

學好外語，餐飲人員為自己加薪！



鼎泰豐受到許多外國觀光客的喜愛，因此相當重視員工的外語能力

只要通過國際語言的考核，一種國際語言可加薪 3,000 元，若是精通英、日、韓三國語言，則可加薪 9,000 元，月薪即可達到 3 萬 9,000 元至 4 萬 3,000 元不等。另外，在韓國觀光客來台的激增下，從韓國來台開設的知名韓式餐廳，也對具有韓語能力的餐飲人才祭出月薪高達 7 萬的店長職高薪。

身為餐飲服務人員，勿存語言能力不好沒關係的想法，隨著台灣觀光業的發展與國際化步伐，許多餐飲集團也日益重視員工的外語能力，除鼓勵員工主動強化外語外，更將外語標準納入各職務的專業標準。想為自己加薪又能提升核心競爭力，就從學習外語開始吧！

資料來源：三立新聞台（2018）· 把握機會！餐飲業對「懂外語者」多一種語言加 3 千元· 取自 <https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=351110>

服務放大鏡





三、體

「體能」關乎體力與健康，餐飲業為勞力密集、工時長的行業，員工的體力與健康是餐廳營運的基石，尤其是廚房內場人員，因此，一般餐廳在應徵廚房人員時，皆須做健康體檢，如檢查是否為 B 肝帶原者或其他傳染疾病等；餐飲服務人員每天要面對形形色色的顧客，所以須具備自我情緒管理的能力，讓自己保持身心靈平衡的狀態，以成熟穩重的態度來面對每一位上門的顧客。

四、群

「群」即為能與團隊合群共事，並具溝通協調的能力，餐飲業是一棒接一棒的接力賽跑，每位同仁需與團隊夥伴建立合作無間的工作默契，肯定認同自己並欣賞夥伴們的優點，保持樂觀進取與敬業樂群的工作態度，才能提供標準的服務品質。因餐飲業是由人提供服務的行業，所以融洽的溝通協調能力可協助團隊解決問題，使團隊和諧共事，發揮最大的團隊力量。



↓ 融洽的溝通協調能力可協助餐飲團隊解決問題

五、美

「美」即為儀表、儀態、姿態及美學，餐飲服務人員是面對顧客的第一線人員，具備端莊的儀態是對顧客最基本的禮儀，一般餐廳都備有制服，從業人員需遵守公司服裝儀容規定，穿上公司的制服即代表公司，不再是以個人的身分，故言行舉止都須考量公司的形象與營運使命，不可我行我素，須將自己的情緒與個人的習性、偏好收起來，在工作時展現符合公司規範的服裝儀容與儀態標準，表現自信、從容、優雅的氣質，讓服務昇華為賞心悅目的美學藝術。

實務延伸

餐飲服務人員須注意的形象 – 儀容與穿著

什麼是形象？形象即指個人藉由外在實體表達內在精神，包括：涵養、美學、品味等；外在實體則包含外表、態度、談吐及肢體語言等。其中，外表是影響他人對你形象判斷的第一步，尤其對餐飲業格外重要。一般來說，餐飲業都會制定服裝儀容及制服穿著的規範與標準，得宜的職場穿著分別為：

1. 女性：

- 以上下分開的套裝為宜，裙裝、褲裝皆可。
- 裙子長度以不短於膝上 1 公分為限，著裙裝時應穿著絲襪。
- 絲襪顏色宜選略深於本身的膚色。

2. 男性：

- 淡色襯衫搭配深色長褲。
- 襯衫可選擇單色或有簡單條紋。
- 深色的鞋子搭配深色的襪子。

另外，在穿著制服外，還須注意自身其他的搭配，包括：

1. 髮型：依公司規定，如女性髮長過肩應用黑色髮束將頭髮梳成包頭或紮成馬尾，馬尾高度約與鼻樑同高，過高或過低都不適合；男性髮長則不可長過襯衫領子，瀏海不超過眉毛，髮色不可挑染或其他怪異顏色。

2. 眼鏡：依公司規定，建議以細框、淡色鏡片的眼鏡為主，隱形眼鏡則以一般無色鏡片為宜。

3. 飾品：依公司規定，建議勿配戴過多私人飾品，如戒指一手勿超過一只以上，耳環以貼耳式為主，手錶的錶面勿過大，飾品的佩戴不可妨礙服務的執行。

4. 化粧：依公司規定，建議化粧前須熟悉自己臉部輪廓的優缺點，了解自己的色彩優勢；化粧以眼部為重點，但勿畫得太戲劇性，畫腮紅時須注意部位與顏色，嘴唇口紅的顏色以具彩度的顏色為宜。

