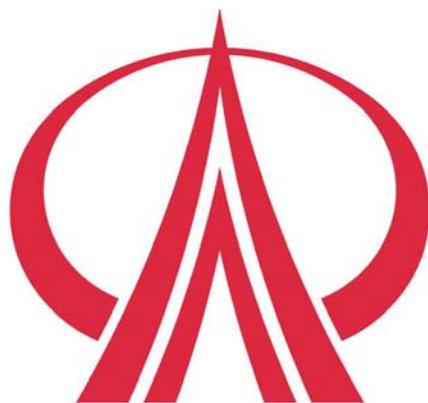


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：女兒紅婚宴會館



指導教師：林晉照老師

學生：BZ98046 張哲綸

中華民國一百零二年五月

致謝

首先我要感謝的是王經理，如果沒有他我可能就沒這份工作，因為他我才有這個機會為女兒紅婚宴會館效勞，也因為他我得知很多工作方面的正確觀念，感謝她告訴我這麼多，我真的受益良多；也感謝跟我在一起工作的夥伴們，在職場上我們一起互扶互助、一起同甘共苦，因為人力上的問題大家很拼、很辛苦，因為有你們所以才有堅持的動力，團結的力量真的很重要。

摘要

在暑假期間我投了許多的履歷，面試了很多門市，現在女兒紅婚宴會館則是我實習的門市，在實習期間從沒換過公司，是因為還沒進女兒紅婚宴會館前已有接觸過餐飲，所以我很適應餐飲服務業，雖然實習的時數已超過學校規定的時數，但也是因為人力的關係所以工作時數比較長，這也沒什麼不好，也因為時數長我也學到很多，以後想朝餐飲服務業發展，自己創業，這是我的目標。

目錄

致謝.....	I
摘要.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
表目錄.....	VI
第一章 實習動機與目的	1
第一節 實習動機.....	1
第二節 實習目的.....	1
第三節 實習公司徵選過程	2
第二章 個案公司介紹	3
第一節 公司沿革與現況	3
第二節 公司策略.....	6
第三節 公司戰術與作業策略	9
第四節 直接負責單位業務內容	10
第三章 個案公司實習所見	11
第一節 門市行政實習	11
第二節 門市營運管理實習	14
第三節 行銷企劃實作	39
第四節 店長與管理職務實習	49
第五節 商業自動化與營運決策實習	51
第六節 消費者行為分析實習	54

第四章 實習心得與未來建議	57
第一節 實習心得.....	57
第二節 未來建議.....	59
第三節 我的未來計畫	60
參考文獻.....	61

圖目錄

圖 2-1 公司組織圖	5
圖 3-1 人力需求預測	11
圖 4-1 諾亞餐飲系統	51
圖 4-2 諾亞餐飲登入畫面	52
圖 4-3 諾亞餐飲桌號點餐	52
圖 4-4 諾亞餐飲點菜畫面	53

表目錄

表 3-1 工讀生管理規章表	15
表 3-2 外場服務人員形象標準表	18
表 3-3 儀態標準動作表	20
表 3-4 各時機禮儀動作要領表	21
表 3-5 貌應對基本口語表	23
表 3-6 接受預約表	24
表 3-7 指定接聽表	25
表 3-8 領台表	25
表 3-9 大門 DOORMAN 標準作業流程表	27
表 3-10 小吃餐前服務流程表	28
表 3-11 小吃餐中服務流程表	30
表 3-12 茶車服務流程表	33

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

三明治教學是我們大四生才會接觸到的計畫，剛開始聽到覺得很新奇，這個計畫居然可以讓我們一邊工作一邊完成學業，當然工作也會獲得薪資，這是讓人更誘惑的地方，但是三明治教學的重點並不是這個，而是可以讓我們大四生提早熟悉職場，所以對於這個計畫我們相當的肯定。

第二節 實習目的

- (一).學習到在職場上的專業技能
- (二).藉由三明治教學的機會先為將來打好基礎
- (三).自我開發認知，發揮所長

第三節 實習公司徵選過程

一、如何獲得實習公司資訊

透過網路人力銀行以及書報刊登得知，在實習公司店面也有招募人員啟示。

二、與實習公司如何接洽

因有多年餐飲服務經驗並在此公司服務過，因此直接自己親自去會館寫履歷表，直接錄取上班。

三、為何選擇目前實習公司

自己對於餐飲服務業有興趣，也想學一些有關餐飲服務業裡的技能，目前實習的公司非常符合我的條件。

四、你對實習公司的初步看法為何

覺得實習公司裡的消費算單高價，門市裝潢非常有氛圍、外觀氣派，如果從未來這上班應該都不會敢踏入這會館。

第二章 個案公司介紹

第一節 公司沿革與現況

一、公司發展沿革

潮港城餐飲集團擁有十五年悠久歷史，為中部地區知名的婚宴餐廳。

集團擁有品牌有，精緻典雅的女兒紅婚宴會館、獨一無二的愛朵創意婚禮企劃、五星級平價美味的潮吉大排便當專賣店、平價奢華的潮港城國際美食館、送禮首選的 Takeaway 伴手禮專賣店。

(一) 女兒紅婚宴會館

潮港城餐飲集團旗下全新型態的精緻餐飲品牌，斥資上億元打造，裝潢奢華氣派，館內備有牡丹椅、特製餐具與燈光音響設備，料理部分則是由 10 年資歷的宴席師傅，率領多位專業中、西、日餐廚團隊全程服務；此外，餐廳更為每一對新人準備專屬婚企人員，提供專業音控、專屬舞團，為顧客打造永生難忘的世紀婚禮。

(二) 愛朵創意婚禮設計

為新人規劃夢想中的婚禮，創意的巧思與貼心的服務讓所有的新人美夢成真，留下永難忘懷甜蜜美滿的婚禮饗宴；每位婚禮規劃顧問都是專業親切的同仁，能夠貼近每對新人的心房，熟悉與了解新人細膩的需求，讓整場婚禮從頭到尾都驚喜連連，高潮迭起。

(三) 潮吉大排便當專賣店

集合多名中西餐飲的五星級主廚，精心製作，等同於料理五星級高級饗宴般的費心，堅持少油少鹽的健康訴求前提下，更有其獨特的美味，使潮吉每一份便當，不僅吃到美味，更感受主廚們的用心。從 2008 年設立至今已經開設 7 家直營店，為大台中地區顧客每日提供大量平價美味的便當。

