



老闆為何用她名字開餐廳？
外場服務生做到副董，鐘雅玲4大款待祕訣

門診讀書會

20220329

【鐘雅玲小檔案】



出生：1951年

現職：欣葉國際餐飲副董事長

學歷：中學

經歷：青葉餐廳外場服務人員

欣葉餐廳外場服務人員

欣葉餐廳外場經理

欣葉國際餐飲副總

欣葉國際餐飲副董

給服務業的一句話：「**服務是獨白，款待是對話，一上工就要全神貫注**」

- 永遠站在服務的**第一線**，將44年的青春獻給餐廳客人，鐘雅玲是如何從外場服務生做到副董，還成為欣葉旗下第一個以姓氏命名的餐廳品牌「**欣葉 鐘菜**」。
- **外場人員是服務客人的第一線**，一定要保持最佳狀態。

四大款待祕訣



秘訣一：打扮為方便外場工作，自律和敬業十年如一日。

俐落短髮、熨燙筆挺白襯衫、輕便耐走黑平底鞋(筆、開罐器)

外場人員衛生習慣很重要(乾淨的指甲，不戴戒指、手鍊，容易藏污納垢)。

外場人員代表餐廳，在第一線面對客人，客人從踏入餐廳到飽腹出門，與他們接觸最頻繁的，也是外場人員，儀容馬虎不得。

不變的身形，代表她自律甚嚴，及對工作的尊重。

四大款待祕訣

秘訣二：外場人員五訣：記性好、EQ高、膽識足、協調能力強和善觀眼色

只要沒有會議或須簽署文件，用餐時間在台北雙城街的欣葉創始店，創始店的外場就是她的天下。

無論再忙亂，會氣定神閒，有條不紊掌控全局，有效率調度人手，讓點餐、送餐到結帳流程無比流暢

精準掌握客人需求，客人稍微挪動一下就知道客人的需要

外場人員必備特質：**記性好、EQ高、膽識足、協調能力強和善觀眼色**，尤其是「**善於察言觀色**」最重要，只要**全神貫注**，**敏感度就夠**，自然能洞悉客人的一舉一動。

貼心服務(客人開口之前就把需要的送達)，只要來過第二次，就能**正確喊出稱謂**，再多來幾次，**能熟記客人用餐習慣及食物偏好**。



四大款待祕訣

秘訣三：不只是服務，要想是款待。

客人不看菜單，是交給鐘雅玲「攏高厚妳」、「妳傳就好」，最大的成就感就是客人信任。

外場服務如果讓客人照著菜單點菜，照本宣科抄寫下來，只能算是服務，外場人員真正的款待客人，不但要懂搭配，還會根據客人的預算跟用餐目的，提出最恰當的推薦。

抓住客人的心，除了抓住他的胃，還要真心為客人想。

家庭聚餐(推薦家裡不會做的工夫菜)、商業應酬(幾道精緻體面的佳餚)、適時提醒客人量已經夠了...

與熟客一起開發新菜，允許例外，與客人開發新菜單或者私房菜



四大款待祕訣

秘訣四：以客人為師，給屬下空間發揮。

督軍嚴格，舉凡餐桌湯碗超過十個，或者地上有菜渣、員工上錯菜或客人談事情時插話，會毫不寬待訓誡一番。

魔鬼操練的創始店外場，流動率反而是最低，默契好的不得了，就算是臨時接單，也能使命必達，看起來很嚴格，可是心卻很柔軟。

犒賞年輕員工到新開的餐廳用餐，開眼界，除夕忙完後召集家人不在身邊的實習生用餐

客人專程從美國帶來的靜脈區張襪，轉送給剛生小孩的員工

謹守分際，與客人良好互動，近限於餐廳內，出了餐廳大門，從不私下連絡客人，除非客人主動找她。



科負責人工作職掌

1. 執行跟診業務(診間作業與醫囑轉錄。)
2. 協助醫療問題處理及專業諮詢。
3. 就診環境及就診流程的管理。
4. 依據各科特性與診間作業複雜度安排跟診人力。
5. 跟診人員訓練與輔導。
6. 民眾抱怨與異常事件處理。
7. 配合各項醫療作業與行政作業政策的改變。
8. 跨科部協調。

科負責人核心能力

