

当好店小二 赢得好口碑

记者体验餐厅服务员的工作日常

劳动不分高下，职业没有贵贱。在记者看来，只要付出辛勤的劳动，就能带来实实在在的回报与幸福，平凡岗位也能开出绚烂之花，结出丰硕之果。

5月15日，记者来到城区一家餐厅体验服务员的工作，寻觅餐厅服务员这个平凡职业的不平凡之美。



记者(右一)体验餐厅服务员工作

小细节成就好口碑

17时，正是餐厅最繁忙的时间。记者穿好工作服，戴好口罩，开始外迎工作。

先生，需要我帮您停车吗？在小心地为顾客打开后座车门，辅助乘客下车后，记者问驾驶员是否需要停车服务。得到谢先生需要的答复后，记者接过车钥匙，先将顾客交给负责内迎的其他服务员，然后将顾客的车停好，最后将车钥匙还给在前厅排队等候的顾客。而这只是服务员日常工作的一小部分，负责外迎的服务员不得进入餐厅，主要工作就是招呼顾客、为顾客开车门以及停车。这些细节，往往能给顾客带来好感，吸引顾客再次光临。

小朋友，不哭不哭，叔叔给你讲个笑话。因为排队过久，大厅中有位小朋友哇哇大哭起来。见状，记者赶忙安抚孩子。在记者讲述中，孩子逐渐安静下来。

18时，店内的顾客排起长龙，前往楼上包厢就餐的顾客需要长时间等待，记者专门蹲守在电梯口，为顾客按电梯按钮，并通过对讲机告知楼上服务员顾客入座的位置。等到顾客进入电梯站稳后，记者再次为他们按好楼层，全程引导顾客，让顾客感受到周到服务。

18时30分，记者带着餐厅自制的考核表进行日常巡台工作。所谓巡台，就是通过量化要求对服务员进行考核：

火锅内浮油是否及时刮除、餐具是否进行3~5分钟沸水消毒、热毛巾是否及时更换。记者巡查了大厅内的10张餐桌，全部项目合格。

记者发现，无论是打扫卫生的保洁员，还是招待顾客点菜的接待员，甚至是在后厨炒菜忙得满头大汗的厨师，他们都有一个共同点：只要双眼和顾客对视，他们就会伸手亲切而又热情地跟顾客打招呼，这仿佛成了一种习惯。有些双手不得闲的服务员，也会转头微笑，以一种真诚的态度对待每一位前来消费的顾客。这种发自内心的笑容，不仅让前来就餐的顾客身心愉悦，还让排队等位的顾客把焦虑抛脑后。

记者手记

当好服务员也要学各种技能

随着社会的发展，服务质量已成为当下顾客评价餐厅的标准。服务员也代表了一家餐厅的体面和温情，得到了越来越多的关注。

这一老职业抽新枝发新芽的背后，主要是行业内竞争加剧以及现代人思维方式的转变。2013年，记者大学毕业时曾到某餐馆体验过服务员，当时服务员的工作比较简单。而现在的服务员，在做好本职工作的同时，也需要学会各种技能：识别菜品、调制蘸料、讲笑话逗孩子等，这些不仅需要服务员能够随机应变，也十分考验个人能力。

伟大源自平凡，无闻造就精彩。服务员常被消费者忽视，但他们的工作并不简单。仅是端一个小时的菜品，记者的双手就已酸痛不已，每一道服务程序都要严格按照标准进行，记者事先接受临时培训才勉强没有出错。服务员正不断努力提高服务水平，社会大众也应对他们多一些包容和理解。

周到服务为餐饮行业加分

19时，记者来到三楼810包厢体验服务内容。记者提前为消费者打开包厢房门，待他们入座后，端上餐前水果，然后在餐桌中摆上一大盆沸水，将餐具泡在沸水中消毒3~5分钟。小心点，有点烫。消毒结束后，记者用专用的夹子夹起餐具摆放整齐并提醒。

一般来说，蘸料是顾客自行调制的，而一位比较随性的顾客要求记者帮忙调配蘸料。记者将由花生仁、酱油、

醋等混合拌匀的蘸料端给顾客。他品尝后，露出了满意的笑容。

上菜时，负责端菜的服务员用推车载着菜品送到包厢门口，然后由记者端着送到顾客的餐桌上，并告诉顾客每份菜品的名称。小份菜品如鸭血等端着相对比较轻松，而大份的菜品如肥牛卷等因为下方冰块沉重，在上菜时需集中注意力以防摔倒。

席间，应顾客的要求，记者为他们

将菜下锅。等到食物煮熟后，记者再一一将食物捞入顾客们的碗里。顾客们只管直接食用便可。

这样的就餐体验让在场顾客非常愉悦。在对记者表达谢意的同时，他们纷纷感叹服务行业的与时俱进。

以前，服务员只管端盘子上菜。现在的服务真是太周到了。顾客何先生说，优质的服务可以为餐饮行业加分，也给消费者带来好印象。

遇到诚信顾客深受鼓舞

由于对业务不熟悉，记者在体验过程中闹了乌龙。

803包厢的陈先生和黄女士用餐结束后，示意记者结账。于是，记者就在三楼吧台给顾客办理结账服务。直到顾客离开后，记者才发现并未收到款项。记者询问后得知，顾客使用“天逸游”积分结账，需到一楼前台付款。

虽然消费金额不高，但是记者依然急得冒出汗。由于没有顾客联系方式，记者联系不上这两位客人，跑出酒

店寻找后也无果。

正当记者准备垫付餐费时，这两位顾客返回餐厅，在前台询问餐费到账情况。得知未付款后，两人付了餐费。

陈先生告诉记者，天逸游积分如果发生变动，就会有短信提醒。然而，他们结账离开前往对面面包店买完面包，依旧没有收到相关短信，就回来核实消费情况。

这件事让记者颇为感动。其实，这本可归咎于记者的操作失误。然而，顾

客并未为难服务员。黄女士说：如果我们不回来核实，服务员的工资可能就要被扣，几百元钱也要白干几天了。服务员要做好服务已颇为不易，操作失误乃人之常情，我们非常理解。

朴实的话语感动了在场的人。此时此刻，顾客的包容让记者如沐春风，也让记者明白，随着社会的进步，顾客对于服务员的态度发生转变。两位顾客补上餐费后表示，今天的就餐体验非常愉快，日后还会再来就餐消费。



永报姐妹花

Yong Bao Jie Mei Hua

全国巾帼文明岗
监督电话 87126426



微信关注 永报姐妹花
获取相关资讯报道

融媒记者 陈宏宇