(四) Takeaway 伴手禮專賣店

於 2012 年春季開幕第一家門市，販售精美禮盒、婚禮蛋糕、點心、彌月禮盒、港式點心，以獨特與客製為主，可為客人設計出專屬點心商品。

(五) 潮港城國際美食館

乃中部地區最大型的餐飲品牌之一。今年改點重新裝潢，擁有氣派設計與炫彩燈光音響，專屬舞團表演活動。

世紀婚宴、尾牙、謝師宴、感恩惜別晚會，無論您是大宴小酌，還是三五好友談心聚會，Enjoy your party。

二、公司名稱由來

女兒紅婚宴會館於 96 年 9 月 16 日開幕，LOVE IN YOUR HOME。因此取名為『女兒紅』。

三、公司創辦人與理念

『女兒紅』是一罈深埋的陳年醇酒，更是帶來幸福的婚宴會館。... 愈是繁瑣的事情，愈是要掌控細節。用心，是我們唯一的方法；累積每一對新人的滿意度，純釀出女兒紅。

四、公司組織圖

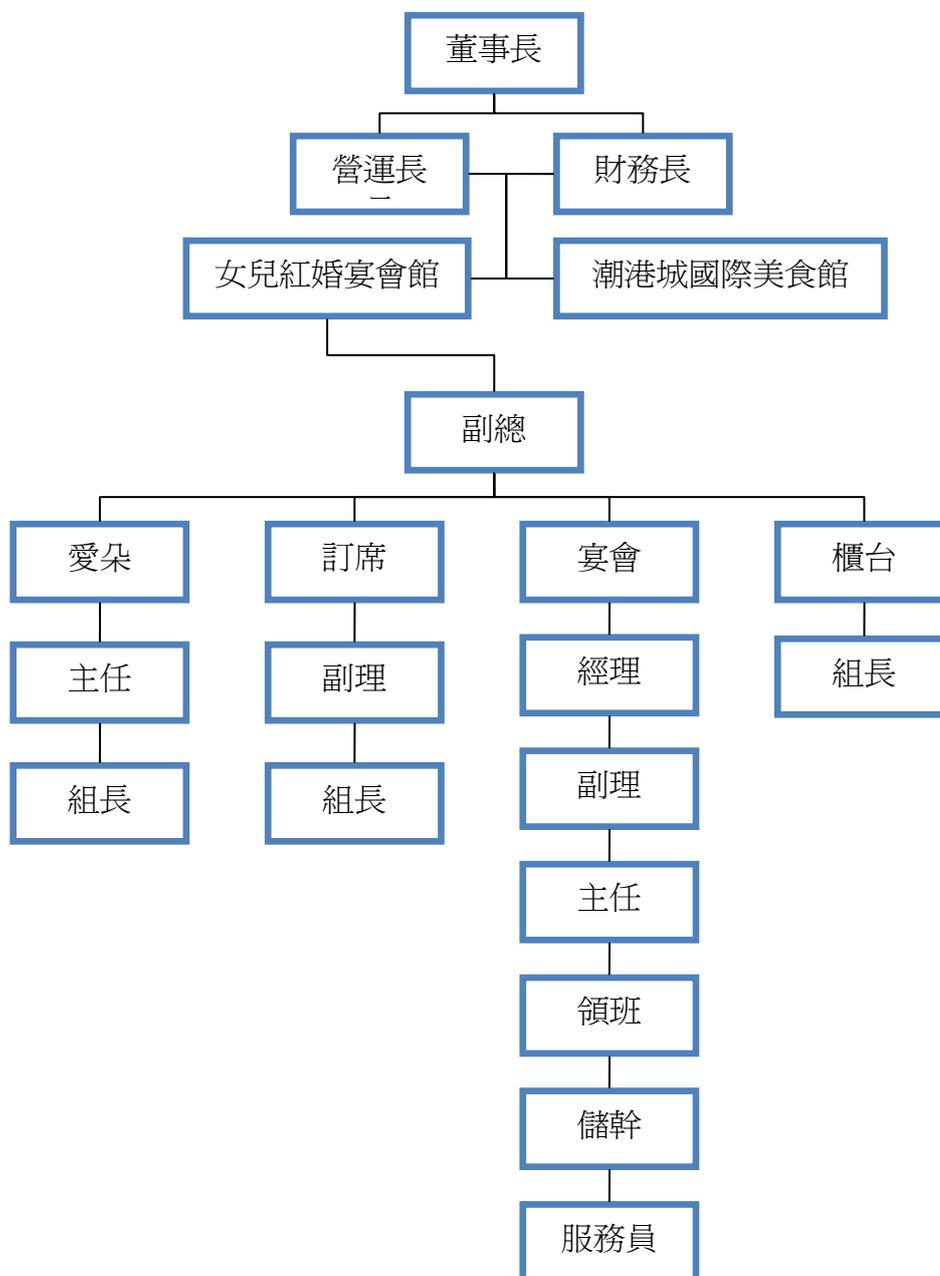


圖 2-1 公司組織圖

第二節 公司策略

一、公司經營使命與目標

女兒紅是一罈深埋在陳年的酒體貼心意的專人服務，高規格的婚禮禮遇，精緻化的美食饗宴，浪漫時尚的幸福氛圍，尊榮級的婚禮規劃，話題性的主題婚禮。經典美味，時尚創新，女兒紅實現專屬於您的幸福承諾。

(一).顧客滿意

提供健康安心的飲食環境，堅持品質、衛生、清潔的要求，用對待好朋友的心做體貼的服務，時常保持創新與創意的領先。

(二).同仁樂意

優質的文化、良性的學習環境、教育訓練的完整、滿足成長學習的需求，只要能力、合夥，創業很容易。

二、公司外在競爭者

公司附近一些同行餐廳業者，以及餐飲業者。

三、SWOT 分析

1. 優勢(S)

- (1).顧客對品牌的忠程度
- (2).成本優勢
- (3).完整的人員訓練
- (4).完善的顧客溝通管道
- (5).明確的市場定位

2. 劣勢(W)

- (1).餐點偏向高價位
- (2).產品創新開發能力
- (3).電子化作業系統

3. 機會(O)

- (1).廣大的外食人口，逐年增加
- (2).消費族群年輕化，能力強
- (3).餐點品質穩定性
- (4).服務性周到

4. 威脅(T)

- (1).人才招募不易
- (2).競爭者多
- (3).外帶市場被瓜分(7—11、全家等)

四、公司的核心競爭力

強調港式飲茶道地港式饗宴，公司具有多種選擇性餐點，並不只是單一餐點，每個餐點具有時段性，午餐時段 11:00~14:00，下午茶時段 14:30~17:00，晚餐時段 17:30~21:00，餐點供應時段會依狀況自行調整。

五、五力分析

1. 競爭者情況:女兒紅是複合式餐廳，有西式餐點、中式餐點、下午茶系列，所以競爭者會比較多，但是我們有品牌知名度、品質控管以及主打商品。
2. 供應商議價的能力：一些物料價格會依季節來做調整。
3. 顧客議價的能力：女兒紅雖然屬中高價位，但為了回饋顧客，公司一直推許多優惠方案以及白金卡、響樂卡，顧客也可以藉由此卡享有優惠。
4. 替代品：餐飲業的替代品可說走一兩步就有一間，也有搞創意的餐飲，特製飲料等等。
5. 進入門檻；自備該店投資資本額高不容易模仿。

第三節 公司戰術與作業策略

一、公司的經營項目與所提供服務

提供宴會、餐宴與午晚餐以及下午茶點心，以及外帶餐點。

(一) 產品策略

為了進行市場區隔，因此在產品、價格和服務方面都做了區隔，以尊貴的服務為訴求，以款待最重要的人為訴求，以有禮的服務為訴求，以活潑的服務為訴求，都是以符合大眾一般口味的產品為經營焦點。

(二) 價格策略

女兒紅的價格策略，是鎖定高品質精緻服務採用高單價的喜宴配套，希望顧客能以「滿意值得」的感受享受到女兒紅的產品與服務。

(三) 通路策略

目前潮港城餐飲集團版圖擁有女兒紅婚宴會館、潮吉大排、愛朵婚禮企劃、蛋糕故事，都是採取直營連鎖的方式來經營。

(四) 促銷策略

除了與一般業者相同的，對會員的優惠措施，潮港城餐飲集團旗下事業均不打價格戰。不打價格戰的策略，反而是在特殊節日以加贈小禮物的方式來拉近顧客的心。

二、公司的主要顧客

主要以結婚喜宴客群為主。

第四節 直接負責單位業務內容

一、直接負責單位

DoorMan、茶車、廳內服務員、後走送餐

二、直接負責單位工作內容

(一). DoorMan:區分客人、帶位

(二). 茶車:泡茶巡視茶水

(三). 廳內服務員:點餐送餐與餐中服務點餐

(四). 後走送餐:核對品管送餐

三、工作時間與輪值方式

早上 10:00 上班 到 下午 2:00 下班，由下午茶同人交接

下午茶 2:00 上班 到 晚上 5:00 下班，由晚上同人交接

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

一、 人力規劃

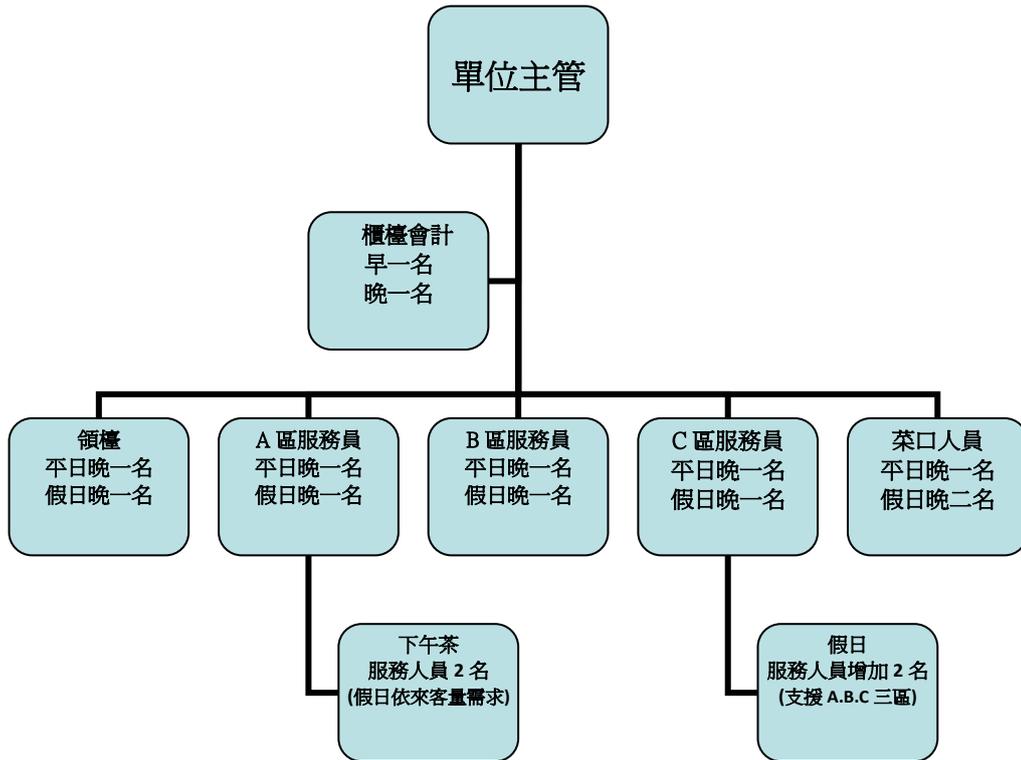


圖 3-1 人力需求預測

(1) 平日早晚班人力需求預測

單位主管*1-出納*2-領檯*1-服務員*6 總計:10 名

(2) 假日早晚班人力需求預測

單位主管*1-出納*2-領檯*1-服務員*10 總計:14 名

二、員工的教育訓練

(一).評估訓練需求

每個區域都有本「認證書」，工作的流程或食材量的多寡都在認證書裡有提到，依照認證書上的評估量操作，都符合公司餐點的標準，除了外場除外，外場訓練是依照人員的教導，而不是認證書，是依累積經驗而來的。

