒水

点菜师

- 随着餐饮业不断发展及竞争越来越激烈,各酒店,宾馆在菜肴上下足功夫,使出浑身解数,同时在点菜技巧方面也得到了重视,如今市上出现了点菜员,点菜师等。
- 通过介绍菜肴,用语言的魅力沟通与食客的联系,对于餐饮业的成功是不可缺少的!

推销介绍菜肴

- 一、服务销售中的常见问题
- 提供服务，最终目的是为了销售，因此，服务的过程也是销售的过程。服务员要了解酒店的产品、顾客的类型及顾客的需求。





- 案例：顾客入座后开始点菜，服务员站在旁边，问答如下。
- 顾客：“你们这儿有什么特色菜？”
- 服务员：“我们菜单上都是特色菜，您可以看菜单。”
- 顾客：“凉菜有什么特色品种？”
- 服务员：“我们这儿有特色手撕鸡，42元一份。卤水拼盘68元一份，你们要吗？”
- 顾客：“热菜呢？”
- 服务员：“菜单上有我们新推出的特色菜，你们可以看看。江南一怪不错，198元一份，要不要来一份？”
- 顾客：“我只听说过江南七怪，没听说过江南一怪，什么叫江南一怪？”
- 服务员：“不好意思，您稍等一下，我去问问。”



- 服务员：“你们要什么酒水？”
- 顾客：“你们有什么啤酒？有本地产的啤酒吗？”
- 服务员：“我们只供应百威、燕京，其他的没有。你们要吗？”
- 顾客：“有普通的燕京吗？”
- 服务员：“没有，我们只有精品的。”
- 顾客：“那就先来一箱精品的吧。”
- 服务员：“不好意思，你们拿多了我们这里不好退的，你们到底要几瓶？”



吉祥慶

- 看完这两个案例后，作为一名酒店服务员，你有什么感想？你是否认为这很正常，没毛病呢？



- 前一案例，服务员不知道如何向顾客进行推销，总是向顾客推销高价菜。对顾客的提是一问三不知，只是一味地让顾客看菜单。
- 后一案例，服务员的语言生硬而不生动，没有亲和力，而且没有变通余地，不能从顾客角度考虑，特别是说到不能退酒的事，严重缺乏销售技巧。

- 导致服务员销售水平低下的原因有以下几个方面：
 - 1、缺乏销售意识
 - 2、服务意识不强
 - 3、销售能力不足
 - 4、不熟悉酒店菜肴酒水



附录：酒店菜肴信息



- 1、名称
- 2、原料:主料、辅料、配料各是什么
- 3、烹饪方法及口味
- 4、烹饪时间长短
- 5、每日沽清
- 6、对顾客的价值体现
- 7、菜肴与价格构成



酒店菜肴信息

吉祥

- 1、名称

- 每道菜是热菜还是凉菜，属于什么菜系，名字有什么来历和逸闻趣事。必要时，服务员能在顾客点菜时进行相应的介绍，就会引发顾客的好奇心，从而成功地推销菜肴。



有几个顾客来酒店用餐，让服务员小纪给他们推荐一道鱼。小纪笑着说：“我给你们推荐一道‘松鼠桂鱼’。这道菜不仅味道好，还有故事呢。”

顾客立刻来了兴趣：“那你能给我们讲讲吗？”小纪兴奋地说：“当然了，且听我说。相传，乾隆皇帝有一次去扬州微服私巡。有一天，他走进了松鹤楼，看见神台上放着一条活的鲤鱼，他就吩咐随从拿下，做好了供他食用。但在那时候，神台上的鱼是用来敬神的，绝对不能吃！随从左右为难，于是就去跟厨师商量，到底该怎么办。厨师发现鲤鱼的头很像松鼠，而且店名中有一个‘松’字，他灵机一动，将鲤鱼做成松鼠的形状，以回避宰杀神鱼之罪。菜做好了，端给乾隆皇帝，皇帝细细品尝，感到外脆里嫩，味道极好，赞不绝口，还重赏了厨师。自此之后，这道菜就闻名于世了。厨师们后来改用桂鱼

吉祥如意

- 制作了此菜，故又名松鼠桂鱼。”
- 这几个顾客听得入迷，等到小纪讲完，他们马上说：“这个鱼连乾隆皇帝都吃过，那我们得尝尝，先给我们来一份。”



