

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL 276—2025

## 餐饮服务礼仪与话术培训规范

Specification for Catering Service Etiquette and Communication Training

征求意见稿

2025 - - 发布

2025 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

## 目 次

前 言 .....	II
一、引言 .....	1
二、范围 .....	1
三、规范性引用文件 .....	1
四、术语和定义 .....	2
五、基本原则 .....	2
六、培训体系架构 .....	3
七、培训内容与要求 .....	3
八、培训方法与实施 .....	4
九、培训考核与评估 .....	4
十、培训师资质与管理 .....	5
十一、培训效果跟踪与改进 .....	5

## 前 言

本文件依据GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

# 餐饮服务礼仪与话术培训规范

## 一、引言

随着服务业高质量发展和消费体验升级，餐饮行业正经历从满足基本饮食需求向提供高品质文化体验的深刻转型。广西作为多民族文化交融的国际旅游目的地和面向东盟的开放门户，餐饮服务业承载着展示地域文化、提升旅游体验、优化营商环境的重要使命。在这一背景下，服务人员的职业素养、礼仪规范与沟通话术已成为餐饮企业核心竞争力的关键构成要素，直接影响顾客满意度、品牌美誉度及经营效益。当前，广西餐饮服务业在快速发展的同时，普遍存在服务标准不一、礼仪培训系统性不足、话术应用刻板僵化、文化内涵挖掘不深等问题，难以满足日益多元化、个性化的消费需求。为系统提升广西餐饮服务从业人员的职业素养与服务品质，促进服务标准化与文化特色化的有机融合，广西产学研科学研究院依据国家服务行业相关标准规范，结合广西民族特色、地域文化及东盟餐饮服务交流特点，组织研制本规范。本规范旨在构建科学、系统、实用的餐饮服务礼仪与话术培训体系，为餐饮企业开展系统性培训、评估服务人员能力、提升整体服务水平提供标准化指引，助力广西餐饮服务业塑造专业、温馨、有文化底蕴的服务形象，推动行业向高品质、特色化、国际化方向发展。

## 二、范围

本规范规定了餐饮服务礼仪与话术培训的术语和定义、基本原则、培训体系架构、培训内容与要求、培训方法与实施、培训考核与评估、培训师资质与管理以及培训效果跟踪与改进等方面的要求。本规范适用于广西壮族自治区内各类餐饮服务企业（含正餐服务、快餐服务、饮料及冷饮服务、餐饮配送及外卖送餐服务等）对一线服务人员进行的礼仪与话术系统性培训。住宿业、旅游餐饮等相关服务机构的餐饮服务培训可参照执行。本规范旨在为餐饮企业建立系统化、标准化的内部培训体系提供技术指导，也可作为第三方培训机构开展相关培训服务的参考依据。

## 三、规范性引用文件

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本规范。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求

GB/T 24620-2023 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 26356-2022 旅游饭店管理信息系统规范