(二).訓練方法

進入門市後，依照一對一教學的方法來訓練，因為每個人的工作方式習慣都不一樣，如果一對多數的話可能會混淆新人，所以採取一對一教學，有認證書的需要先熟記認證書裡的內容，所以必須先抄寫下來以便回去複習。

(三).訓練成果的評估

在忙碌之中便可知道是否熟記流程以及認證書裡全部的餐點評估量，熟記了不管多忙都很流暢，不熟的話可能造成其他夥伴的麻煩以及延遲出餐速度或供餐速度。

(四).員工的在職教育訓練

熟記認證裡的內容後，表示你已學會門市裡的餐點或者工作內容，但還是要累積其他的經驗，例如如何處理客訴問題、餐點內有不明物體、顧客在門市受傷等等的問題，這些必須要累積經驗才可以完全處理問題。

三、工作績效評估與考績

(一).工作績效評估方法之檢討與改進

每週會開一次小型會議，針對本週所提的重點來討論以及如何達成目標，達程度如果不好則會進行檢討以及改進，則會針對某個區域在做個人員檢討小型會議。

(二).考績評分表之項目與評分重點

公司會針對菜色上了解其食材對哪些人比較不好所以不適宜食用、對哪些人的身體有哪些幫助等等的一些問題都得了解，如回答錯誤或不了解者，都會影響顧客對我們的滿意度，或者這次有哪些活動，都要清楚其活動內容、活動期限等等。

四、獎勵制度

獎勵制度的執行、檢討與改進獎勵是為了犒賞我們工作夥伴的辛苦，以及有了這些獎勵可以更有活力去達成下個目標，因為只要達成目標就有獎勵，所以在工作上一定會更加努力。也不能本末倒置，誤以為工作就是為了獎勵，這是不行的，獎勵制度是為了放鬆工作夥伴們的心情，調適一下為下個月再做打拼。本公司員工表現優良或參加競賽優勝者，公司將分別給予嘉獎獎勵金 500 元、小功獎勵金 2000 元、大功獎勵金 3000 元。

五、員工保險與福利

員工保險：勞健保、團保。

員工福利：員工折扣、三節禮金。

第二節 門市營運管理實習

一、企業文化與經營理念

外場服務人員的服裝、儀容是顧客進門面對我們人員先入為主的第一種感受。梳剪整齊的頭髮，整潔的制服，端正的儀容，表裡一致的親切接待，都是很重要的。有些餐廳，內場工作的廚師會蠻不在乎的出現再大廳，衣著不整之外，滿身的油污、骯髒污穢，令人嘔心，大部分的顧客會報以異樣的眼光並且胃口盡失。專業形象是指一個人外在形態及內在散發的氣質。外在型態通常為外貌服裝、儀容精神、禮節表現；內在則指正向良好的態度氣質。服務是無形且無法儲藏、很難用價值去衡量、一切全憑顧客感覺而定。透過廣告宣傳、口碑和過去經驗使顧客有消費意願。而購買行為發生後、將直接對服務品質感生評價，許多顧客、選擇當一位沉默的顧客，這樣的顧客他不吵不鬧、但是他把一切看在眼裡，據調查顯示只要有一位顧客不滿意即有二十六位顧客有相同感受，並且有十八位客人從此不再上門！因此反應單單產品好、但服務品質不能令顧客滿意、一樣無法抓住顧客的心。所以透過專業形象的塑造、禮儀應對的表現，除了增加對自己的自信外，更能在顧客心目中留下深刻印象而獲得肯定，相信你一定會樂在服務。增加你個人的魅力就從加入女兒紅開始吧。

建立第一印象決定要素

(一).6 秒鐘決定一個人～（尚未開口前.....）

(二).55%臉部：是否有笑容？是否感覺親切？相貌視覺舒服？

(三).38%聲音：語調是否刺耳？音量是否適中？

(四).7%修正空間：表達應對、專業技巧或知識

二、工作人員管理規章

針對工讀生人員，公司樹立管理制度(如表 3-1)所述，包含：人員報到手續、上班時間安排、上下班應遵守事項、一般規定、教育訓練、請假規則

表 3-1 工讀生管理規章表

準則要求	要求重點	補充說明
人員報到手續	1.填寫個人資料(人事資料) 2.準備身分證影本、大頭照*2、配合銀行戶口 3.換制服，整理儀容 4.簡單認識環境	
上班時間安排	A：1100~1700 C：1800~2000 兼職人員假日需 2 個班以上	下班時間，由各廳房主管決定
上下班應遵守事項	1.上下班須打卡依規定時間到達 A. 上下班未打卡，扣一小時薪水 B. 不可代打卡 C. 遲到 * 遲到 15 分鐘以內罰金 50 元 * 遲到 30 分鐘以內罰金 100 元 * 遲到 1 小時以內罰金 200 元 * 遲到超過 1 小時者，算曠職 2.先換好制服，整理服裝儀容，到各廳房報到 * 服儀不整者，違反一項罰金 30 元 * 情形嚴重者，取消當天已排之班別 * 屢勸不聽者，一律開除	* 提早上班或下班時，須由當廳廳長簽名，才以計算當日薪水 * 如對計算時數有問題者，則須拿上班卡至管理部詢問，

	<p>3.集合時間須準時，保持安靜</p> <p>4.個人物品放入置物櫃，排放整齊，保持整潔</p> <p>5.個人便服整理好，吊掛衣架上</p> <p>6.貴重物品，請隨時攜帶</p>	<p>不得自行 拿筆修正，發現者以不計算當日薪水</p>
一般規定	<p>1.新進人員須聽從資深人員與幹部的指示</p> <p>2.上班時間不可吃東西喝飲料，累犯開除</p> <p>3.不可在館內抽煙，違者開除</p> <p>4.不聽從資深人員與幹部指示者，先予口頭警告、約談，限期內改善不佳者，開除</p> <p>5.談吐舉止應親切有禮貌，服務現場不可聚集聊天</p> <p>6.上班不可開手機，有需要可事先詢問主管</p> <p>7.凡顧客因公贈與紅包或小費者，應繳納至櫃檯做為員工福利金，若因一時貪念被發現私藏未繳納者，一律加重處以三倍的罰金，做為員工福利金。</p>	
教育訓練	<p>新進人員基本訓練</p> <p>1.一小時的職前訓練，不支薪(上完職前訓練之後，才可排班)</p> <p>2.基本的服務流程、環境介紹</p> <p>在職訓練</p> <p>1.講義解說(宴會、套餐課程)</p>	

	<p>2.新進人員練習，資深人員示範與說明</p> <p>3.宴會、套餐、包廂中實際學習</p> <p>4.時數滿 450 時，且表現優良者才可申請考核</p> <p>主桌訓練</p> <p>1.對象：女性工讀生</p> <p>2.三個月內工作時數滿 240 小時並表現良好之工讀人員</p> <p>3.由幹部選任合適人員作訓練</p> <p>後走道、跑菜</p> <p>1.對象：男性工讀人員</p> <p>2.三個月內工作時數滿 240 小時表現良好之工讀人員</p> <p>3.由幹部選任合適人員做訓練</p>	
請假規則	<p>事假</p> <p>1.臨時請事假需找其他工讀生代班</p> <p>2.事先請假需提早三天以上</p> <p>3.病假事假四次(包含第四次)，永不錄用</p> <p>4.未依規定請假者，算曠職</p> <p>病假</p> <p>1.須有醫師證明</p> <p>2.需提前兩三個小時請假</p> <p>3.請假人親自以電話回報</p> <p>4.未依規定請假者，算曠職</p> <p>曠職</p>	

	1.曠職兩次永不錄用 2.曠職者，罰款 300 元	
--	------------------------------	--

三、門市作業基本認識

(一).服務人員頭髮服裝形象標詳細如表 3-2 所述

表 3-2 外場服務人員形象標準表

基本管理重點～應維持整潔，不可褪色或髒污；並穿戴整齊。		
	帥哥	美女
頭髮	◎染髮顏色不得染奇異顏色 ◎如有必要應使用造型產品	
	1.清爽簡潔為宜	1.短髮長度需過耳 2.長髮過肩需梳理束妥整齊 造型以紮高馬尾，或辮子為準，瀏海不蓋住眼睛
臉	1.不可蓄鬚、留鬚角	1.上淡妝 2.需上粉底及淡色口紅
上衣	1.需整燙平整、保持乾淨。 2.內搭衣著不得高於衣領、袖長不外露。	
飾品	耳環：以貼掛耳垂雙耳配戴、款行不得過大或垂墜。 戒指：以一個為限、款行宜簡潔。 指甲：剪短、不可塗抹指甲油。 手鍊：以樸素單鍊為主，款行不得過大垂晃。 項鍊：不得外露制服外。	

