ICS 03.080.01
CCS A 20

T/SXJBX

山西省焙烤食品行业协会团体标准

T/SXJBX 002-2020

饼店前厅服务规范

Bakery lobby service specification

（征求意见稿）

2020-XX-XX 发布　　2020-XX-XX 实施

山西省焙烤食品行业协会　　发 布

目　次

前　言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本服务规范 1
5　岗位服务规范 2
参考文献 3

前　言

本文件按照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》进行起草。

本文件由山西省焙烤食品行业协会提出。

本文件由山西省焙烤食品行业协会牵头。

本文件由山西省焙烤食品行业协会归口。

本文件起草单位：山西省焙烤食品行业协会、山西晋焙协焙烤管理有限公司、山西五稻缘食品有限公司、太原市万柏林区艾卡蛋糕店。

本文件主要起草人：杜冰、张升扬、聂娟、郭晓彬、李新鹏。

本文件版权归山西省焙烤食品行业协会所有。未经许可，不得擅自复制、转载、抄袭、改编、汇编、翻译或将本标准用于其他任何商业目的。

饼 店 前 厅 服 务 规 范

1 范围

本文件规定了饼店前厅服务的术语和定义、基本服务规范、岗位服务规范。

本文件适用于饼店的现职服务人员。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10376 饼店分等定级规定

《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 饼店 bakery

生产销售面包，中、西式糕点等焙烤食品为主并提供相应服务的专营店。

3.2 服务规范 service specification

员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范。

4 基本礼仪规范

4.1 仪容仪表规范

4.1.1 保持容貌端正、面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆。

4.1.2 保持头发干净，长短适宜，发型适宜。

4.1.3 保持手部清洁，指甲长短适宜。

4.1.4 统一着装。工装干净整洁、外观平整、搭配合理，符合饼店形象设计要求。

4.1.5 佩戴胸卡。胸卡应标明饼店标志、所在部门、员工姓名等信息。

4.1.6 佩戴饰品应简洁大方。饰品应制作精良，与身份相符。

4.2 仪态礼仪规范

4.2.1 保持体态优美，端庄典雅。

4.2.2 站立时，应头正肩平，身体立直，应根据不同站姿调整手位和脚位。

4.2.3 入座时，应轻稳，上身自然挺直，头正肩平，手位、脚位摆放合理，应合理使用不同坐姿。

4.2.4 下蹲时，应并拢双腿，与客人侧身相向，应合理使用不同蹲姿。

4.2.5 行走时，应平稳，步位准确，步辐适度，步速均匀，步伐从容。

4.2.6 使用引领手势时，应舒展大方，运用自然得体，时机得当，幅度适宜。
4.2.7 应合理使用注视礼和微笑礼。与客人交流时，宜正视对方，目光柔和，表情自然，笑容真挚。

4.3 服务用语规范

4.3.1 应遵守公认的语言规范，应针对不同的服务对象使用不同的服务语言，服务用语应符合特定的语言环境。
4.3.2 为客人服务时应使用对方易懂的语言，使用规范的服务用语，称谓得当，用词准确，语意明确，口齿清楚，语气亲切，语调柔和。
4.3.3 鼓励员工掌握和运用外语、手语，为不同需求的群体更好地提供语言服务。

4.4 通用服务礼仪规范

4.4.1 迎送客人时，应选择合理的站位，站立端正，微笑着目视客人。正确使用肢体语言和欢迎、告别敬语。
4.4.2 接打电话时，应讲普通话及相应的外语，发音清晰，语速适中，音量适宜，力求通过声音传递愿意为客户服务的信息。电话铃响 10 秒内应及时接听电话，先自我介绍，并致以诚挚问候，结束通话时应向客人真诚致谢，确认客人已完成通话后再轻轻挂断电话。
4.4.3 向客人递登记表格、签字笔、找零等物品时，应双手或托盘，将物品的看面朝向客人，直接递到客人手中。递送带尖、带刃的物品时，尖、刃应朝向自己或朝向他处。递送时应正确使用肢体语言和礼貌用语。
4.4.4 客人有任何合理需求时，服务员应尽力满足，不能满足时，应帮助客人通过其他途径解决。

4.5 处理特殊情况服务礼仪规范

4.5.1 接待投诉客人时，应诚恳友善，用恰当的方式称呼客人。倾听客人说话时，应目视客人，及时将投诉事项记录下来。对客人愿意把问题告诉自己表示感谢，把要采取的措施及解决问题的时限告诉客人并征得客人同意。事后及时回访，确认投诉得到妥善处理。
4.5.2 当出现火灾等紧急情况时，应保持镇定，引领客人有序疏散并安抚客人。
4.5.3 当客人受伤或突发疾病时，应保持镇定，安抚客人，必要时应及时拨打救援电话。

5 岗位服务规范

5.1 接待服务规范

5.1.1 见到客人应主动问候。获知客人姓名后，应用姓氏或尊称称呼客人。
5.1.2 介绍饼店产品时应实事求是，用恰当的语言，站在客人的角度，为客人提供参考意见。
5.1.3 回答客人询问时，应有问必答，态度和蔼。对不了解的事情，应向客人表示歉意，表示出愿意帮助客人的意愿，并提供后续服务。
5.1.4 介绍饼店产品时应实事求是，用恰当的语言，站在客人的角度，为客人提供参考意见。

5.2 结账服务规范

5.2.1 收费结账时，应耐心细致、准确快捷。用现金结账的，应让客人核实收付金额，保障账目准确。
5.2.2 递送账单、发票、现金等物品时，用双手呈递给客人，请客人确认无误。
5.2.3 结账完毕应真诚地向客人表示感谢，欢迎客人再次光临，目送客人离开。

参 考 文 献

《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》