

代打游戏、帮哄孩子、讲解历史文化……

# 餐饮业服务升级 从业者忙升技

代打游戏、帮哄孩子、讲解历史文化……要想成为一名好的餐饮服务从业者，除了基本的服务工作外，还要具备十八般武艺，既要注重细节带给顾客贴心服务，也要加强学习，多方面提高自己的技能。

客人对某道菜品的佐料赞不绝口，立即打包一份送上；遇上雨天，打伞将客人一直送到车上；唱儿歌、讲故事，帮忙照看顾客随行的小孩……如今，越来越多的贴心服务出现在餐饮企业的“菜单”上。

“很多餐饮企业都建立了自己的服务标准体系。”有业内人士指出，极致到细节的超值服务已经成为衡量一家餐饮企业是否优秀的重要因素。记者发现，随着高质量的贴心服务成为餐饮业的主打方向，也为从业者提出了更高要求——服务升级，服务员忙着升技。

## 一次“意外”的面试

32岁的王梨娟来自重庆忠县，进城务工以来一直从事餐饮服务。“我先后干过火锅店、自助餐厅、中餐馆的服务员，经验比较丰富。”她告诉记者，正在从事的这份养生汤馆服务员工作，此前经历的面试过程却让自己“颇感意外”。

本以为自己的从业经历和经验完全可以胜任这个岗位的王梨娟没想到的是，真正的面试出乎意料。“以前去餐饮店面试，大多数都是先填写简历，再进行一些相关岗位知识的询问。而这家养生汤馆的经理看过简历后，却

直接安排了一场情景模拟服务。”

起初听到这个面试要求时，王梨娟也没觉得很难。“经理要求店中的几位服务员模拟成用餐客人，然后让我演示服务过程。”这场测试至今让她记忆犹新，她不好意思地说：“严格来说是不及格。”

原来，模拟成客人的几位服务员在行为上都有很多细节，而这些细节恰恰是考核的重点。“比如有一位是模拟成戴眼镜的客人，吃汤锅时镜头会起雾，而此时我作为服务员，应该第一时间递上一张擦镜布。”王梨娟滔滔不绝地说起诸多场景，每一项都需要细心观察然后送上对应的服务。“这让我对服务员工作有了新的认识。”她坦言，以前做餐饮服务员，无非就是协助客人点菜、端茶倒水、上菜、收拾餐桌等，根本没想到还有这么多细节要去注意。

该养生汤馆的经理告诉记者，店里顾客多以家庭聚餐为主，所以对服务细节很看重，首先就是要让顾客感受到贴心。“最终让我们决定录用王梨娟，是因为在模拟服务中，她有一个细节注意到了，其中有一位是模拟行动不便的老人，她能在接送时主动搀扶陪伴。”

## 高质量的贴心服务受欢迎

记者注意到，贴心服务已经成为众多餐饮企业主打的方向，也被称为“肉麻服务”。

在国内的餐饮企业中，将“肉麻服务”做到极致的当属海底捞。“为了让

我们排队等桌时不枯燥，店里免费提供各种零食小吃、茶饮、水果、桌游，而且还有专人服务。”家住重庆渝北财富中心的市民彭军表示，自从楼下开了第一家海底捞之后，自己就彻底成了店里的忠实顾客。

美甲、擦鞋、代打游戏、替顾客哄孩子、打包小零食和水果、为客人庆祝生日……凡是去过海底捞的顾客，都会对这些服务赞不绝口。“海底捞的服务员，就差帮你买单了。”这样的评价反复出现在各类餐饮APP的评论区。

有业内人士表示，海底捞能够成为“网红餐饮”，而且能够长红不衰，靠的是从业者们高质量贴心服务做辅助，并形成自己的特色，成为餐饮业界的一个标杆。

近日，又一家被誉为“炒菜界的海底捞”的餐厅成为“网红”，众多顾客竞相打卡这里，店中的贴心服务也被纷纷点赞：因为客人喜欢吃蕨根粉里的醋，于是立刻打包一份带回家；为腿部有伤的客人提供保暖的毯子；将行走不便的老人从餐厅一路抬到楼下，且帮助家人把老人安置上车；安慰视力和腿部都有残疾的女孩，并鼓励她积极面对生活……

## 服务升级倒逼从业者升技

“餐饮业的服务人员以进城务工人员为主，以前只要勤快、肯吃苦就基本能胜任这个岗位。但如今不同了，餐饮企业的服务要求在升级，也在倒逼从业者升技。”重庆市餐饮行业协会相关负责人表示，这里的“升级”指的

是服务员不再只是端茶倒水，而是要提升技能。

记者注意到，在《重庆市餐饮业服务质量规范标准》中就明确提出：服务员要了解消费心理学、服务心理学和营养配餐的基础知识，运用适当，能提供针对性服务。

王梨娟对这一点深有感触，被录用之后，除了服务工作的基本培训之外，她还接受了为期两周的养生知识培训。

“我们主打产品是养生汤锅，关于食材选择、食材搭配等，作为服务员必须要知晓，这样才能为顾客提供更优质的服务。”她感慨道，除了参加培训之外，自己也购买了不少养生书籍学习。

