

原创干货：茶艺会所服务程序及操作规范



茶艺会所服务及操作规范

服务程序大纲

- 1、迎宾领位
- 2、值台员恭迎客人
- 3、协助客人入座
- 4、茶前服务（湿巾、撤台面摆饰）
- 5、介绍消费状况
- 6、点单（介绍茶品及收费标准）
- 7、入单取茶
- 8、茶艺师沏茶或茶艺表演
- 9、整理台面（回收湿巾等）
- 10、值台员现场实物推销茶点

11、茶中服务（续水等台面服务）

12、再次找机会推销

13、买单服务

14、送客（提醒并携带随身物品）

15、检查是否有客遗留物品

16、恢复清扫工作



图片东和茶艺馆

一、迎宾服务

(一)

迎宾领位服务

1

恭候嘉宾

(1) 客人未到达时，迎宾员站立大门两侧，挺胸收腹、双眼平视前方，面带微笑，头正肩平双手虎口相交，掌心向内右手握左手置于小腹处。

(2) 客人到达时，迎宾员鞠躬问好（以腕关节为轴点，身体前倾度 30 度），目光相接时问好：“先生（女士）早上（中午 / 下午 / 晚上）好，欢迎光临”。“XX 女士节日快乐”、“XX 先生您好，今天是喜欢单间还是散座？”等等。

2

引领客人

(1) 当明白客人的消费意向时，引领客人入厅，打出“请的手势（这边请）”，以肘关节为支点，手臂自然抬起 45 度，拇指弯曲，紧贴四指，其余四指伸直。在引领客人时眼睛随时注视客人，走在客人的右前方 1.5 米左右，在引领过程中，可边走边询问客人的消费意向，了解信息，以便提供给茶艺员。

(2) 当迎宾员将客人带到客人喜欢的位置时，协助值台员安顿客人入座。当安顿完以后，迎宾员面对主宾微鞠躬：“先生 / 女士，请等一下，茶艺员马上为您点单（服务），祝您品茶愉快”！讲完后退一步，方可转身离开。

(二)

服务客人就座

1

协助客人就座

(1) 客人到达台位时，茶艺员微笑同客人打招呼，安排女士、长者或主宾面对正门的位置就座。

(2) 助客拉椅，请客人站于座椅前，客人落座，向前轻推座椅，此时膝盖可辅助用力使客人完全落座在椅子上。

(3) 如不便拉椅（靠墙椅或沙发），则在可能的情况下扶住桌边示意客人进入落座。如客人带有小孩、老人，则先照顾小孩、老人就座。

- (1) 将客人脱下的大衣及其他物品挂在衣帽架或合适的地方；
- (2) 撤去台面或茶几上的多余摆饰物至指定地点，然后将烟灰缸摆放到客人顺手的位置；
- (3) 安顿好客人后，向顾客微鞠躬并说：“XX先生/女士，请稍等，我们马上为您

点茶”。然后退后两步，转身离开，如果是贵宾间则退至门边，把门轻轻关上，再转身离开。



图片：东和茶艺馆

二、茶饮服务

(一)

茶前湿巾（香巾）服务

1

服务姿势

- (1) 托盘姿势：按标准托盘，久托站立客人右侧时成 90 度不能靠近客人，更不能置于客人头上方；
- (2) 站立姿势：右脚跨前，距离与桌沿垂直距离相齐，双脚用力；
- (3) 手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意。语言提示：“打搅一下，请用湿巾”或“XX 先生 / 女士，请用湿巾”。

2

上台服务

- (1) 将湿巾从内侧路线，放在客人的右手侧，距桌沿约 8 厘米处，湿巾托与桌面垂直，不能斜放；
- (2) 放好后，收手时可顺势做一个“请用”的手势，但幅度不能过大
- (3) 放完湿巾，退后两步，微鞠躬离开。

(二)

点单服务

1

听单姿势

- (1) 客人示意点单时，值台员迅速趋身上前，向客人问好（您好），立于宾客右侧，约一步距离，微鞠躬约 30 度，双腿等同肩宽站直；
- (2) 左手执听单便笺，右手执笔；
- (3) 目光微含笑意，同宾客目光相接或同宾客一起看着茶单。

2

点单并介绍

- (1) 当顾客明白茶单内容自主点单时，值台员只需简写记录，但必须画好相应台记，以便区分顾客所点茶品；
- (2) 如顾客对茶品内容不熟悉，需要介绍时，值台员必须根据客人的喜好作详尽的介绍，包括名称、种类、特点、口味、分量适宜性。同时作建议性的推荐，切不可根据自己的喜好作盲目的、主观的推销，声音适合两人听清为宜；
- (3) 一桌客人点完以后，要向客人重复点单内容，待确定以后，鞠躬退后，并告诉客人“请稍等，我会尽快为你们送上茶品”。