- 2、原料
- 主料、辅料、配料各是什么
- 3、烹饪方法及口味
- 4、烹饪时间长短
- 5、每日沽清
- 6、对顾客的价值体现



我有一次和朋友到餐厅去吃日本料理。点菜的时候，我的那个朋友就给我介绍道：“易老师，我现在点的这个三文鱼，您一定要多吃！”我就纳闷地问：“为什么呀？”他笑着说：“您知道为什么日本患心脏病、高血压的人特别少吗？”我说：“不是太清楚，好像跟他们的饮食有关系。”他神秘地说：“那是因为日本人经常吃鱼，特别是三文鱼。三文鱼是世界上最健康的一种鱼，经常吃，可以降血压、降胆固醇。所以，您得多吃点，好处多着呢！”

听他这么一说，我那天竟然吃了两盘三文鱼。

- 7、菜肴与价格构成
- 服务员要知道哪些菜的毛利高，以便向有消费能力的顾客推销。
- 高价菜主要针对商务人士、高端人士推销；
- 中价菜主要针对工薪阶层；
- 低价菜主要针对消费能力不强的顾客。



酒店菜肴信息

吉祥

- 1、名称
- 2、原料:主料、辅料、配料各是什么
- 3、烹饪方法及口味
- 4、烹饪时间长短
- 5、每日沽清
- 6、对顾客的价值体现
- 7、菜肴与价格构成



二、寻找并创造销售时机



- 1、顾客无目的翻阅菜单时
- 2、顾客点菜时，及时向其建议漏点的菜肴
- 3、顾客要求推荐时
- 4、中途增添菜肴时
- 5、用餐时顾客退菜
- 6、中途为顾客撤空酒瓶时



案 例 ✓

服务员小张看着五号桌上摆满了空酒瓶，就连忙走过去，微笑着说：“先生，打扰一下，我帮您把空酒瓶撤了。”一个顾客高兴地说：“好的，撤了吧，这些瓶子占地方。”小张撤酒瓶的时候，看着桌上快没菜了，也没酒了，就向顾客建议道：“先生，看你们吃得挺高兴的，要不要再点几个菜，再来两瓶酒？”顾客听了，爽快地说：“好呀，难得这么高兴！给我再来两瓶酒，再把菜单拿过来。”小张立刻给拿过去两瓶酒，并把菜单给了顾客，顾客又点了三个菜。

■ 7、结合膳食，加强酒类饮品的推销

- 平时多留意客人，注意积累经验，会大大提高推销效果。
- A、熟记客人姓名和他的爱好，以便日后再次光临时推销方便，增加你的信心。
- B、熟悉饮料、酒水，明白所推销的食品、饮品的品质及口味。
- C、熟记酒水价格，客人不能决定要什么时，为客人提供建议，介绍高价、中价、低价多款式酒水，由客人去选择。
- D、对待特殊客人要进行特殊推介，例如，女性朋友适合推荐椰子汁鲜奶等；而醉酒或酒过量的客人可推荐参茶、柠檬蜜、热鲜奶；若有患感冒的客人可推荐可乐煲姜汤。

安家：王子健为何能成销售精英？有谁注意到他的夜生活，学习了！

吉祥慶

- 按理说，这种没结婚的小伙子夜生活是非常丰富的，比较唱K、泡酒吧等等，可王子健却把自己关在房间里整理工作，有时候给客户发问候，有时候给客户发小红包，更有时候提醒客户注意天气，最重要的时候是拿纸笔记录每个客户的最新追踪进展，这才是他能够成为销售精英的原因吧，看到这里，真的学习了！

吉祥慶

吉祥慶

吉祥慶

吉祥慶

吉祥慶



- E、介绍酒水时，可根据包间类型、客人类型，先推介高价位酒水，后推介中低价酒水
- F、运用语言技巧，达到推销目的。语言是一种艺术，不同的语气，不同的表达方式会收到不同的效果。
- 例如，服务人员向客人推销饮料时，可以有以下几种不同的询问方式，一问"先生，您用饮料吗？"二问"先生，您用什么饮料？"三问"先生，您用啤酒、饮料、咖啡或茶？"很显然第三种问法为客人提供了几种不同的选择，客人很容易在服务的诱导下选择其中一种。可见，第三种推销语言更利于成功推销。因此，运用语言技巧，可以大大提高推销效率。



三、实战销售技巧



- 1、FABE成交法
- 2、富兰克林成交法
- 3、善用正反法
- 4、选择法
- 5、行为暗示成交法
- 6、家庭策略成交法
- 7、语言加法
- 8、语言除法
- 9、贴心秘书成交法
- 10、注意事项





- 1、**FABE成交法**：非常典型的利益推销法，包括4个关键环节。
- **F: Feature**，特性的意思。即产品的特质、特点等最基本的功能。如菜肴的口味、原料、烹饪方法等。
- **A: Advantage**，优势的意思。即产品有哪些优点。如菜肴味道更鲜美、富含多种营养等。
- **B: Benefit**，利益的意思。即产品的优势带给顾客的好处。如这道菜能减肥、能美容养颜等。服务员通过强调顾客得到的利益、好处激发他们的购买欲望。
- **E: Evidence**，证据的意思。证据具有足够的客观性、权威性、可靠性和可见证性，真实的证据能消除顾客的异议和顾虑。