SB/T 11157-2016 餐饮服务规范

《中华人民共和国食品安全法》（2021年4月29日修正）

《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监督管理总局公告2018年第12号）

《广西壮族自治区旅游条例》（2022年修订）

《广西壮族自治区消费者权益保护条例》（2022年修订）

#### 四、术语和定义

SB/T 11157-2016 界定的以及下列术语和定义适用于本规范。

##### （一）餐饮服务礼仪

餐饮服务人员在服务过程中，为表示对顾客的尊重、友善和专业，在仪容仪表、行为举止、服务姿态、沟通方式等方面应遵循的行为规范和准则。

##### （二）服务话术

餐饮服务人员在不同服务场景下，为实现有效沟通、传递信息、引导消费、处理问题而设计并使用的标准化或半标准化语言表达模板及沟通技巧。

##### （三）服务接触点

顾客在餐饮消费全过程中，与服务人员、服务环境、服务设施等发生交互的关键环节或时刻。

##### （四）主动服务

服务人员基于对顾客需求的预判和观察，在顾客明确提出要求前，主动提供的贴心、增值的服务行为。

##### （五）个性化服务

在标准化服务基础上，根据顾客的特定需求、偏好或特殊情况，提供的差异化、定制化的服务。

##### （六）服务补救

当服务出现失误或未能达到顾客期望时，服务人员或企业为弥补顾客损失、恢复顾客满意而采取的即时、有效的应对措施。

##### （七）培训效果评估

通过系统的方法和指标，对培训项目在知识传递、技能提升、态度转变及行为改善等方面所产生的实际效果进行测量和评价的过程。

##### （八）情景模拟培训

通过创设高度仿真的特定服务场景，让受训者在模拟情境中演练服务流程、应对突发状况的培训方法。

#### 五、基本原则

餐饮服务礼仪与话术培训应遵循以下基本原则：顾客导向原则，培训的核心目标是提升顾客体验，所有礼仪规范和话术设计都应立足于深刻理解并满足顾客的显性及隐性需求，体现尊重与关怀。标准统一与灵活运用相结合原则，企业应建立统一的基础服务标准和礼仪规范，确保服务品质的稳定性；同时，鼓励服务人员在掌握标准的基础上，根据具体情境和顾客特点进行灵活、自然的运用，避免机械化、僵硬化。文化融合原则，培训内容应有机融入广西本土民族文化特色（如壮族、瑶族等民族的待客礼仪元素）和餐饮企业文化内涵，使服务成为传递文化、展现特色的窗口。知行合一原则，培训应强调理论与实操并重，不仅要传授知识和规范，更要通过大量实操演练、情景模拟等方式，促进知识向实际服务技能的转化。分层分级原则，针对不同岗位（如迎宾、服务员、领班、经理）、不同层级（新员工、在职员工、骨干员工）的服务人员，设计差异化的培训内容和深度，体现针对性和进阶性。持续改进原则，培训体系本身应是一个动态优化、持续改进的过程，基于顾客反馈、服务评估和行业发展，定期更新培训内容和方法，保持其先进性和有效性。

## 六、培训体系架构

餐饮企业应建立系统化、规范化的服务礼仪与话术培训体系，并将其纳入企业整体人力资源管理和发展战略。该体系应包含完整的组织保障、资源支持、过程管理和效果评估机制。企业最高管理者或指定负责人应对培训体系的建立、运行和持续改进提供领导支持和资源保障。应明确培训工作的归口管理部门（如人力资源部、培训部或运营部），负责培训体系的规划、组织、协调、实施与评估。各门店或部门负责人应作为培训实施的责任主体，配合开展日常培训与训练。培训体系应覆盖全体员工，并建立从新员工入职培训、在岗定期复训到晋升专项培训的完整路径。新员工入职培训中，服务礼仪与话术应作为核心必修内容，培训时长不应低于 24 标准学时（其中实操演练不少于 12 学时）。在职员工应每年接受不少于 16 学时的复训或专题提升培训。培训体系应配套相应的管理制度，包括培训师管理制度、培训课程开发与更新制度、培训考勤与考核制度、培训档案管理制度以及培训效果评估与激励制度等，确保培训工作规范、有序、高效运行。

## 七、培训内容与要求

培训内容应全面覆盖餐饮服务全流程中的关键接触点，并深度融合礼仪规范与沟通话术。具体应包括以下几个核心模块：职业形象与仪容仪表礼仪模块，培训应详细规定服务人员在发型（头发清洁、无异味，长发需盘起或束起）、妆容（淡雅自然，不宜浓妆艳抹）、手部（清洁，指甲修剪整齐，不涂鲜艳指甲油）、着装（工服整洁、平整、无破损，按规定佩戴工牌、头饰等）、饰品（简洁，不佩戴过多或夸张饰品）、体味（无异味，可使用清淡香水）等方面的具体标准。应特别强调食品安全规范对仪容仪表的要求（如佩戴口罩的规定）。行为举止与姿态礼仪模块，培训应涵盖标准的站姿（挺胸收腹，双臂自然下垂或交叠于身前，双脚可呈 V 字或丁字步）、坐姿（只坐椅子的前三分之二，上身挺直）、走姿（步履轻盈稳健，避免奔跑）、蹲姿（优雅拾物）、手势（引导、指示手势规范，如五指并拢，掌心向上）以及目光（与顾客交流时保持自然注视，眼神友善）等。需重点训练托盘、斟酒、上菜、撤盘等专项服务操作中的规范姿态。服务流程礼仪与话术模块，这是培训的核心。应按照顾客进店、迎宾领位、点餐服务、餐中服务、结账送客、后续跟进（如会员关怀）的全流程，分解每个环节的标准服务动作、服务用语及应变话术。例如，迎宾环节应包括微笑问候（如“您好，欢迎光临 XX 餐厅”）、礼貌询问（如“请问您有预订吗？”/“请问几位用餐？”）、引导入座（使用规范手势，并说“请这边走”/“这个位置可以吗？”）等标准动作与话术组合。点餐环节应培训如何清晰介绍菜品（特别是特色菜、当季菜）、主动询问口味偏好与忌口（如“请问您有什么忌口吗？我们有些菜品可以调整辣度”）、适