5. 指甲：依公司規定，指甲基本需清潔無垢，且長度勿過長；建議指甲勿塗上鮮艷的指甲油與指甲彩繪，以防美甲上的彩繪與裝飾品掉入餐點中。

6. 鞋子／襪子：依公司規定，建議女性穿套裝時必須穿著絲襪，顏色則以公司規定為主，平時應多準備一雙備用絲襪。女性鞋子以中低跟（高度 1~2 吋）的包鞋為宜。男性皮鞋及襪子應選擇易搭配服裝的色彩，如黑色、咖啡色。

7. 香水：依公司規定，擦香水的原則為少量多處、穿衣前噴抹；部位以耳後、頸部、胸前、手腕、手肘內側為宜。香水味道女性以淡雅為主，男性可選擇清淡古龍水為佳。





參、餐飲服務人員的基本禮儀

餐飲業是人與人互動頻繁的行業，服務人員的外在形象與由內而外展現的服務態度，經常是顧客滿意度的指標。餐飲服務人員的基本禮儀及態度包括：服勤時的服裝儀容及行走、站立的姿態（如表 1-5），以及面對顧客時的表情、禮儀、互動、應對、言語、語調、行為等態度。服務人員的禮儀是餐廳軟實力的表現，若不能確保服務禮儀的標準化及優質化，再完善的硬體設備及再具競爭力的美味餐點，都會因軟實力的不足而黯然無光。是故，茲就餐飲服務人員的基本服務禮儀之重點分述如下。

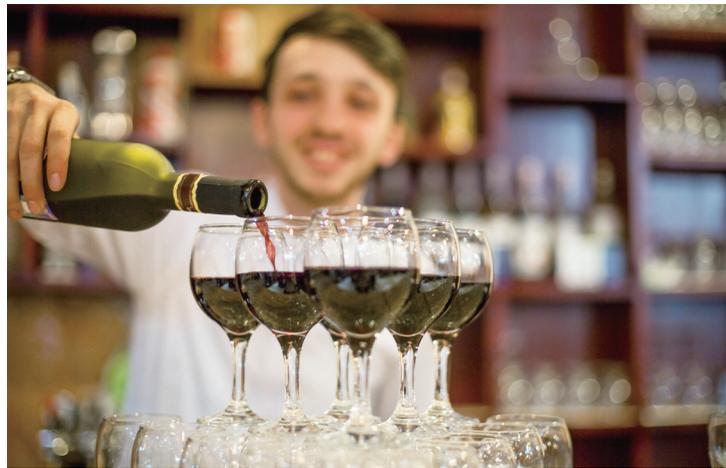
表 1-5 餐飲服務人員的姿勢規範

項目	姿勢規範
站姿	<ul style="list-style-type: none"> • 頭擺正、縮下顎，兩眼平視正前方 • 腰宜直，挺胸縮小腹，並將兩手交握於前腹（左上右下） • 等待時：男性雙腳稍開與肩同寬；女性須將左腳尖稍朝左，右腳跟緊靠左腳內側，使腳跟呈丁字型站立 • 服務時：腳跟靠攏，腳尖微張開呈 Y 字行；移動或轉身時，需先移動腳跟再轉動身體
坐姿	<p>通常為領檯人員，或需與顧客接洽宴會等相關事宜時：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 坐姿約佔椅面的 2/3，上身挺直，雙手自然放於雙腿上 • 男性雙腿張開與肩同寬；女性雙腿併攏，小腿可微彎曲（約呈 100 度）放鬆
走姿	<ul style="list-style-type: none"> • 抬頭挺胸、雙手自然擺動，步伐輕快並附有節奏感，不可以八字形步伐走路或奔跑 • 頭擺正，兩眼平視正前方 • 兩腳併行呈直線前進，女性服務人員若穿著長褲，步伐宜較穿著裙子時稍大，以顯精神
蹲姿	<p>主要發生於顧客或服務人員東西掉落時蹲下撿拾：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 雙腳應一前一後蹲下 • 男性自然蹲下即可，女性如穿著短裙，須將左手放在兩膝蓋間，以擋住裙角避免曝光；如穿著長裙，則在蹲下時用手由臀部到大腿順過裙子，並以大腿及小腿收裙子，以免因裙子拖地而絆倒或影響美觀

