

# 浙江省咖啡大赛理论培训提纲

## 一、咖啡知识点：

### （一）、咖啡生豆知识点

- 1、通常阿拉比卡豆价格高于罗布斯塔豆。
- 2、阿拉比卡咖啡生豆的颜色通常为黄绿色到深绿色，外形呈长椭圆形且中心线歪曲带勾状。当存放时间过久后，随着生豆中水分的流失，阿拉比卡咖啡生豆的颜色会逐渐发黄发白。
- 3、罗布斯塔咖啡生豆的颜色范围为微黄到棕色，短而圆且中心线呈直线型。
- 4、通常咖啡生豆通过缺陷、颜色、气味在三个因素进行物理分级。
- 5、生豆分级，以咖啡豆大小进行分级不影响咖啡豆的风味；而通过瑕疵豆的含量、生豆长的海拔高度进行分级，对风味的会有比较大的影响。
- 6、瑕疵豆主要包括黄豆、虫蛀豆、机械损伤豆、贝壳豆、霉变豆（黑豆）等。
- 7、当季采摘的咖啡生豆与老豆相比会有更清新的果香、更高的含水率（新豆一般含水率12%—13%）、更蓝绿亮丽的外观色泽。
- 8、一般来说或，咖啡生豆含水率越高，豆的颜色看起来越绿，颜色越深。
- 9、咖啡生豆外包裹的果壳因外观非常像羊皮纸而被称作“羊皮纸”。
- 10、咖啡生豆生产国在生豆出口前，一般豆会以“羊皮纸咖啡豆”形式将生豆储存，储存环境以17℃左右恒温条件，保持60%左右的湿度最佳，如能真空包装，则更能保持咖啡豆水分的不流失和虫蛀等现象的发生。
- 11、带“羊皮纸”保存的咖啡豆，最长可以保存长达15年之久。
- 12、从咖啡生豆的硬度越大、比重越大，则品质越好。
- 13、罗布斯塔咖啡的咖啡因含量在1.5%以上，比阿拉比卡咖啡生豆的咖啡因含量普遍高。
- 14、天然生豆目前极少有无因咖啡，去咖啡因化的咖啡生豆，均为后期化学制剂加工而成。
- 15、通常同一产区种植海拔高的咖啡豆价格高于种植海拔低的咖啡豆。
- 16、对于商业咖啡豆来说，水洗或半水洗处理的咖啡豆价格高于日晒处理的咖啡豆。
- 17、优质的咖啡豆需要有适合咖啡生长的独特的地理环境，如海拔高，充足的雨水，肥沃的土壤，并且阳光不会长久暴晒。
- 18、水洗处理的咖啡生豆具有很好的稳定性，且有活泼的酸味、不错的醇度及高度的香气。

19、日晒处理的咖啡豆易受光照时间长短的影响，但因保持了咖啡果中的丰富顺滑的胶质，使咖啡豆具有更饱满的水果韵和丰富且具有层次感的香气。

## **（二）、咖啡熟豆相关的知识要点**

- 1、烘焙的咖啡色度，按照 SCAA 的推荐咖啡豆专用色谱分析仪（AGTRON）测定，分析仪读数越小，表示豆烘焙越深，反之越浅。
- 2、色号为 60 左右为中度烘焙，一般咖啡馆中的单品咖啡大多选择中度烘焙，尤其是一些高端咖啡豆。
- 3、烘焙较深的咖啡熟豆外观颜色呈深色且表面容易出油，烘焙后中心线裂开且无明显银皮残留。
- 4、咖啡烘焙，苦味越重，醇度越高，酸味降低，花香与果香逐渐消失；烘焙越浅，酸味越重，苦味越低，花香和果香韵味明显，但容易口感单薄。
- 5、中度烘焙的咖啡豆外观呈现栗色，带有明显的果酸味，天都比较高。
- 6、新鲜烘焙的咖啡豆按压时清爽易碎、口感纯净无杂味、有明显的香气。
- 7、阳光、温度、湿度和氧气是咖啡熟豆储存的四大要素。
- 8、低温、干燥、避光、密封是熟豆的最佳储存条件，有条件的话充氮或其他真空包装对咖啡储存更有利。
- 9、咖啡豆的价格高低的因素包括优质的咖啡品种、充惰性气体密封包装、种植海拔、手工采摘和选豆、科学的烘焙。
- 10、按照中国的食品卫生相关法律规定，咖啡烘焙后的保质期为 1 年，真空或充氮包装最长补超过 18 个月。
- 11、咖啡作为特殊的食品，我们认为最佳品尝期是 7—30 天，单超出这个期间的咖啡豆，仍然可以正常使用，制作出合格的咖啡饮品，只是风味口感略受影响。