對講機	1.佩掛左右（後）腰間皮帶上 2.耳機塞入右耳窩固定，掛線需由上衣下擺內側穿入，至上衣領口穿出。
-----	---

(二).表達由衷笑容的方式

1. 表達感謝

由衷感激顧客從那麼多的餐廳當中，選中並光臨本店，

不論在客滿巔峰或是接近打烊的時刻，都要保持笑容迎顧客。

2. 要有感情

為了讓顧客能盡情享受這美味的一餐，所以我們來到這裡工作、除了收入之外，我們也可以認識更多的朋友，顧客能夠不斷湧入店裡，象徵給我們帶來無比的希望，所以待客至親有如朋友一般，也就是賦予感情，這樣就能表達自然的笑容。

3. 充滿自信

充實培養自己的專業，提昇對工作的自信，進而變成笑容。讓顧客光臨我們餐廳時，一定讓他滿足而返，顧客滿足還包含商品力完整的提供（推薦，真實享用，等於期待）。所以提早十分鐘到餐廳做好個人準備，也有助專業呈現。

(三).待客微笑標準

1.雙眼柔和注視顧客（以注視對方眼睛、眉宇或鼻尖為宜）

2.親切自然的表情

3.嘴角上揚自然露出微笑（露出上排牙齒.勿過度誇張）

(四).微笑訓練～可多利用鏡子

1.眼神多正視對方→接觸重點→對方眉、眼、鼻附近活動『眼部運動』

2.嘴角四周活動『放鬆運動』、『舒軟四周肌肉』

(五).工作形象規範

- 1.服務工作進行顧客接觸時機，袖子不得捲起。
- 2.工作時不得抽煙、吃檳榔及口香糖或零食。
- 3.當班前及工作時不得飲用含酒類飲料。
- 4.Stand-by 時注意站姿不得靠牆、門邊。
- 5.不在工作場所大聲喧嘩、嬉鬧、或勾肩搭背說話、聊天。
- 6.當班時間不得攜帶手機、呼叫器（店主管與職務代理幹部除外）

四、顧客服務

從一個人的肢體語言中、顧客可以感受我們是否尊重他們？體態動作是否合乎禮貌的表現！而以下的標準～可以幫助我們以正確的肢體動作，展現出我們的專業態勢。

表現合於禮但不是僵化！使用肢體表達時，還是以自然順暢為原則，才不會令人覺得過於造假。

(一).儀態、站姿、走姿、指引詳細如表 3-3 所述

表 3-3 儀態標準動作表

儀態	標準動作
站姿	<ol style="list-style-type: none">1.頭要正，頸要直，背要挺。2.眼睛要直視前方，面帶微笑。3.雙手手心與手臂自然交握，置於前方。4.雙腿打直，雙腳打開與肩同寬。
走姿	<ol style="list-style-type: none">1.抬頭挺胸，上身姿勢端正，勿左搖又晃。2.眼睛直視前方，面帶微笑。

儀 態	標準動作
	1. 掌心向內、五指輕輕併攏平伸、自然下垂於身側、隨行進速度前後自然擺動。 2. 前進步伐時，腳抬起前足跟先著地、後足尖後離地。
指 引	1. 上半身微微向指引方向傾身 2. 五指併攏指引、手肘成 45 度。 3. 眼睛直視指引方向面帶微笑、且回頭確認顧客 4. 雙腿依當時狀況自然跨步或站立
電 話	1. 三響內接聽、使用標準口語問候。 2. 談話音量適中、語氣、態度禮貌、專注、親和。 3. 結束通話、感謝來電、待對方掛上後在掛電話（或用手切斷切話鍵）。

(二).禮儀接待動作要領如表 3-4 所述

表 3-4 各時機禮儀動作要領表

平面接待 --- 迎賓	面帶微笑、鞠躬 15 度+問候、(驅前)、詢問、告知、安排
平面接待 — 訪客	面帶微笑、鞠躬 15 度+問候、(驅前)、詢問、告知、指引
接待 --- 談話 中 二組顧客招 呼	面帶微笑、點頭、談話段落暫停、(趨前)、詢問、告知、 回覆一組接待點頭問候
大廳行進中	面帶微笑、停頓、(側身)、點頭示意+問候

手持餐點中	面帶微笑、停頓、(側身)、點頭問候
手拿重物時	面帶微笑、點頭問候(注意安全)
公共區域清潔時	暫停工作、面帶微笑、點頭問候

(三).服務決勝重點做好電話接聽應對禮儀

- 1.態度禮貌、專注、親和。
- 2.聲調、音量適中、態度不急不徐、並融入感情。試想我們嘴巴說謝謝，心理卻把對方恨得牙癢癢的，受話者必也能感覺出您的心不甘情不願。所謂『甘願做、歡喜受』一樣是一句話，何不說的漂亮一些，讓人心神舒爽些呢？
- 3.使用簡單、直接的口語、咬字要清楚。
應對口語例如：『是的、好的、謝謝您』等，有些姓氏在電話中很容易混淆、例如：
“徐、許”、“黃、王”、“董、總”，國人不喜歡被人改名換姓，倘若我們在電話中無法辨識怎麼寫、應虛心請教以示尊重、切不可張冠李戴。
- 4.聲音與名字結合在一起，也就是說要會辨識來電者的聲音，人都有喜歡被尊重，被叫出姓名的喜好，如果這個人經常來電，我們認不出對方的聲音，老是制式的問他，你哪位，您找他有什麼事，我想對方心理的感受一定不是很舒服（如常客、特約顧客負責人、內部管理部聯繫窗口...等）。
- 5.常將請、謝謝、對不起掛在嘴邊。
- 6.常說“您”取代“你”，多說貴公司，不說那你們公司，讓對方有一種被認同的感覺，彼此縮短了距離，感受較為親切。

7.掛電話之前應先用手輕案切話器、切勿用力將話筒掛上，以免傳出迴響讓對方誤以為你掛他電話。再則，我們必須等來話者先掛電話才能掛上電話，結束通話。

(四).服務用語、流程禮如表 3-5 所述

目：看向顧客口鼻之間或眼皮之間，以免彼此不自在。

手：A - 切記兩手交叉背後，或合抱於前，或插入褲袋之內。

B - 指引不用單指，傳遞物品需雙手奉上。

行：A - 動作要敏捷，不漫步及跑步。

B - 帶領客人要注意速度及位置，距離保持 2-3 步，如有台階、樓梯、斜坡或阻擋物時，因提醒顧客留意。

C - 客人談話時，不可從中間穿過。

對談時---宜維持約一手臂長（約 0.6 公尺）的距離，以免彼此產生壓迫感。

表 3-5 貌應對基本口語表

時機	用語
顧客光臨時，接待與櫃台人員招呼用語 顧客入座時，客席旁服務人員招呼用語	『(午/晚安)您好，歡迎光臨女兒紅』
顧客用完餐離席後，接待與櫃台人員及客席旁服務人員的送客用語	『感謝您的光臨，請慢走！』
進行桌邊服務非顧客主動要求送上餐點時	『抱歉打擾了』 『不好意思打擾了、為您送上餐點』

讓顧客等待時	『抱歉讓您久等了』
由顧客提出需求時	『您好請問需要什麼服務？』
回應顧客需求或服務不週時	『好的、請您稍後！馬上為您送上』 『好的、沒問題』
基本禮儀使用	『麻煩、請、謝謝。』
指引方向（入座）	『麻煩您、這邊請。』
送餐完成時	『謝謝您、請慢用！』
基本禮儀使用	『您好～』

(五).電話禮儀應對口語如表 3-6、3-7 所述

一般人之所以口氣不好或態度不佳，可能是沒有察覺到自己的口氣給人的不舒服，或是用語錯誤

表 3-6 接受預約表

時機	用語
電話接起時	『女兒紅，您好！敝姓○，很高興為您服務』
專注聆聽	『好的，您要預約～請問您貴姓大名？』
詢問預定相關資料	『○先生/小姐，您要預定哪一天？幾點呢？』 『請問您有幾位貴賓呢？有需要指定的位置嗎？』 『麻煩請您留下聯絡電話，電話是（停頓）』
確認覆誦預約事項	『好的○先生/小姐，跟您確認，您預約○位貴賓，○月○日○點○分○○的位置，聯絡電話是……』
告知保留時間	『座位將會為您保留十分鐘』
與顧客結束對談	『○先生/小姐，有需要再為您服務的地方嗎？』 『感謝您的來電～女兒紅祝您今日有愉悅的一天』 『再見』

表 3-7 指定接聽表

時機	用語
電話接起時	『女兒紅，您好！敝姓○，很高興為您服務』
轉接電話	『請您稍後，我為您轉接』
指定人不在（外出/休假/忙碌） 代尋問來電目的 顧客～	『您好！不好意思、他○○·請問您是哪裡找他呢？』 『我能為您服務嗎？能幫您什麼忙嗎？』
表示主動回電的意願 緊急需即時處理（如客訴、廠商、管理處）、請尋其代理人之負責人接聽	『方便留言、我請他跟您聯絡好嗎？』 『我為您接聽另一位幹部好嗎』
轉接電話（顧客）	『請您稍後，我為您轉接』

