

ICS 03.100
A 20
备案号:38520—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10859—2012

SB/T 10859—2012

饭店婚庆接待服务规范

Wedding reception service criterion of hotel

中华人民共和国国内贸易
行业标准
饭店婚庆接待服务规范
SB/T 10859—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

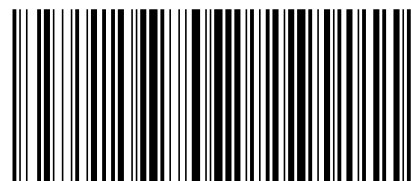
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字
2013年7月第一版 2013年7月第一次印刷

*

书号:155066·2-25616 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



SB/T 10859-2012

2013-01-04 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

4.2 服务要求

4.2.1 洽谈与预定

- 4.2.1.1 饭店应安排具有商务洽谈技巧的专职人员负责婚庆接待的洽谈和预定。
- 4.2.1.2 饭店与客人一同洽谈并确定婚庆活动场地以及布置要求。
- 4.2.1.3 商定酒店自主提供和需要协助婚庆中介机构共同做好的服务内容以及价格标准,并签订服务合同。
- 4.2.1.4 销售部门在签订合同后,及时通知相关部门,做好接待服务的准备工作。

4.2.2 婚庆活动现场

- 4.2.2.1 饭店应创新婚庆接待服务模式,提供个性化服务,在新人喜日当天送出饭店的祝福,在婚宴成功举办后道喜,并进行服务回访。
- 4.2.2.2 服务人员掌握婚宴新人基本信息、活动流程、宴席规模等相关信息,做好餐前准备工作。
- 4.2.2.3 安排接待人员在入口处迎接客人,设置签到处接待到访客人并做登记,酒席座位指示图放于入口处醒目位置。
- 4.2.2.4 饭店应具备与接待能力相适应的停车位,并根据婚宴活动的车辆情况,提前做好预留车位、进出引导等服务准备。
- 4.2.2.5 按照客人要求结合饭店情况,做好婚宴摆台时间和流程的设计,做到快速、准确、合理。
- 4.2.2.6 服务人员协助客人找位入座,并及时上茶。
- 4.2.2.7 服务人员及时清点上座情况,通知备餐部门做好准备。厨房要严格把握菜品的质量,按照服务合同的约定,本着安全、节约的原则提供菜品。
- 4.2.2.8 上菜过程中,服务人员及时分菜,适时对宾客进行菜品说明,询问用餐情况,使客人感到宾至如归。
- 4.2.2.9 厨房要合理控制出菜的程序和速度,勿使宴会出菜速度过慢或过快。
- 4.2.2.10 婚宴结束时,安排人员清理现场酒水情况,点好数目,与主人核对酒水数目。
- 4.2.2.11 婚宴结束时,做好送客服务并致谢,同时提醒客人带齐随身物品。
- 4.2.2.12 按照约定的结账方式,核对婚宴消费明细,同客人复核确认。
- 4.2.2.13 布置好收台工作,快速恢复原样,做好清点工作,对遗留物品进行寄存。
- 4.2.2.14 婚宴结束后,要及时做好回访工作,询问客人对服务工作的意见,以便总结提升。
- 4.2.2.15 饭店应对婚宴接待工作及时总结评估,相关资料要留存备档,为下一次接待服务提供参考。

4.2.3 中式婚宴服务规范

- 4.2.3.1 客人进入餐厅,服务员应主动协助拉椅让座,拉椅时应对着餐位,并欢迎客人参加婚宴活动。如有小孩应主动送上小孩椅。
- 4.2.3.2 客人入座后,遵循“女士优先”或其他的服务规则,按顺时针次序给客人送毛巾,毛巾的卫生、热度和湿度应符合服务规范。
- 4.2.3.3 客人阅菜谱时,询问客人提供茶水服务,并为客人逐一打开口布,脱出筷子套,以上操作均在客人右边进行。
- 4.2.3.4 为客人斟酒时,服务员应用手将酒瓶持稳,瓶口朝上,向客人示意酒的商标牌子。
- 4.2.3.5 中式婚宴的上菜顺序通常为:凉菜、热菜、炒菜、汤菜、主食、水果。
- 4.2.3.6 如需要分菜时,应按客人人数分好,然后从客人的左侧送到桌上。

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。
 本标准由中国饭店协会提出。
 本标准由中华人民共和国商务部归口。
 本标准起草单位:中国饭店协会。
 本标准起草人:韩明、陈新华、平安稳、赵庚晟。

引 言

为全面提升饭店企业婚庆服务的现场管理水平,规范婚宴洽谈、预定及现场服务,特制定本标准。

本标准参照采用了国家行业标准《饭店业星级服务人员资格条件》、《饭店服务礼仪规范》的部分条款,结合我国饭店企业现阶段的经营状况而制定。随着企业实践的不断创新和技术的进步,本标准将适时修订。

饭店婚庆接待服务规范

1 范围

本标准规定了饭店婚庆接待服务的术语和定义、婚庆接待服务的流程规范。
本标准适用于中华人民共和国境内提供婚庆餐饮服务的所有企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

SB/T 10420—2007 饭店业星级服务人员资格条件

SB/T 10476 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饭店 hotel

向消费者提供住宿、餐饮以及相关服务的企业。

3.2

婚庆接待服务规范 hospitality service etiquette

在婚庆接待服务过程中应遵守的行为规范,包括婚礼庆典的洽谈、预定与现场服务等。

4 婚庆接待服务规范

4.1 基本要求

4.1.1 饭店应具备接待婚庆相关活动所必需的硬件设施、餐饮条件和服务能力。

4.1.2 饭店应根据自身能力和实际情况,合理接待和控制婚庆典礼的规模和婚宴桌数,不超出最大接待能力,确保接待服务的水平和品质不下降。

4.1.3 饭店应根据客人在宗教信仰、风俗习惯和饮食禁忌方面的要求,对婚庆接待服务的各个环节做出安排和调整。

4.1.4 服务人员的服务工作应该符合 SB/T 10476 的要求。

4.1.5 饭店应引导客人节约用餐,反对铺张浪费。根据每席人数,制定适合的菜量标准,适量上菜,并提供打包服务。

4.1.6 饭店应制定中式、西式婚宴服务接待方案,并拓宽相关服务内容,能够为婚庆活动提供一条龙服务和个性化服务。

4.1.7 饭店具有满足婚宴要求的接待场地,并配备婚庆活动所需要的化妆间、更衣室。

4.1.8 饭店服务人员应穿着与婚庆活动氛围一致的服饰,体现婚庆活动喜庆和吉祥的内涵。