度推荐（结合顾客人数和需求，而非强行推销）、准确复述订单。餐中服务应培训巡台时机、斟茶斟酒规范、更换骨碟烟缸的时机与无声服务、处理顾客临时需求的应答话术等。沟通艺术与投诉处理话术模块，培训应超越基础话术，提升服务人员的沟通软技能。包括：有效倾听技巧（表现专注，不随意打断）；赞美与感谢的艺术（真诚、具体）；委婉表达与建议技巧（如将“这道菜卖完了”转化为“这道菜今天很受欢迎已经售罄，我们为您推荐另一道同样受欢迎的…”）；应对顾客特殊要求或不满的沟通策略与话术模板（如倾听-致歉-理解-解决-感谢的五步法）；服务补救流程与标准话术（明确授权一线员工在一定范围内提供即时补偿，如赠送果盘、折扣等）。食品安全与卫生意识模块，虽然本规范侧重礼仪话术，但必须将食品安全与卫生规范作为服务礼仪的基石进行强化培训。包括个人卫生、餐具卫生知识、食材安全信息透明传达（如过敏原提示）的话术，以及发现食品安全隐患时的标准报告流程和应对话术。民族文化与服务特色模块（针对广西地区），培训应融入广西主要世居民族（如壮、瑶、苗、侗等）热情好客的文化元素和特色服务礼仪，例如，学习简单的民族问候语（如壮语“蒙礼！”意为“您好”），了解民族特色菜品的文化背景和食用礼仪，在特定主题餐厅或场合中恰当运用民族特色服务方式，增强服务的文化亲和力与独特性。

## 八、培训方法与实施

培训方法的科学选择与有效实施直接关系到培训效果。应采用多元化、互动性强的培训方法组合：理论讲授，用于系统讲解服务理念、礼仪规范、话术原则、企业文化等基础知识，但应避免单向灌输，需结合案例、视频进行分析。实操示范与演练，这是培训的关键环节。培训师应进行标准动作分解示范，然后组织受训者进行反复、分组练习，从托盘、摆台、斟倒等基础技能到完整的服务流程模拟，培训师需及时纠正错误，确保动作规范。情景模拟与角色扮演，设计典型的、有挑战性的服务场景（如处理顾客投诉、应对醉酒客人、接待大型宴会、介绍特色菜品），让受训者分别扮演服务人员和顾客，在模拟冲突和压力下演练话术与应变能力，培训师和其他学员进行观察与点评。案例分析，收集企业内外部真实发生的优秀服务案例或投诉案例，组织受训者进行讨论分析，学习成功经验，吸取失败教训。现场带教与跟岗实习，对于新员工或技能待提升员工，安排经验丰富的资深员工作为导师，进行一对一的现场跟岗指导，在实际工作环境中观察、模仿、实践和反馈。培训实施应制定详细的培训计划与方案，包括培训目标、内容大纲、时间安排、地点、师资、方法、考核方式等。培训场地应满足实操演练需求，配备必要的教具（如桌椅、餐具、托盘、模拟菜品等）。应建立培训考勤记录，确保受训者完成规定学时。培训过程中应注重营造积极、开放的学习氛围，鼓励受训者提问、分享和交流。每次集中培训后，应布置相应的实践任务，要求受训者在实际工作中应用所学，并由上级或导师进行观察和辅导。