(六).迎賓接待口語如表 3-8 所述

迎賓位置領台轉區域服務員

表 3-8 領台表

服務重點	禮儀	口語
領台接待	1.面帶微笑、顧客距離約 3 步趨前開門（使自動門開啟）表示歡迎（注意眼神停留顧客方向、勿張東望西以示尊重）	『午／晚安您好！歡迎光臨女兒紅 請問貴賓有預約嗎？好的！』

<p>座 位 安 排、 引 導 方 向</p>	<p>(依顧客人數判斷帶至座位桌型) 指引方向、注意帶客保持 2~3 步 距離、關注是否跟隨(走至顧客前 為帶位) 行進間可做環境介紹搭配指引手 勢動作(如化妝室位置)</p>	<p>『○先生/小姐,麻煩您這 邊請!』</p>
<p>座 位 確 認 顧 客 入 座</p>	<p>指引座位!(標準指引動作) 拉椅服務(女士優先)!</p>	<p>『○先生/小姐,這位置您 滿意嗎?』 『○先生/小姐,稍後將由 該區服務人員為您做餐 點服務,祝您用餐愉快! 謝謝您。』</p>
<p>有 預 約/無 預 約</p>	<p>面帶微笑、即時查看預約名單。 (牢記預約人數及座位) 指引方向!(標準指引動作)</p>	<p>『貴賓預約時登記大名 為?好的! 請您稍後!為您做預約 確認!』 『○先生/小姐,您的座位 已為您準備好了!請問 人數都到齊了嗎?好 的!』 『○先生/小姐,麻煩您這 邊請!』</p>

(七). 迎接客人的第一道窗口詳細如表 3-9 所述

表 3-9 大門 Doorman 迎接客人標準作業流程表

服務重點	參考標準	補充說明
熟記今日之訂席情況	向櫃檯詢問今日之訂席以及今日館內之各項活動或工程，且須熟記。	
大門迎賓	<ol style="list-style-type: none"> 1 定點於大門口，客人接近門口約五步之距離須立即開門，送往迎來，隨時注意門口之情況。 2 賓客進門之詢問口語：「午（晚）安您好：請問是用餐還是參加喜宴呢？」，並指引前往。 3 如遇有客人提重物或車輛物品須搬下之情形須立即前往協助。 4 遇有新娘或遊覽車到達須立即前往協助，並通知該檔宴會主管 5 如客人需要叫計程車，先告知櫃檯，請櫃檯叫車，取得車號，再為客人服務 6 遇見下雨天，則須準備雨傘架 	<p>* 進入館內之目的約可分為：小吃用餐、包廂、宴會用餐、訂席、婚企接洽及後勤單位洽公，須詢問清楚。</p> <p>* 遊覽車可指引前往潮港城之停車場停放</p>

	及雨傘套，並且隨時為客人收取雨傘或撐傘	
異常情況	<p>以下情況須立即告知主管：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 發現可疑之人、事、物接近館內 2 館外發生車禍 3 客人有酒醉、或意外情況等 4 館內、外發生鬥毆 5 任何不屬正常營運內之情況 	

(八). 小吃區用餐前之服務詳細如表 3-10 所述

表 3-10 小吃餐前服務流程表

服務重點	參考標準	補充說明
迎賓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開門迎接，向客人寒暄問暖：『午安/晚安您好』 2. 詢問客人是否有事先預約：『請問小姐/先生貴姓大名，是否有訂位呢?』 <ul style="list-style-type: none"> 有：這邊請（帶領客人至預定位子） 沒有：那請問有幾位呢？這邊請（帶領客人至理想位子） 3. 引領客人至定位 4. （帶領客人時，離客人兩三步右方 45 度角指引方向） 	

引導入座	<ol style="list-style-type: none"> 1. 帶領客人至定位 2. 詢問位子是否滿意 (您好，這個位子可以嗎?) 3. 雙手為客人拉出椅子以便就座 <p>註：下午茶，不擺設口布，無須攤口布服務</p>	
調整餐具	收取或增加客人的餐具：『先生小姐，您好!我為您取多餘的餐具/我為您擺設餐具』	
濕紙巾	<p>夾取濕紙巾</p> <p>：『先生/小姐，您好，請用濕紙巾』</p> <p>夾取濕紙巾時，放置在客人的左手方(濕紙巾盤和濕紙巾夾)</p>	
遞送菜單	<p>客人到齊後</p> <p>請客人瀏覽菜單</p> <p>：『先生小姐午安/晚安您好!這是港式飲茶的菜單，請您參考一下菜單，稍後馬上回來為你點餐?』</p>	
點菜	<ol style="list-style-type: none"> 1. 先自我介紹，點餐 <p>『先生/小姐，您好，是否可以為你點餐了?』</p>	*當餐進第一張單時須確認廚房是否有出單!

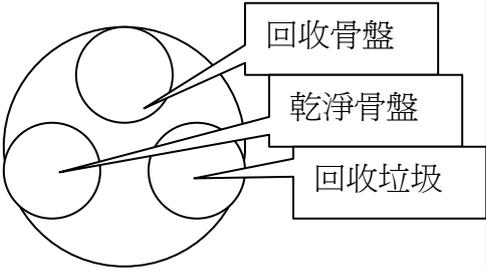
	<p>2. 詢問是否第一次來本館用餐 『請問是第一次來本館用餐嗎?需要幫您做推薦還是介紹嗎?』 是：依照客人的需求做推薦、介紹</p> <p>3. 依客人所點之菜餚詳細記於單中，並覆誦一次</p> <p>4. 為客人攤開口布放至大腿</p> <p>5. 由各區最高主管，於電腦上 key 單 三聯單(外場、出菜口、櫃台)</p>	
--	---	--

(九). 小吃區用餐中之服務詳細如表 3-11 所述

表 3-11 小吃餐中服務流程表

服務重點	參考標準		補充說明
上菜	<p>1.料理送到 station 後，確認所到之菜色為何？桌號為何後，將點菜單上之菜名劃除表示已上過。</p> <p>2.送餐點至餐桌，並報上菜名『這道菜是 000,請慢用』</p> <p>3.檢視桌上是否有需回收或整理之餐具。</p>		
分食	主食	<p>1.上菜秀菜，並且報菜名：「您好：這道菜是 000,在桌邊為您服務。」</p>	<p>1.小吃須分食之菜色以主食為如：廣州炒麵</p>

		<p>2, 使用服務叉匙分食, 視客人人數分食數數份。</p> <p>3, 平均分入碗中, 一一上桌</p>	<p>(飯)、乾炒牛河等所有主食類</p> <p>2. 其他如: 蝦鬆生菜片等</p> <p>3. 不含火鍋之羹湯類</p> <p>4. 分食煲飯類須注意燙手, 以服務巾拿取蓋子掀開秀完後在桌邊分食。</p>
	蝦鬆	<p>1. 上菜秀菜, 並且報菜名: 「您好: 這道菜是蝦鬆生菜片, 在桌邊為您服務。」</p> <p>2. 取骨盤, 每骨盤放置兩菜片</p> <p>3. 取服務叉匙拌勻蝦鬆, 平均分食</p> <p>4. 一一上桌請客人慢用</p>	
	湯	<p>1 上菜秀菜, 並且報菜名: 「您好: 這道菜是 000, 在桌邊為您服務。」</p> <p>2. 舀一些湯裡的料再舀些湯分數碗</p> <p>3. 一一上桌請客人慢用</p>	
換盤		<p>1. 手持托盤, 拿取需要的數量, 以可負擔之重量為原則, 站客人右手邊</p> <p>2. 先將客人桌上的髒骨盤收回托盤上, 再把托盤上乾淨的骨盤給客人。</p> <p>3. 托盤上骨盤放置方式:</p>	<p>要給客人的骨盤需乾淨無破損持托盤須量力而為且小心, 避免托盤傾斜, 打翻盤子</p> <p>骨盤放置托盤上時, 應置於托盤中靠近自己的內</p>

		<p>側，保持平衡</p> <p>換盤時機： 當客人食用完有骨頭或是殼類的菜餚，盤子裡有骨頭、殼類垃圾、湯汁太多或是客人要求換乾淨的盤子。</p>
<p>清桌</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問是否還要點餐： 『先生小姐，您好!餐點夠不夠呢?還需要為您做加點的服務嗎?』如不需要，做下列動作：『您好，為你做桌面整理，稍後馬上為您上個甜湯)』 2.收拾桌上所有餐具，剩下茶杯、茶壺等飲料 	
<p>結帳</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.告知全場客人買單 A：午餐轉下午茶(您好，由於我們午餐只提供到兩點，而我們櫃台要進行系統轉換，是否可以先幫你買個單呢?) B：下午茶轉晚餐 (您好，由於我們下午茶只提供到五點，而我們櫃台要進行系統轉換，是否可以先幫 	