## **（三）、不同咖啡器具与咖啡豆的联系**

- 1、手冲壶制作咖啡时可以选择与虹吸壶一样烘焙度的咖啡豆。
- 2、相比较而言，手冲咖啡的研磨度可以比虹吸更粗一些，烘焙度可以比虹吸更浅一些，以便以手冲的湿度调节，冲泡出更具有花香与果酸的风味。
- 3、虹吸壶一般选择中度烘焙和深度烘焙的咖啡熟豆，中度研磨（80 目左右）为佳，选择合适的咖啡豆用虹吸壶制作后，具有明亮的果酸，苦味相对较低。
- 4、法压壶可冲泡出咖啡原始的味道，但咖啡的优缺点也会明显的保留下来。
- 5、一般法压壶冲泡的咖啡采用中度烘焙、粗研磨的优质咖啡豆，具有明显果酸。

- 6、法压壶中的咖啡浸泡时间较长，咖啡因析出较多，但可以保留较多的咖啡油脂（Cream）。
- 7、低滤咖啡机可使用单品或拼配豆，烘焙度以色号 60 左右的中度烘焙，研磨较粗。由此醇度较高、口感顺滑。回甘持久。
- 8、摩卡壶使用意式咖啡豆能够萃取出类似意式浓缩的咖啡，最佳烘焙度为中度烘焙，咖啡粉研磨角细为佳（粗细度为 90 目）。
- 9、土耳其壶的咖啡豆应是呈肉桂色的轻度烘焙（色谱为 75 号左右）极细度研磨，因此煮制的咖啡具有较强的酸味，苦味较浅。
- 10、意式咖啡都是由两种或两种以上的咖啡豆拼配而成。
- 11、一款意式咖啡豆，烘焙或拼配时的目标主要是丰富的香气、平衡的风味、醇厚的口感。
- 12、意式咖啡豆中增加日晒处理的咖啡豆比例，能提高浓缩咖啡的醇厚度和顺滑度。
- 13、要增加意式咖啡的果酸，则提高拼配中阿拉比卡豆的比例。
- 14、意式咖啡豆一般选择深城市烘焙度，但近年来，随着精品咖啡理念的兴起和熟拼方式的推出，出现了较浅烘焙和较深烘焙混拼以增加意式咖啡风味与口感的做法。

#### **（四）、咖啡馆的日常消耗与采购**

- 1、目前出现越来越多的自家烘焙咖啡豆，一般采购生豆备货，由于生豆市场价格变动较多，建议按消耗量预估一个季度的量一次性采购。
- 2、夏季不容易保存，降低采购量；秋冬季节可以适当增加库存。
- 3、消耗量大的适当多采购，消耗量小的单品或冷门的，高价的生豆尽量降低采购量。
- 4、咖啡馆采购咖啡豆等消耗品时应按照营运市场定位选择最新鲜的、相应价位、等级的产品，其需要考虑的因素还应包括价格、品质、供应商资质等。
- 5、咖啡馆应制定最低库存量，有计划的进行咖啡豆等物料的采购，日常消耗量是采购经理必须每天监测的数据。
- 6、一般来说，一家咖啡馆日常消耗品的库存至少应该可以保证 7 天使用的量，以防出现缺货等意外情况。
- 7、咖啡馆的采购数量应按照容易存放的、需要冷冻储存和新鲜食材的要求进行分类，再按日常消耗量进行采购备货。
- 8、采购关系成本控制，不但要了解供应商哪些资源容易缺货，哪些资源充足的问题，更要了解供应商与咖啡馆之间的物流情况，以防紧急情况出现时，打乱咖啡馆的营业秩序。