1

入单

- (1) 点完单后，立即入单取茶，并做好沏茶准备；
- (2) 值台员回到台桌前，根据茶品操作时间，对台面进行整理，留出足够位置摆放茶品饮料。

(三)

各种茶品的服务

1

服务姿势

- (1) 托盘姿势：按标准托盘，外托站立客人右侧，托盘高度齐胸，不能靠近客人更不能置于客人头上方。
- (2) 站立姿势：右脚跨前，距与桌沿垂直距离相齐。双脚用力，保持稳定性；
- (3) 手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意，语言提示：“打搅一下，这是您需要的XX茶”，并随即在第一位客人上茶处作一个上茶的手势。

- (1) 程序：a 杯垫——素茶 b 茶水配料（糖水、伴好）——杯垫、杯、勺——茶水倾倒——茶壶；
- (2) 位置：茶水配料放置于客人左上侧，不可从距离客人很近的路线（靠近客人胸部）服务茶水配料，而应从前面桌位上方，轻放置在客人左前方；杯、碟垫、勺（或素茶）一并轻放于客人正前方五厘米处，勺把朝右置于杯的后侧，与茶杯呈 45°角；倾倒茶水时、食指、中指套住壶把、无名指协助、拇指压住壶盖，以免掉下。
- (3) 茶水倾倒分量：倾倒茶水时作相应茶品简介（名称、口味、观赏特点），壶嘴略高于杯口开始倾倒，然后提高倒茶液呈流线倾入杯中，发出适宜、轻微的悦耳声响，注至五分满（第一次）为宜，然后舒缓收壶，不可使茶水滴落桌面，然后将茶壶置于客人右上侧面 5 厘米处；
- (4) 如客人的茶品需加其他配料，则在注完茶水后应提示客人：“这是砂糖，请随意取用”。
- (5) 茶艺基本服务程序（待客冲泡只需简单程序解说词）

▼ 洗手盅洗手以表示礼貌

▼ 介绍：大家好！我是七觉茶道馆茶艺师陈利，很高兴为大家进行茶艺服务（鞠躬 15 度）

▼ 煮水备器，根据相应的茶准备适合茶性的茶器。如：红茶用玻璃盖碗、玻璃公道杯，乌龙茶、普洱茶用紫砂壶或青花瓷、柴烧、建盏。

▼ 赏茶（介绍茶品）

▼ 温杯洁具（白鹤沐浴）

▼ 投茶（佳茗入宫）

▼ 洗茶（洗去尘缘）（有些陈年普洱根据情况洗两次）

▼ 刮沫（春风拂面）

▼ 正泡（高山流水）

▼ 奉茶、品茶：茶巾蘸品茗杯杯底，每杯奉茶使用扣手礼，四指并拢指向茶杯，最后逐一奉茶完毕使用全手礼，右手平直掌心向上与胸前从左至右缓缓于两肩幅度，并说：“请品茶，这里是呼叫铃，有需要请随时提醒我们！”

注：客人不需要专门茶艺师服务需要用大号公道杯两壶泡好隔 15 钟寻台一次。

(四)

听装饮料的服务

1

服务姿势

- (1) 托盘姿势：按标准托盘，外托站立客人右侧，托盘高度齐胸，不能靠近客人，更不能置于客人头上方。
- (2) 站立姿势：右脚跨前，距离与桌沿垂直距离相齐，双脚用力，保持稳定性；
- (3) 手势提示：在接近桌位时必须提醒客人注意，语言提示：“打搅一下，您需要的雪碧”，并随即退在第一位上饮品处作一个服务的手势。

2

基本服务

- (1) 程序：杯垫——空杯——开罐——倾倒——置罐；
- (2) 服务标准：把杯垫放置在客人正前方，距桌沿 10 厘米处，然后背着客人的方向拉开听罐，注意左手托盘必须很稳，右手食指拉开环，然后为客人倾倒，注意含汽饮料不可倾倒太急，一般采用两次倾倒的方式；未倒空的饮料瓶或罐放在杯子的右前侧，商标朝向客人，注意使用吸管的饮料，倾倒时不能让吸管浮起掉出杯口。

(五)

