



# RESTAURANT SERVICE

레스토랑 서비스

## *Chapter* 9

# 고객 영접하기

# 이 1절 고객 영접하기

## 1. 고객 영접 서비스

### 1) 고객 영접 서비스

(1) 고객 영접은 지배인과 리셉셔니스트(Receptionist) 등 모든 직원이 담당하며 특히 영접 담당자는 항상 식당 입구에서 단정한 자세로 대기하고 있어야 한다.

(2) 모든 레스토랑의 종사원은 고객과 시선을 맞추고 표준어를 사용하여 미소 띤 얼굴로 내외부 고객을 따뜻하게 맞이하도록 한다.

(4) 리셉셔니스트(Receptionist)는 기다리는 손님이 줄을 섰을 경우 지정된 테이블까지 안내하지 않고 중간에 테이블 담당자에게 손님을 인도하고 다음 손님에게 서비스해야 한다.

# 이 1절 고객 영접하기

## 1. 고객 영접 서비스

### 2) 테이블 좌석 배치

(1) 예약 고객의 경우 사전에 예약사항을 숙지하여 영접 시 성함을 불러드리고 예약 테이블로 안내한다.

(2) 예약 고객이 아닌 경우 먼저 인원수를 확인하고 고객이 원하는 테이블의 가능성 여부를 확인하고 만족할 수 있는 자리로 안내한다.

(3) 고객을 테이블로 안내한다.

(4) 좌석 배치 시 어르신이나 몸이 불편한 고객은 입구에서 가까운 쪽으로 안내하고, 같은 옷을 입거나 같은 색의 옷을 입은 고객일 경우에는 서로 떨어진 곳으로 배치한다.

# 이 1절 고객 영접하기

## 1. 고객 영접 서비스

### 3) 착석하기

모든 고객을 테이블로 안내한 후에 고객의 착석을 돕는다.

### 4) 고객 물품 보관



## 2. 고객 영접 수행 순서

- 1) 고객을 영접한다
- 2) 레스토랑에 코트룸(Coatroom)이 있다면 고객에게 안내한다
- 3) 고객에게 예약하였는지 물어본다.
- 4) 고객의 특별한 요구를 수용한다
- 5) 업장의 좌석 정책에 따라 좌석 차트를 보고 고객 일행을 어디로 안내할지 결정한다
- 6) 테이블로 고객을 안내한다
- 7) 고객의 착석을 돕는다



---

THE END

# RESTAURANT SERVICE

---

레스토랑 서비스