제2판

RESTAURANT SERVICE

레스토랑 서비스

(주)백산출판사

Chapter 9

고객 영접하기

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.

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.

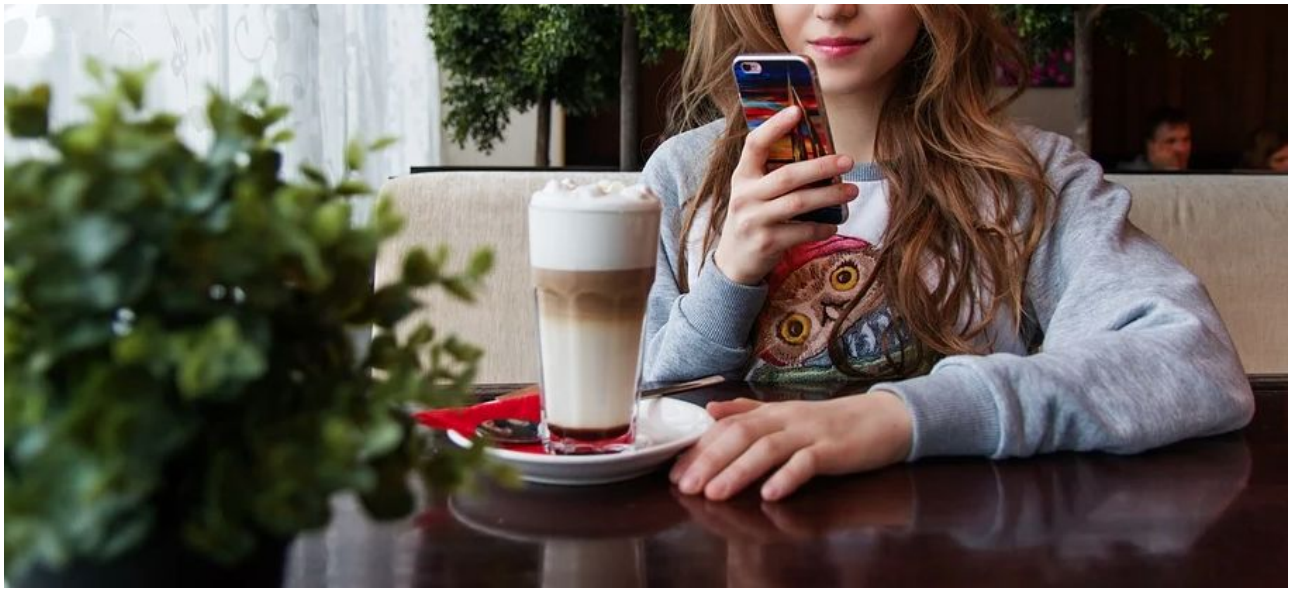
(4) 좌석 배치 시 어르신이나 몸이 불편한 고객은 입구에서 가까운 쪽으로 안내하고, 같은 옷을 입거나 같은 색의 옷을 입은 고객일 경우에는 서로 떨어진 곳으로 배치한다.

1. 고객 영접 서비스

3) 착석하기

모든 고객을 테이블로 안내한 후에 고객의 착석을 돕는다.

4) 고객 물품 보관



1절 고객 영접하기

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

(주)백산출판사