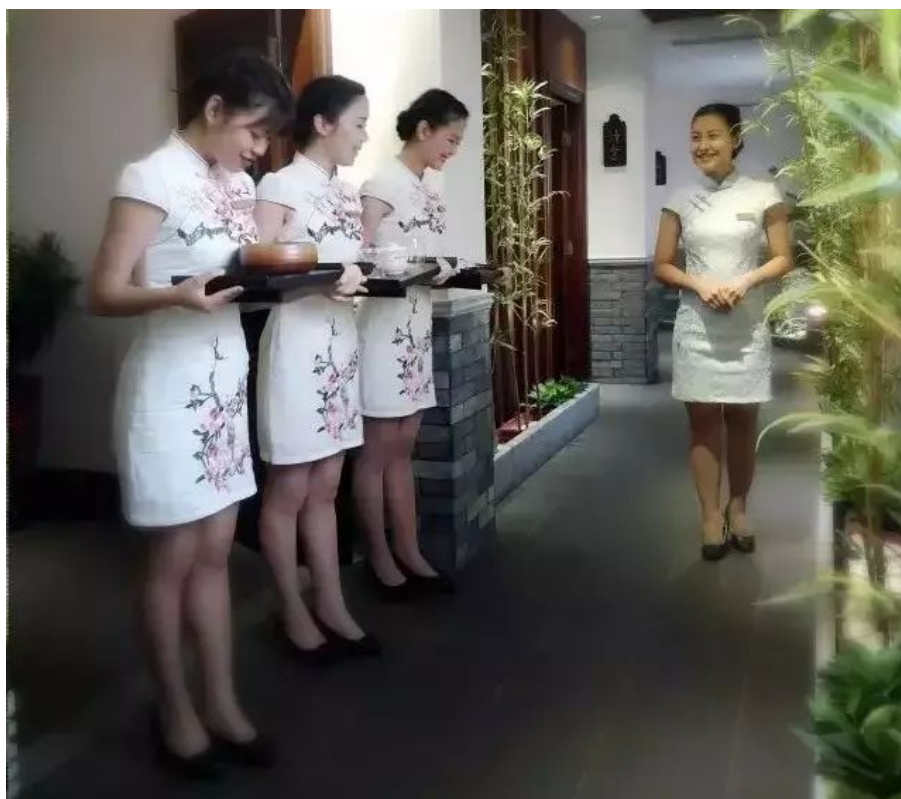
牙签服务

1 准备工作

- (1) 使用前检查牙签筒，牙签套袋无破损、污迹，牙签完整无破损；
- (2) 整齐规划地按标准、数量插放于牙签筒中或摆放于牙签盒中；
- (3) 牙签的数量应为每位客人四份为宜或随情况而定。

2 牙签的服务

- (1) 当客人吃完食品或者示意使用时，或者用牙签吃小食品、水果等时；
- (2) 值台员从客人右边上，把牙签放到客人都方便取用的位置；
- (3) 放下后应打开牙签盒盖，或取掉牙签筒盖，靠在牙签筒边，并使用“请”的敬语；
- (4) 方便可能的情况下可为老人、小孩抽出一支递给他们，小孩最好交由小孩的父母协助使用。



三、香烟的服务

1

服务香烟

- (1) 客人需要香烟时，服务员必须向客人介绍本店提供的各种香烟的品牌、价格；
- (2) 将香烟放在垫有花纸的碟中，按标准服务放在客人台面右手边；
- (3) 可能的情况下，将客人订的香烟开封，再将三支烟抽出盒外约 1/3 的长度。

2

点烟

- (1) 客人抽出香烟时，服务员要为客人进行点烟服务；
- (2) 点烟前应向客人示意，不可贸然为客人点烟；
- (3) 使用打火机点烟，应先调整好火焰，不可过高，右手打火，左手掌挡风递至客人面前，客人用后，应左手掌翻上作捂熄状收回；
- (4) 使用火柴时须将火柴划向自己一侧，待火柴完全燃烧时再为客人服务，方法同上，熄灭时将火柴退后，在背后侧“甩灭”，火柴梗不能放到客人桌上的烟灰缸里。

四、烟灰缸的更换

1

准备新烟灰缸

- (1) 新烟缸应无破损，无水迹、无异物；
- (2) 将两个干净烟缸放于托盘上。

2

撤换烟缸

- (1) 客人台面上的烟缸内如超过三支烟头或充满杂物，就必须更换烟缸；
- (2) 撤换时必须使用右手从右侧更换，但特殊情况除外；
- (3) 先将一个干净的烟缸盖在一个脏的烟缸上，与脏烟缸一同拿起，放在托盘里，再将另一个干净的烟缸摆回台上原来的位置；
- (4) 不得用手拾客人丢弃的烟蒂，一般用杂物夹拾取；
- (5) 烟缸中如有未熄灭的半截香烟，须向客人询问是否更换，或采取“三个烟头”更换法，亦即先放一个干净烟缸在需更换的烟缸旁边，然后把未熄灭的半截香烟转移到干净烟缸上，其他照常更换。