	<p>你買個單呢?)</p> <p>2.請客人到櫃台結帳(明細已經在客人桌上)</p> <p>指引客人至櫃檯，如果客人還不了解! 再帶領客人至櫃台結帳</p>	
--	---	--

(十). 現沖茶車服務，以呈現出本館精選茶品詳細如表 3-12 所述

表 3-12 茶車服務流程表

服務重點	參考標準	補充說明
準備茶車物品	<p>1.午晚餐茶車須備好：</p> <p>菊花茶一盅</p> <p>普洱茶葉一盅</p> <p>烏龍茶葉一盅</p> <p>鐵觀音茶葉一盅</p> <p>秀茶盤一組</p> <p>瓦斯爐、鐵茶壺一組</p> <p>服務匙、筷架一組</p> <p>茶壺約 8 個</p> <p>骨盤 8 個</p> <p>2.下午茶餐須備好：</p> <p>物品相同，茶品只用茗茶（茶枝）</p>	<p>秀茶盤上須整潔、無茶屑菊花須呈開花狀</p> <p>茶葉不夠須補滿，注意先進先出</p>

秀茶	<ol style="list-style-type: none"> 1.待客人坐定位之後，雙手取秀茶盤至客人面前，可清楚檢視茶葉之距離。 2.詢問客人所需要之茶品，標準口語為：『你好，本公司提供之茶品為：菊花、普洱、烏龍及鐵觀音，請問今天喝什麼茶？』 3.客人回應後，須告知『是的，馬上為您服務』 	
沖茶之服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沖茶前須注意茶是否已滾沸。 2. 加入適量之茶葉，加熱水至茶壺 8 分滿，注意不可溢出，茶壺須以骨盤墊底防燙手，送至客人桌上並告知：『待茶五分鐘後開了再為您服務』。 	<p>茶葉之份量為：</p> <p>菊花茶一匙半</p> <p>普洱茶葉半匙</p> <p>烏龍茶葉七分匙</p> <p>鐵觀音茶葉七分匙</p> <p>沖泡菊普茶為：</p> <p>菊花茶一匙</p> <p>普洱茶葉三分之一匙</p> <p>如另有招待桂花烏龍，加入約十分之一匙之桂花於烏龍茶中即可。</p>
巡視茶水	1.隨時巡視客人茶水是否足夠。	如客人茶壺蓋掀起，表示須加茶水。

沖洗茶具	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每餐營業結束後，茶壺須自行清洗，集中至收碗桶中注意擺放，勿過度堆疊。 2. 茶壺、茶杯送至日料吧台洗手槽，以洗碗精清洗，洗畢後再以乾服務巾擦拭去水漬。 3. 擦畢再依序擺放回茶櫃中。 	
------	--	--

(十一).宴會服務用語、Q&A 與異樣處理辦法

1.餐前用語

- (1). 您好，歡迎光臨
- (2). 請問參加宴會還是用餐
- (3). 請問，有幾位呢？這邊請
- (4). 您好，為您倒果汁
- (5). 您好，請問需要紅酒嗎
- (6). 您好，為您攤個口布

2.餐中用語

- (1). 您好，為您上 XXXX，請慢用
- (2). 您好，為您上 XXXX，小心燙請慢用
- (3). 您好，請問這道菜還要使用嗎？如不需要先為您收走

(4).您好，請問這道菜還要使用嗎？

那幫您換小盤

那幫您打包

(5). 您好，為您上紙巾

(6). 您好，為您換乾淨的骨盤

(7). 您好，先幫您上碗，稍後為您上 XXXX

(8). 您好，為您分雞湯

(9). 您好，為你上 XXXX，稍後為您去魚骨

(10). 好的，馬上來

3.餐後用語

(1). 您好，稍後要為您上蛋糕水果，請問需要為您打包或收走？

(2). 您好，為您清桌，稍後為您上蛋糕水果

(3). 您好，為您上骨盤和點心叉

4.Q & A:

(1). C：請問你們一桌喜宴多少啊？

W：喜宴一桌為9900元起跳，相關細節，可以到一樓訂席查詢，還是需要先找主管為你做介紹呢？

(2). C：酒水可以帶走嗎？

W：不好意思，因為酒水的部分為公司招待，所以只限於館內使用

(3). C：請問你們營業時間到幾點？

W：中午為11點到2點，晚上為5點到9點，1F尚有套餐跟中式單點

(4). C：請問你們廳房容量可以到幾桌

W：1F可以容量到27桌、2F可以容量到45桌、3

F 可以容量到 5 8 桌，如需要更詳細的問題，我請主管為您做介紹

(5). C：請問可以抽煙嗎？

W：不好意思，由於現在配合政府的政策，所以現在公共場合內都禁止吸煙，如需要抽煙的話，麻煩要到館外 1 0 公尺

(6). C 你們除了提供紅酒，還有他酒類嗎？（喜宴）

W：(有其他酒類)，有的，主人家部份有提供烈酒（沒有其他酒類），不好意思，今天只有提供紅酒，還是我們有需要其他酒類呢？（如果需要請通知當廳廳長處理）

(7). C：不好意思，這食物有異物

W：不好意思，我馬上幫您換個新的給您（並馬上告知當廳廳長）

5. 異樣處理辦法

(1). 餐具破損處理辦法

請填寫報廢單，時間、地點、如何破損，當廳主管簽名由主管判斷是否需要賠償，店經理簽名，壞損物、黃單一併給倉管管理員、紅單給財產保管員、白單給管理部

(2). 上菜時，燙到客人怎麼辦

請馬上道歉，再把客人帶去洗手間清洗處理，並馬上通知當廳廳長

(3). 上菜時或倒酒水時，潑到客人該怎麼辦

請馬上道歉，並拿口布幫客人擦拭，並馬上通知當廳廳長

(4). 當上菜時，客人發現有異物時該怎麼辦

請馬上道歉，告知換盤新的給客人，再通知當廳主管做後續處理 『不好意思，我馬上幫您換盤新的』再通知當廳主管

(5).如遇到不會回答的問題時，一律回答

『不好意思，因為我是新進的同仁，馬上去請廳主管替您處理』

第三節 行銷企劃實作

一、環境分析

(1).現有競爭者

在國人飲食習慣逐漸改變外食比率相對提升之時，外食市場也隨之擴大，近年來成長約 30-40%，在連鎖餐廳的強烈攻勢下，餐飲管理面臨嚴重挑戰。市面上採「集團運作」的連鎖餐廳愈來愈多，如欣葉餐廳集團也從台菜跨足涮涮鍋、日式料理:咖哩匠等連鎖餐廳，店數正朝 30 家邁進。

(2).供應商議價能力

原廠直接下單採購，統一採購，以量制價，可降低成本，所以供應商議價能力相對較低。

(3).替代品或服務的威脅

以西式餐飲麥當勞為例，麥當勞擁有較便宜的價格，用餐方便，製作時間迅速，且得來速讓消費者擁有免下車的服務，非常符合現代人的消費習慣。

目前國人的生活較為忙碌，用餐時間漸漸的減少，所以在選用餐點上會儘量縮減時間，希望可以有多用餐時間，而陶板屋的價格較能為一般上班族或是一般小康家庭所能消費，又一般上班族消費較為廣範，因為上班族多數在外用餐，學生的消費層級較少，畢竟學生無法天天到此消費，且陶板屋鎖定的客群非一般學生。

(4).現有廠商競爭程度

在國人飲食習慣逐漸改變外食比率相對提升之時，外食市場也隨之擴大，近年來成長約 30-40%，在連鎖餐廳的強烈攻勢下，餐飲管理面臨嚴重挑戰。市面上採「集團運作」的連鎖餐廳愈來愈多，如欣葉餐廳集團也從台菜跨足涮涮鍋、日式料理:咖哩匠等連鎖餐廳，店數正朝 30 家邁進。

現在有許多企業採集團方式運作，因為一方面可以垂直管理運作，一方面較能掌握運作狀況，且跨足的領域較為寬廣，王品集團也是用此方式運作，跨足了西式餐點，日式料理，以下的連鎖餐廳更是採標準化管理方式和包裝，讓人有為之一亮的感覺，更是產生了一種新的經營方式。但是在展店方面有點略顯不足，因為以下個連鎖餐廳的地點更是相連附近，被瓜分了客群。

二、策略規劃

一個成功品牌的行銷有四大階段，在消費者心中建立知名度、偏好度、理解度，最後才產生購買力。首先要在目標對象中擁有「知名度」，知名度足夠後，才能引起消費者的正面「偏好」。當消費者「理解」產品、風格、對他的好處後，才會產生「購買」的行為。