举例：推销一道咸鲜口味的菜



- 服务员可以这样介绍：
- 这道菜是咸鲜口味，外焦里嫩，吃了以后也不油腻，而且还有美容、减肥的功效。您看您旁边的那位顾客，吃的就是这道菜，要不您也尝一尝？



- 2、富兰克林成交法
- 是把产品的优势、劣势都列出来，让顾客选择。
- 例如：服务员说：“这道菜价格相对较高，但味道特别好，深受顾客的欢迎，很多顾客来到这里都会点这道菜。”
- 关键点：1) 顾客犹豫不决时，可以采用
- 2) 服务员要熟悉菜单上的每道菜，并能有效地向顾客介绍

■ 3、善用正反法

- 把正面的内容放在后面说，让顾客感到这样做是值得的。

- 例如：如果您点这个菜，您可能要多等一段时间，但是味道很不错。

- 您点的这个菜，味道很不错，但是需要您多等一会儿。



- 4、选择法：服务员提供选择范围给顾客选择，顾客一般会很快做出决定。

- 例如：您看您是点这道菜还是那道菜？

- 您看您是喝点白酒还是啤酒？

- 您看您是加一个茶叶蛋还是两个？



■ 5、行为暗示成交法

- 例如：这道菜，吃过的顾客都说很不错。
- 您看这道菜，旁边的顾客几乎都点了，先生，要不您也尝一尝？

- 关键点：1) 要在恰当的时候表达，把握好分寸；2) 一定要让顾客感觉到你很真诚，千万不要让顾客觉得你在推销。



- 6、家庭策略成交法
- 主要针对的销售对象是小孩、老人以及女士。
- 如果是一对情侣，你的销售对象一般应为女士；
如果是一家三口，你的销售对象主要是小朋友；
如果有老人，你的销售对象就是老人





- 7、语言加法
- 把产品的优点一一列出。

- 例如：这道菜价格比较便宜，而且上菜特别快、营养丰富，味道微辣，很刺激食欲又不会上火。



■ 8、语言除法

- 指把一道很贵的菜的菜价平均分摊到每一个顾客的身上。



案 例

8个顾客来酒店用餐，点菜的时候，一个顾客指着黄金虾仁这道菜说：“这道菜太贵了。”服务员看了看，温和地说：“先生，这道菜是我们酒店的特色菜，看起来像黄金，口感特别好。您看着挺贵的，但你们一共8个人，平均下来，一个人才花十几块。您想想，十几块钱就可以享受到这样的美味了，多划算呀！”顾客想了想：“也是，那就给我们来一份吧。”

■ 9、贴心秘书成交法

■ 指服务员在对客服务中，是顾客的贴身秘书，要善于替顾客把关，做好顾客的参谋和顾问。

■ 例如：先生，我们的菜量比较大，您一共六位，现在点了三道热菜两道凉菜，我觉得再点一道热菜就可以了。我们现在有一道咸鲜口味的菜，卖得不错，要不您也来一份？

■ 关键点：1) 要能时刻站在顾客的角度想问题、做事情；
2) 要用心去做。



10、推销注意事项

吉祥

- 1) 不要主观猜测
- 2) 不要强买强卖
- 3) 不要出口伤人
- 4) 不要傲慢无礼

■ 5) 推销时要注意身体语言的配合。(礼仪/谈吐/笑容)

吉祥

吉祥

吉祥

强买强卖

吉祥

案 例

王女士的女儿考上大学了，王女士就在酒店摆了两桌酒，邀请同事和朋友一起庆祝。同事喝到开心时，便叫服务员开了几瓶酒。这下可好，只要同事喝掉一瓶，服务员就连忙又给开上3瓶。

等到吃完饭，王女士发现桌子上还剩了10瓶啤酒，都打开了，却没有喝。她气愤地找到服务员：“你怎么打开了这么多啤酒？我们根本就喝不了。”服务员无辜地说：“不是您让打开的吗？”她一听这话，更火了：“我让你开一瓶，你就给开3瓶。这些酒钱我不付，你这是在强买强卖。”服务员也没好气地说：“这个我不管，您找领导去吧。”说完就走人了。王女士最后还是付了那10瓶啤酒的钱。