五、客人暂离台面的整理

1

桌椅的调整

- (1) 客人离开桌面的时候是为“不需打扰”的客人服务的最佳时机；
- (2) 立即将歪斜的桌椅调整回摆台时的位置，除非顾客执意把椅子靠很近以便谈话除外。

2

台面的整理

- (1) 将客人的茶杯续上水，如客人离开时间较长则不续水；

- (2) 将台面上的烟灰缸更换，水盂更换或其他杂物整理干净；
- (3) 禁止移动客人留于台面的私人物品并负责看管。

六、茶水的续水服务

1

准备工作

- (1) 在客人杯中水或壶中的水只剩下 1/3 时，则应该续水；
- (2) 在续水前必须检查水的温度是否达标，开水、冰水的温度都必须达到相应规定温度。

2、续水服务

- (1) 站立姿势：右手执水壶站于客人右侧，按标准上台服务距离站立；
- (2) 续水：玻璃杯续水，右手采取低——高——低的冲泡方式（凤凰三点头），杯中水续至八分满为宜；
- (3) 示意离座：水续以后，左手作一个“请慢用”的手势，退后一步，然后转身离开。

七、结算服务

(一)

准备

- 1、客人示意值台员结帐时，值台员从收款处领到相应的帐单，不得在客人没要求结帐时，值台员将帐单交给客人；
- 2、核对帐单上列的各个项目与价格是否正确；
- 3、将帐单放入帐单夹内，并确保帐单打开时，帐单正面朝向客人；
- 4、随身准备结帐用笔。

(二)

递送帐单

- 1、将帐单打开，双手从客人右侧递给客人；
- 2、小声清晰地告诉买单的客人“XX先生/女士，这是您的帐单，消费一共XX元”，“XX先生/女士，您的实际消费是XX元，X折优惠后是XX元”。

八、现金买单

- 1、客人付现金时，服务员应礼貌地在桌旁点清现金帐目，并告诉客人：“先生您给的现金是XX元，应找回XX元，请您稍等”。
- 2、将现金和帐单一同交予收款员处理，然后核对零钱或发票数目是否相符。
- 3、将找零（及发票）一同放入收银夹内还给客人，并向客人致谢。

九、信用卡结帐

- 1、首先确认客人出示的信用卡是否能在本店使用，如不能使用，则婉转请求客人更换信用卡或付现金；
- 2、将信用卡、客人身份证一并交到收银处，由收银员刷卡，然后将刷出的结款单交回客人确认签字，值台员将签认的帐单交回收银员，确认签名字样是否相符；
- 3、将付款单客留联、信用卡、身份证（发票）一并交还客人，并得其确认后致谢。

十、签单结帐

- 1、得知买单客人是会员时，按规定优惠，为会员准备帐单和签单卡；
- 2、在客人右边按签字礼仪递送帐单和签单卡，并清晰地告诉客人消费金额，并指明帐单和签单卡的签名处；
- 3、客人签单完毕后，确认字样是否相符，将客人存根联留给客人，并向客人致谢，然后退后两步转身离开。

十二、贵宾间服务（以服务冰水为例）

（一）

敲门进入

- 1、按标准托盘站于门前面带微笑，右手轻敲门三下，三声过后如未有“请进”的招呼则再敲三下，声音略大一点，此时可直接进入，当目光同客人接触时应“微笑问好，XX总，您需要的冰水或XX总，您好”。

(二)

下蹲服务

- 1、当贵宾间内客人就座前面是矮茶几时则必须下蹲服务；
- 2、当走到茶几前，腿呈前后约1尺左右下蹲，托盘外托，前脚脚掌着地，后脚自然成15度分开，保持身体平衡，同时下蹲位置应确定于方便服务客人的位置；
- 3、按标准的冰水的手势和语言为客人服务冰水。

(三)

退后离座

- 1、当确定服务工作已完成时，则可离座，先起立，退门边转身，轻轻将门带上，离开贵宾间；
- 2、离开前应向客人示意并祝福客人品茶愉快，如“XX总，我不打搅了，如您有什么吩咐，请按呼叫器，我会及时为您服务”。