品牌定位需隨時創新，但不能變調。品牌定位比創業還難。品牌再造是全方位品牌工程，高爾頓提出，品牌的擁有者，必須同時強化產品力、提昇銷售力、打造形象力，缺一不可。

三、建立行銷策略

整體而言，其行銷對象主要是針對一般消費大眾；但是，根據不同事業體的產品策略又有不同的目標群體。不過，餐飲創業看似門檻低，實則學問大，在創業過程中，歷經多次挫敗的經驗，才成就今日女兒紅婚宴會館的枝開葉散。強調，餐飲事業若要做得長久，還是得回到餐飲的本質，除了東西要好吃外，服務也得講究，至於行銷手法則是附帶的。由餐廳二字的排序來看，指出，「得先要『餐』好吃，『廳』的氣氛還是次要的」，應該是有志餐飲創業者警惕在心的。除了上述的餐廳哲學，常常有許多點子的還有許多經營上的小妙招。因此在只有「客人是我們的恩人，我們的薪水是客人給的」。他們是主人和貴賓的關係，沒有服務生，只有主人與貴賓。由於這樣的理念，顧客滿意度一直是女兒紅關注的焦點，而針對顧客的抱怨，主管必定親自登門造訪，讓顧客感受到誠心；。

四、促銷活動

歡樂6周年慶
食在好運一把抓

女兒紅6周年慶
5/1(三) ~ 6/30(日)

食在好運一把抓
單筆發票消費滿1,200元(不含10%服務費),即可參加現場抽獎,張張有獎,當場抽獎抽送!
最高享餐費**6折!**
(優惠折扣不含酒水及10%服務費)

現金樂透好彩頭
單筆發票消費不限金額,即可領取一張樂透彩券,數量有限,送完為止!
頭彩獎金**666,666**
等你抱回家!

◎詳閱活動說明請洽女兒紅官網及FB官方粉絲團

女兒紅婚宴會館
www.yourhome.com.tw
台中市南屯區文心南路99號 TEL: 04-36006000

好禮一：【食在好運一把抓】

單筆發票消費滿 1,200 元以上(不含10%)服務費即可現場參加抽獎。

每張發票限抽一次，消費滿額當場抽、當場送! 張張有獎!! 最高享餐費 6 折

好禮二：【現金樂透好彩頭】

單筆發票不限金額，即可領取一張樂透彩券，數量有限，送完為止。

頭彩獎金 666,666 元 等你抱回家

桃紅李白謝春風 美酒佳餚敬師恩

敬師桌價

平日 (週一至週五中午) **5000** 元起

假日 (週五晚至週日) **7000** 元起

自助式·平日 **500** 元起

自助式·假日 **600** 元起

好禮3選1

- 消費桌菜滿2桌(含)以上, 每桌 贈送下午茶199元點心兌換券2張
- 自助式消費滿30人, 加贈1位免費用餐; 消費滿50人(含)以上, 加贈2位免費用餐
- 雞尾酒 乙缸及 10吋謝師蛋糕 乙式

基本配套

- 果汁、茶類無限暢飲。
- 桌菜每桌10人、加人加價, 餐價均需另收10%服務費。
- 國定假日及前夕與週末(週五晚上至週日晚上), 桌菜起桌價為7000元/桌+10%、自助式起價為600元/人+10%。
- 消費滿5桌(含)以上, 免費贈送謝師感恩MV乙支。(圖文資料請洽活動策劃部查詢)
- 免費提供精美謝師賀卡。
- 自助式限30人以上訂位。

◎詳閱活動說明, 詳細請洽女兒紅訂座

以上專案餐價皆須出示學生證方可訂餐
本館保有解釋與變更之權利
本活動不得與任何優惠、方案合併使用

訂席專線: 04-36006000
www.yourhome.com.tw

女兒紅的謝師專案:

平日敬師桌價 5000 元起

果汁、茶類飲料無限暢飲

免費提供精美謝師賀卡

還有點心券、雞尾酒、謝師蛋糕等好

禮三選一

五、規劃新產品線、產品線的定價

(一).婚宴菜單

完美豔彩婚宴

NT13,999+10% (每桌 10 位，加人加價)

完美豔彩專案 菜單

女兒紅雪藏 cake story™

龍騰魚躍拼盤(沙律斑節蝦/生魚片/烏魚子/花雕醉雞/泰式冰捲)

北菇中排翅(位)

紅酒釀鮮鮑(位)

甘露活石斑

水晶帝王蟹

孜香羊小排/芙蓉紅豆塔

起司焗玉帶(位)

黃金蟲草螺貝燉烏雞

蜜汁叉燒酥

日式御禮阪圓 cake story™

富貴三元湯

極緻絢麗婚宴

NT16,999+10% (每桌 10 位，加人加價)

極緻絢麗專案 菜單

女兒紅雪藏 cake story™

富貴鴻福拼盤 (龍蝦/生魚片/烏魚子/梅醬山藥仙貝/日式漬香魚)

竹笙中鈎翅(位上)

沙公蒸米糕

甘露活龍膽

山藥原隻鮑(位上)

桔汁小羊排

菌菇螺貝燉烏雞

琥珀玉帶子

芝麻脆蝦餅

藍莓優格慕斯 cake story™

雪蛤燉紅棗

麗緻奢華婚宴

NT22,999+10% (每桌 10 位, 加人加價)

麗緻奢華專案 菜單

女兒紅雪藏 cake story™

龍鳳呈祥拼盤 (活龍蝦/生魚片/烏魚子/澎湖冰捲)

蟹黃中鮑翅(位上)

和風鮮鮑魚(位上)

甘露活龍膽

水晶海大蝦(位上)

桔汁羊小排

龍首濃湯鍋

皇袍百花鮮玉帶(位上)

火腿焗燒餅

提拉米蘇塔 cake story™

頂級冰淇淋(位上)

禮鑽皇家婚宴

NT32,999+10% (每桌 10 位，加人加價)

禮鑽皇家專案 菜單

女兒紅雪藏 cake story™

祥龍獻瑞拼盤(帝王蟹/海大蝦/烏魚子/生魚片/海膽/鮭魚卵/燒女子)

晶透頂級鮑翅(位上)

皇品原隻鮑(位上)

水晶活龍蝦(位上)

法式野菇藍帶干貝(位上)

麒麟深海魚

山藥燉九孔(位上)

創意烤牛排(位上)

藝術蛋糕

鴛鴦雙美點

頂級冰淇淋(位上)

(二).港式點新菜單

主廚推薦	煲類
沙母杏菇粥 1000 龍湯牙白雞 888 甘露原煮鱈頭 666 法式咖哩蝦 380	沙茶鮮蝦粉絲煲 320 南瓜海皇煲 260 鹹魚雞粒豆腐煲 240
羹、湯類	熱炒
極品大鮑翅 3800 龍膽海鮮鍋 520 魚翅海鮮羹 420 蟹鉗中排翅 360 干貝海鮮羹 320 香茜皮蛋魚片湯 220 番茄豆腐蛋花湯 200	椒鹽焗田雞 220 麻辣爆田雞 220 麻辣炒肥腸 220
海鮮類	時蔬
避風塘炒蟹 520 百合鮮玉帶 420 XO 醬鮮玉帶 420 避風塘海大蝦 320 蒜茸海大蝦 320 金沙焗蝦球 320 生菜明蝦鬆 320 果律明蝦球 320 甘露蒸鱈魚 320 泰式蒸鱈魚 320	上湯西蘭花 220 櫻花蝦娃娃菜 200 百合鮮蘆筍 200 蠔油芥蘭 120 筍絲高麗菜 120
肉類	港點煎類
照燒德國豬腳 320 蒜香牛仔骨 320 燒汁羊小排 300 蔥爆牛肉 280 紅麴雪花豬 280 椒鹽排骨 220 橙花排骨 220 Q 梅排骨 220	香煎韭菜餃 95 臘味蘿蔔糕 65 花枝丙 65
	港點炸類
	鮮蝦腐皮捲 95 芝麻鮮蝦餅 95 脆皮春捲 85 蓮蓉芝麻球 65 流沙芝麻球 65 安蝦咸水餃 65 桂林馬蹄條 65
	飯麵
	腊味煲仔飯 180 蝦仁炒飯 160 揚州炒飯 160 鹹魚雞粒炒飯 160 海鮮撈麵 180 干炒牛肉河粉 180 干炒海鮮和粉 180 廣州炒麵 180

港點烤類	燒腊
火腿焗燒餅 95 南洋咖哩酥 85 蜜汁叉燒酥 65 香蘋奶皇酥 65	綜合三拼 750 蒜香烤雞 400 金牌片皮鴨 580/1000 蜜汁叉燒 260 明爐燒鴨 260 玫瑰油雞 260 滷香牛腱 260 佛山燻蹄 260 花雕醉雞 260 港式泡菜 80 滷香花生 80
港點蒸類	港點腸粉
翅灌湯包 185 黑胡椒牛肚 125 明太子鳳眼餃 125 水晶鮮蝦餃 125 荷香糯米雞 95 魚子蒸燒賣 95 蛤蠣燒賣 95 香菇蒸燒賣 95 鼓汁蒸排骨 85 黃金流沙包 85 香茜魚翅餃 85 味菜蒸肥腸 85 蠔皇叉燒包 65 腐皮牛肉丸 65 紫金蒸鳳爪 65 龍鳳珍珠丸 65 蟹柳花枝餃 65 馬拉盞 65	鮮蝦腸粉 125 牛肉腸粉 85 叉燒腸粉 85 油條腸粉 85
	點心類
	椰香核桃露 65 香滑杏仁茶 65 木桶豆花 65 鮮奶酪 65 紫米鮮椰露 65 芋香西米露 65 杏仁豆腐 65