想当好一名服务员，还要重新去学习，如今成为很多想进入餐饮行业务工者的一个共识。来自重庆荣昌区的葛明辉在一家火锅店当服务员，这家店主打重庆的历史文化，从店中的装饰到菜品命名都和重庆的历史有渊源。“为此，我去书店买了好几本关于重庆典故的书籍，以前读书时都没这么用功。”葛明辉笑着说。经过学习，他现在已经成为店中的“历史讲解员”，在做好服务员工作的同时，还能随时为客人娓娓道出多彩的重庆历史故事。

业内人士强调，越来越多的餐饮企业将服务从粗放型转向精细型，更注重顾客的用餐感受体验，而服务员对于岗位的认知如果还只是停留在传统做法上，就容易被淘汰，因此倒逼他们自身升技是一个好的现象。

(黄仕强)

在外就餐时，几乎家家餐馆都应用“扫码点餐”。在带来便利的同时也为消费者带来了困扰：老人不会用智能机点餐怎么办、扫码点餐会不会泄露个人信息、商家公众号推送信息太多，消费者不胜其烦……扫码点餐给消费者带来便利的背后也伴随着信息轰炸与信息安全等问题。

## 便利变“累赘”

渝利火锅、王子牛蛙、西贝筱面村、辛香汇……南京消费者张先生的微信里总有各种各样的餐厅微信公众号推送消息，“每去一家餐厅，就要扫码关注公众号才能点餐，所以现在微信里光餐饮公众号就几十个了。”

李先生对此非常无奈，“因为很多店经常去吃，还不能取消关注，不然点不了餐。但是推送的信息太多了，经常淹没了重要的信息。”

“有时候夜里刚睡着，手机响了，以为是什么重要信息，一看微信是商家公众号推送菜品。”“被迫”关注了太多餐饮商家公众号的许小姐也非常不时地收到推送，“本来扫码点单推出来的时候确实方便些，现在觉得是个累赘。”

比起公众号的推送，更多消费者担心的是个人信息的泄露。因为很多商家扫码后必须要消费者“同意获取个人信息”“同意获取用户位置信息”“同意第三方获取信息”，或者要求消费者必须先注册会员，通常要获取消费者姓名、出生年月、位置等信息才能点单。

90后周小姐告诉记者，有的公众号如果不点“同意”就无法点餐，“问餐厅工作人员，他就让我点击同意。但我是非常抵触的，用户信息是个人隐私，为什么不能扫码完就直接进入页面点餐呢？”

## 老人遭遇外出吃饭“难”

比起年轻人消息推送的困扰，老年人则面临着外出“吃饭难”的困境和脱离时代的孤独感。“现在如果不是子女带出去吃饭，自己不敢去商场里吃饭。”70多岁的市民李先生用的是老人机，“去新街口吃碗面都要手机扫一扫，我们老年人不会啊，经常走好几家店才能找到一家不用扫码的。”

扫码点单虽然让消费者拿着自己手机就能点餐，但众人围着一张菜单讨论的热乎劲也随之消失了。“以前和子女出来吃饭，大家一起看看菜单，说说笑笑。但现在有些店没有菜单，我们就往那儿一坐，等着孩子点好菜。”李先生告诉记者，“手机屏幕字不大，我们看着也费劲，也不参与点菜。”

## 消费者有权拒绝扫码点餐

商家只提供扫码点单这一种点单方式时，“消费者有权拒绝。”南京市消费者协会副秘书长曹伟表示，“就像付款方式，可以手机支付，也要有方便老年人的现金支付。不能说只有一种，没有其他的。”

## 2020年12月全国餐饮营收同比降4.51%

北京、辽宁、四川降幅最大

后，增幅均在5%以上。

受多点散发疫情影响，北京、辽宁、四川餐饮营收降幅最为明显，其中北京餐饮行业营收下降-8.61%，辽宁餐饮营收下降-16.31%，四川受影响较重，同比下降12.76%。

纵观餐饮市场，2020年12月份各业态表现不尽相同。数据显示，仅有烘焙业态一枝独秀，营收同比增加9.5%。其他业态全面下滑，尤以西式快餐和火锅业态降幅最为显著，前者降幅达-14.75%，后者营收下滑11.84%。

咖啡行业专家表示，2020年12月份多地频出散发病例，在疫情防控上企业面临较大压力，餐饮市场复苏仍面临不少挑战，企业数字化转型迫在眉睫。

数据显示，2020年12月，江西省餐饮行业营收增速领跑全国，营收增速为10.78%，海南、浙江、甘肃、安徽紧随其

# 餐馆只能扫码点餐？消协回应了

四川省高级人民法院

四川省高级人民法院