案例中的服务员有强买强卖的嫌疑，明知道顾客喝不了这么多酒，还是一次开这么多，让顾客很不满。她这样的行为会影响酒店的形象，时间长了，顾客都不愿意来了。

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

服务员的傲慢无礼

吉祥

案例 ✓

一天晚上9点多了，有3位顾客来酒店就餐。这时服务员都有些累了，无精打采的。一个顾客大声地叫道：“服务员，拿菜单来。”服务员小李连忙给他们拿过去菜单。这个顾客看了看菜单，嘴里一直说：“你们这儿的菜可真贵！”小李听了，心里想：嫌贵，别来吃！

过了10分钟，那个顾客还是没有点好菜，并对小李说：“你们酒店是只有一个菜单吗？你给我的这个菜单上怎么就没有一个便宜菜呢？”小李不耐烦地说：“我们就这么一个菜单！没钱，就别来吃饭，都10分钟了，您不烦，我还烦呢！”这个顾客听了很没面子，大声质问：“有你这么做服务员的吗？你什么态度？把你们领班找来。”小李不屑一顾：“你爱找就找去吧！”后来，这个顾客投诉了小李。

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

推销注意事项



- 5、推销时要注意身体语言的配合。（礼仪/谈吐/笑容）
- 与客人讲话时，目光注视对方，以示尊重；上身微倾，尽量接近客人讲话，不要距离太远太近，半米为宜，客人讲话时，随时点头附和，以示听清，若没有听清，说声：“对不起，麻烦您再说一遍。”



吉祥

■ 销售业绩真的真的很重要！

安家：王子健谢亭丰发脾气，员工关系地位一目了然，他最不被待见

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

吉祥

在线作业：分享经历

吉祥如意

- 想一想，回顾一下你的消费经历和实践经历，分享一下让你印象深刻的推销员的推销技巧。



吉祥如意

四、服务员如何引导顾客点菜



- 周到、热情、切合客人需求的点菜服务能让客人从餐厅服务中感到超值的享受，使客人对酒店餐厅留下深刻的印象，并且能增加客人在酒店的消费。



点菜方法

（一）按客人的居住地点和具体生活习惯为其点菜

- ①对于老年客人，可以向他们推荐一些比较松、软，不含胆固醇，油脂较低的食品。
- ②对于急于用餐赶时间者，餐厅可以向他们推荐一些制作方便、快捷的食品。
- ③北方人喜欢面食，味道较重，偏于浓郁、咸味较重的食品。
- ④湖南、贵州客人口味较重，比较喜欢带有辣味的食品，四川人喜欢麻辣食品。
- ⑤江浙沪一带的客人比较喜欢甜食，口味清淡。
- ⑥广东、港澳地区客人喜欢生、脆、鲜、甜的食品，口味清淡，喜欢在用餐前喝老火汤。

（二）考虑客人的消费能力

- ①普通消费者。这类客人构成了餐厅中的大部分，点菜时更多地考虑经济实惠，餐厅员工可以向他们推荐一些家常菜。
- ②工薪阶层消费者。此类客人虽然并不追求高消费，但有一定的消费能力，餐厅员工可以适当地向他们推荐一些档次较高的菜。
- ③高消费者。这类客人追求高消费、高享受，点菜时既考虑到营养价值又要观赏价值。餐厅员工可以向其推荐一些比较名贵的菜肴或新鲜野味。

（三）各色菜种的搭配组合

- ①烹调方法的组合：在炒菜的同时，可以推荐客人兼顾到用煮、扒、烧、煲、炖、扣、蒸等方法所烹制的菜品。
- ②冷菜与热菜的组合：一般用餐的时候既要有冷菜又要有热菜，当客人点冷菜较多而热菜较少的时候，可向客人作适当的提醒。
- ③上菜速度的组合：有些菜如东坡肘作的时间相对要长一些，可以向客人推荐一些烹制速度较快的菜肴以免使其久候。

- ④菜肴颜色的组合：点菜时可以考虑不同颜色的适当搭配，绿、黄、红、白几种颜色兼有，能增加视觉上的愉悦和心理上的轻松，增加客人的食欲。
- ⑤荤与素的组合：太多的油性食品不利于身体健康，可以建议客人在点菜时注意到荤菜与素菜的恰当搭配。
- ⑥形状的组合：食品的形状有条、块、片、粒、茸等，不同形状的菜的组合同样有助于构成视觉的美感，欣赏到食品烹制方法的多样性。



（四）注意事项



- 1、餐厅员工在向客人推荐菜肴的时候要考虑到客人的就餐人数，据此来确定为其点菜的分量。
- 但最终确定的菜的分量要尊重客人的意愿和实际情况。通常每道菜的分量是既定的，但也有一些特殊的菜是根据客人的需求而有不同的分量。
- 2、在写菜单时应注意按照客人的提议或需求分量来写，将客人的需求准确地写在订菜单上，如有听不清楚或不明白的菜名，不要擅作主张，应当礼貌地向客人问清楚。