第四節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

對於一家餐飲業來說一定要有完善的設備供客人使用，像椅子、沙發，除了設備外還有門市裝潢，如一些燈光照明、擺設等等，這些也會影響顧客的視覺，我們門市會放一些心靈的音樂，讓顧客享受用餐還能紓解心靈上的壓力。

二、認識店長職務

對工作人員：

1. 人員培訓計畫表、月工作分配
2. 人員營運獎金計算
3. 店鋪人力架構、流動率控管
4. 店鋪機動人力調配
5. 定期或不定期人員溝通

對事：

1. 制定每月工作重點及工作目標
2. 店鋪業績每月達成追蹤
3. 年度分數預估表填寫
4. 店務會議主導
5. 薪資計算

對物：

1. 損益控管
2. 原料物日、週、月盤點審核
3. 監督檢查各項原物料到店價格與品質

顧客關係管理：

1. 顧客訪談
2. 認識顧客

三、業績掌握與目標管理

要能好好的掌握業績，靠的是我們工作夥伴的積極行銷，把握每個顧客，有說有機會，只要推銷出一份點心業績就往上爬一步。

四、領導技巧

在公司裡的資深員工會告訴我們一些快速上手訣竅，對於細節是非常重視的，像新進員工要先學送茶水給顧客喝，手要怎麼拿杯子也是一門學問，茶杯放桌上不能發出叩叩聲響，這樣對顧客很不禮貌，這就是所謂的細節，到現在我已經會自己走餐、收桌、調製飲品，不需要由資深員工跟在我的身旁，我已經可以獨當一面。

五、成功領導者之積極角色

我們經理對任何事都很嚴格，他要求完美，所以只要有一點差錯就會挨罵，但不是隨便亂罵一通，他會跟你講道理，然後跟你解釋為什麼不能這樣做，你得那樣做才是對的。

在忙碌的時，從沒看過親自下去操刀，做的比我們還要勤勞，感覺就是沒有地位上之分，這就是他積極的態度，才会有今天的位置

第五節 商業自動化與營運決策實習

一、店鋪報表研習

1.交接表：在我們下班時會跟晚班夥伴們交接物品，依照平時日或假日的量來做清點，並且把物品留給晚班夥伴使用，主要是避免晚班夥伴要用到什麼東西突然沒有了還要去補。

2.清潔表：一個禮拜有分哪一天做什麼清潔，依照每個禮拜的進度下去做清潔，保持設備的乾淨，才能使他的損壞率降到最低。

二、點菜系統流程

1.點選開起諾亞餐飲POS機系統



圖 4-1 諾亞餐飲系統

2.輸入用戶名稱以及密碼



圖 4-2 諾亞餐飲登入畫面

3.點選所要點餐之桌號

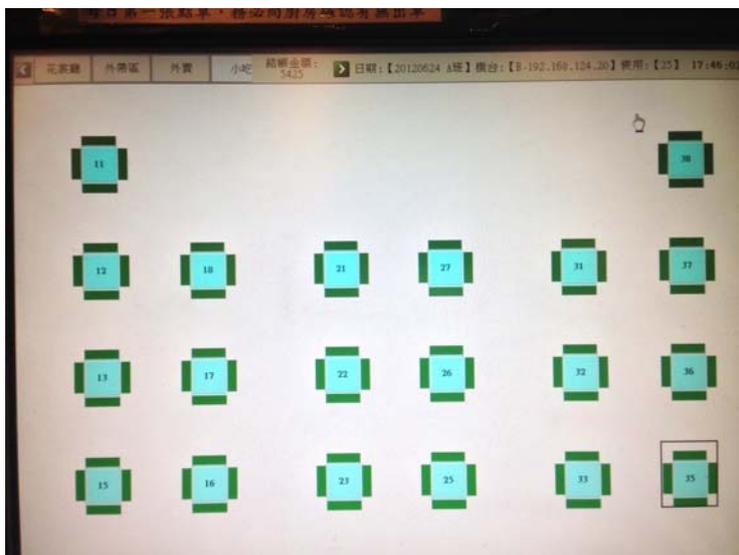


圖 4-3 諾亞餐飲桌號點餐

4. 進入點菜系統點選所要點選菜色並點選送單已完成點菜



圖 4-4 諾亞餐飲點菜畫面

第六節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1.人口結構

四周環境以家庭、學生、上班族居多。

2.人流數量

在上下課、上下班人數流量至少有千以上。

3.所得水準

由於公司算單價中高價位，所以附近居民所得在中間水準。

4.交通狀況

交通流量一切正常

二、消費者行為調查

1.風俗習慣

有些顧客一有聚會、空閒就會專門來吃中餐、下午茶，素質、習慣很好。

2.宗教信仰

佛教、道教居多，其次為基督教。

3.消費者習慣、價值與態度

大多顧客習慣、態度很好，不會刻意刁難我們，對我們服務生也是彬彬有禮，但少部分顧客比較不會同理心對待。

4.顧客滿意度

我們服務顧客就像對待好朋友一樣，用心來服務顧客，讓每位來店顧客感受到如朋友般的真心款待，顧客滿意度則自然提升。

三、人口資料與顧客系統管理

1.佔有率規畫

公司每天分析客群、來客數等，並寫在店舖日誌上，供夥伴們翻閱，針對分析來進一步保持原有客群，並且想辦法增加一些其他客群，這樣佔有率必能提升。

2.顧客拜訪技巧

常客光顧會寒暄幾句，談談有關於人事物等等的事情，把顧客當成自己朋友一樣在聊天。

四、競爭廠商優勢調查

1.競爭廠商定價策略

如雅園新潮採用低價位方式搶占市場。

2.競爭廠商促銷策略

發DM，憑DM享有30元折扣。

3.競爭廠商人才培育策略

由公司指定固定專人培訓，並了解其公司內的運作。

4.競爭廠商顧客服務策略

傳發活動資訊、主打商品、特價期間之簡訊給顧客。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對公司的看法

公司光鮮亮麗的背後，有看不到我們辛苦的一面，這種大型婚宴會館大部分是工讀生居多，正職人員少之又少，流動率相較之下會偏高，導致人力不足，在不足情況下就得跨區學習去補足人力，所以工作份量就會增加，雖然這是缺點，但能力能相對提升反而是優點。

二、實習後與實習前的期望比較

對於工作上服務流程都很上手，在未來遇到更艱困的難題我也一定能解決。

三、實習最難適應或難過的事

餐飲業人力流動率高，原本慢慢熟識的夥伴離開，換來新夥伴，又得重新認識、重新培養默契、重新適應他的習慣等等，這是最難適應又難過的地方。

四、實習最大的收穫

提升自己做事效率以及標準，以及了解對職場與社會上的認知。

五、實習最難忘的事

在女兒紅的每一位員工，都把這裡當成一個家，在公司上都

很和樂當遇到困難大家也都會協助幫忙解決，並且主動關心，把大家都當成自己家人一樣看待。

六、實習甘苦談

現在工作沒有哪一份是輕鬆哪一份是辛苦的，每份工作都得來不易，所以每份工作都很辛苦，雖然現在工作時數長，休假天數又少，人也不是鐵做的，我也會累，會累也很正常，但是只要做得開心什麼都值得了，只要客人真心得給與我們感謝與笑容在累也都值得。

七、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

我會在選擇實習

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

在公司上大家也相處一段時間了，也都了解所有同人的個性，或許夥伴們真的做錯事，但也不需要到指責對方而是教導，服務技巧與知識雖然重要，但情緒上的控管也是需要學習的地方。

二、對實習制度的建議

沒什麼大問題，基本上都很好。

三、對學弟妹的建議

找對實習公司很重要，以及自己的興趣想從事哪種行業，對於以後出社會後有很大的幫助。

四、對系上的建議

系上幫助我們很多，幫我們接洽找尋了這麼多合作廠商，辛苦你們了。

五、對師長的建議

對於我的工作性質來說上班時間長，擁有自己空閒時間少，常常回家都要敢報告作業。

六、對學校的建議

實習公司的選擇可以再多增加一些。

第三節 我的未來計畫

這份工作上的經驗累積，讓我了解社會大學才能學到的事情。當然是有所幫助的。不管是食材方面、管理方面，各種知識的了解，都讓我有深深的體驗到餐飲業的不容易。有制度的餐廳，生存並不容易。現在也因為這個實習計畫，讓我學習到在學校學不到的東西，未來如果接觸到別份工作我也不會却步了。我想結合在職場上所學的技能來開始我的另一個事業，因為多聽、多學、多看，我就能為以後的事業做準備。

參考文獻

1. 女兒紅婚宴會館公司規章
2. 女兒紅婚宴會館 SOP 標準作業流程表
3. 女兒紅婚宴會館官方網站

<http://www.yourhome.com.tw/>