一、接待禮儀

1. 整齊儀容，充滿自信：服務人員須具備整齊儀容、容光煥發的儀態，並充滿自信感的面對顧客。

2. 微笑歡迎，溫暖接觸：服務人員須以微笑頷首歡迎顧客，以關心溫暖的目光接觸顧客。
3. 主動迎接，靠近招呼：服務人員須主動站起來迎接顧客，若在櫃檯內，須走出櫃檯區域，迎接並接待顧客。
4. 開場介紹，服務敏捷：服務人員須有自信的介紹自己，以落落大方且優雅從容的動作，敏捷迅速地為顧客服務。
5. 服務等候，即時招呼：不讓顧客久等，即時招呼是最佳禮貌，如需等候，須說明可能的時間及原因，並招待飲料或點心、提供菜單或優惠訊息予顧客參考。
6. 同時接待兩組顧客之服務順序：
 - (1) 先以眼神向新顧客微笑點頭招呼，讓顧客知曉你已經注意到他。
 - (2) 把心思放在舊顧客身上，繼續服務，並適時注意新顧客的動向。
 - (3) 盡速完成舊顧客的服務，並致上歉意，隨後向新顧客招呼：「請您稍候，我馬上為您服務！」。
7. 顧客接待禮儀用語：
 - (1) ○先生 / 小姐 / 女士，您好！有什麼可以為您服務的嗎？敝姓○（或自我介紹），很高興能為您服務，請問您貴姓？
 - (2) 面對顧客問題時採取的回應：「好的！」、「是的，我知道了！」。
 - (3) 請您稍等一下，我馬上為您服務！
 - (4) 不好意思，讓您久等了，請坐！
 - (5) 謝謝您！托您的福！
 - (6) 很抱歉！
 - (7) 再見！這是我的名片，歡迎您再度光臨！



† 若須讓顧客久等，應須說明可能時間及原因，並招待飲料或點心



二、行禮禮儀

行禮方式可分為 15 度的點頭鞠躬禮、30 度的問候鞠躬禮及 45 度的道歉鞠躬禮（如圖 1-5）。在行禮時，先說禮貌用語再行鞠躬禮，禮貌用語必須發自內心，真心誠意並面帶微笑，行禮時須注重美姿美儀的表現（如表 1-6）。

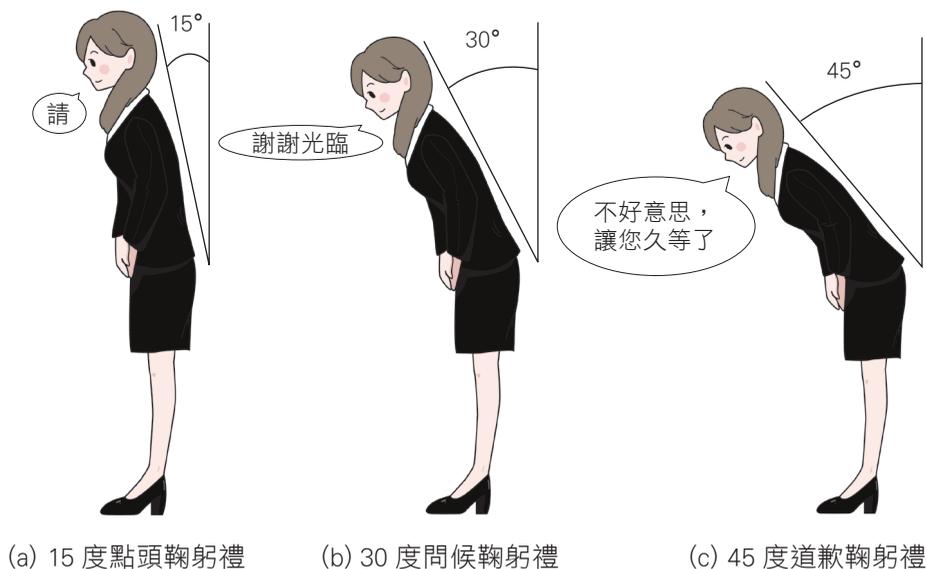


圖 1-5 行禮方式

表 1-6 禮貌用語與行禮方式

禮貌用語	行禮方式
請、您好、请稍候、謝謝、再見	行 15 度點頭鞠躬禮
早安 / 午安 / 晚安；歡迎光臨 / 謝謝光臨	行 30 度問候鞠躬禮
不好意思，讓您久等了；麻煩您了；對不起，招待不周	行 45 度道歉鞠躬禮

N o t e