## 九、培训考核与评估

为检验培训效果并促进学习转化，必须建立科学的考核与评估机制。考核评估应贯穿培训全过程，分为培训过程考核、培训结业考核和培训效果追踪评估三个层次。培训过程考核主要考察受训者的学习态度、参与度、课堂练习表现及知识技能掌握进度，可通过观察、提问、练习作业完成情况等方式进行。培训结业考核是综合性的能力评价，应包括：理论笔试，考核对服务理念、礼仪规范、话术要点、食品安全等知识的掌握，可采用闭卷或开卷形式，试题应侧重理解与应用；实操技能考核，设置标准服务场景（如完整的餐位服务流程），由考核小组（至少由一名培训师和一名运营管理人员组成）根据详细的评分表，对受训者的仪容仪表、行为举止、服务流程熟练度、操作规范性、话术运用准确性及灵活性进行现场评分。评分表示例可包括项目（如迎宾、点餐、餐中服务、结账）、评分细则（每项下设多个观测点）和权重；情景模拟答辩，给定一个疑难服务情境，要求受训者口述应对思路 and 具体话术，考察其应变能力和沟通策略。结业考核成绩应综合理论、实操和情景模拟各部分得分，设定合格标准（如总分

80 分以上为合格)。对考核不合格者,应安排补训和补考。培训效果追踪评估是在培训结束一段时间后(通常为 1-3 个月),通过观察受训者在实际工作岗位上的服务表现、分析其服务的顾客满意度反馈(如评价、投诉)、对比其培训前后的关键绩效指标(如点餐成功率、顾客表扬次数)等方式,评估培训成果在实际工作中的转化与巩固情况。此项评估结果应反馈至培训管理部门,用于改进未来的培训工作。

## 十、培训师资质与管理

培训师的素质和能力是决定培训质量的关键因素。企业内部培训师应优先从优秀的资深服务人员、领班、主管或经理中选拔,他们需具备以下基本条件:热爱服务工作,对企业文化有高度认同;具备至少 3 年以上一线餐饮服务经验,且绩效表现优异;掌握扎实的服务技能、礼仪知识和沟通技巧;具备良好的语言表达能力和感染力;有较强的学习能力和分享意愿;通过企业组织的培训师资格认证课程(包括课程开发、授课技巧、课堂掌控等)。企业应建立内部培训师管理制度,明确其选拔、聘任、职责、权利、考核与激励办法。应为培训师提供持续的专业发展和提升机会,如参加外部培训、行业交流、课程开发工作坊等。根据其承担的教学任务和评估结果,给予相应的课酬补贴、职业发展优先考虑或其他形式激励。对于涉及民族文化、高级服务艺术等特定内容的培训,可聘请外部专家、非遗传承人或资深行业导师作为特邀培训师。企业应建立稳定的培训师团队,并形成梯队,确保培训工作的可持续性。

## 十一、培训效果跟踪与改进

餐饮服务礼仪与话术培训是一个需要持续优化的动态系统。企业应建立培训效果跟踪与持续改进机制。培训归口管理部门应定期(如每季度或每半年)对培训体系的整体运行情况进行复盘和评估。评估依据应包括:培训考核的总体通过率与成绩分布;培训效果追踪评估报告;受训员工及其直接上级对培训内容、方式、师资的反馈问卷;顾客满意度调查中与服务礼仪、沟通相关的指标变化;服务现场观察和神秘顾客检查结果中反映出的共性问题 and 改进需求。基于这些数据和反馈,系统分析培训工作在课程内容针对性、教学方法有效性、师资能力匹配度、培训组织管理等方面存在的优势与不足。针对发现的问题,制定并实施具体的改进措施,例如:修订和更新培训教材与案例库,使其更贴近实际服务场景和新生代顾客需求;优化培训课程设计与教学方法,增加互动性和实战性内容;加强培训师的再培训与交流;调整培训周期或频率;完善考核评估方式等。应将改进措施落实到位,并再次跟踪其效果,形成“计划-实施-检查-改进”(PDCA)的闭环管理。通过持续改进,确保餐饮服务礼仪与话术培训体系始终保持活力,有效支撑企业服务品质的不断提升和战略目标的实现。本规范的实施与推广,将有助于广西餐饮行业构建起一支职业素养高、服务技能精、文化底蕴深、顾客体验佳的专业化服务队伍,为擦亮“广西服务”品牌、建设国际旅游目的地和消费中心提供坚实的人才保障。