#### **（五）、各类咖啡制作与出品规范**

- 1、金杯准则中，关于手冲等过滤式咖啡最佳口味的冲泡比例是 1:18。

- 2、手冲咖啡操作，通常冲泡时水流过大会导致咖啡醇厚地偏低，壶口过高或影响咖啡干净度，冲泡中断稍作停顿有利于增加咖啡醇厚地。
- 3、手冲咖啡，当使用咖啡豆新鲜度稍差或者瑕疵比较明显时，可以“掐头去尾”，即浸湿闷蒸时滴落的液体及最后部分已经较淡的液体可以倒掉，只取中段。一杯合格的手冲咖啡出品时的温度应该是 65℃左右。
- 4、虹吸壶咖啡制作时，下壶加热前要擦拭壶底；下壶应先预热，后再加入所需热水，可缩短加热时间；最后一次搅拌完成后应擦拭壶底降温，以便让咖啡液体迅速回落。
- 5、通常单品热咖啡出品时，应搭配对应的底碟、金属搅拌勺、糖包及奶精球。
- 6、冰咖啡出品时不适合搭配糖包，热咖啡不适合搭配吸管，卡布奇诺不适合搭配奶精球。
- 7、咖啡馆也可以预先在咖啡桌上备好纸巾、糖包、奶精球等，以便按照客人自身喜好引用。
- 8、一杯 180mL 标准容量的卡布奇诺组成比例 25mL+/-2.5mL 浓缩咖啡、约 125mL 牛奶、1—1.5cm 奶泡。
- 9、一杯拿铁咖啡的制作顺序为热杯、研磨咖啡粉、萃取浓缩咖啡、打发奶泡。
- 10、一杯单倍意式浓缩咖啡的标准容量为 25mL+/-2.5mL。
- 11、咖啡出品制作时，热咖啡出品制作时都应先预热杯具，咖啡粉应根据出品制作所需要的量称现磨，每次使用蒸汽管时先空喷清洁，使用完后再空喷清洁。
- 12、一家咖啡馆的咖啡及其他产品出品应该具有非常好的稳定性和创新性，稳定性需要在开馆定位时做好咖啡出品的制作标准及流程，并及时地反复对新入职咖啡师进行培训和宣导。

## **（六）、水质与咖啡、咖啡设备的联系**

- 1、咖啡馆的水处理系统至关重要，其功能上要选择既能软化水，又能净化水的双重功能。
- 2、经过水处理的水源制作咖啡可以让咖啡不出漂白粉之类的异味、减少咖啡机锅炉的水垢，同时有利于饮者的健康。
- 3、带软水功能商用净水设备通常依次是用过滤棉滤芯、活性炭滤芯、树脂滤芯三层设计。
- 4、为了避免咖啡机锅炉及管道是产生水垢，应安装软水功能设备。
- 5、净水器使用一段时间后，需定期更换滤芯。
- 6、咖啡出品的品质往往跟水质、水温、咖啡机的稳定性、水粉比、咖啡豆品质有关。
- 7、在日常工作中遇到半自动咖啡机做出的咖啡有异味，可能的原因往往是因为机器水温过低（过高）没有安装净水器、咖啡豆品质直接相关。

## **（七）、咖啡研磨机与研磨度**

- 1、选购咖啡豆研磨机时，应注意按照咖啡馆实际的使用要求，关注研磨机的豆仓大小，刀

盘转速、电压与功率等参数。

- 2、咖啡研磨的粗细度会直接影响萃取时间长短以及萃出率高低。
- 3、调节咖啡研磨机研磨颗粒度时不能完全以研磨机显示时刻为依据，磨片间距越小，咖啡粉温度越高。
- 4、锥体磨在工作时研磨时间短，效能高，平行磨在工作时与咖啡豆接触面积大，香气散失快。
- 5、单品咖啡豆和意式咖啡豆需要在不同的研磨机里进行研磨。
- 6、咖啡粉的研磨粗细度不均匀，可能时由于研磨机磨皮磨损。
- 7、调磨最好在研磨机工作状态时进行。
- 8、Espresso 咖啡粉的最佳颗粒度为极细的 110 目。
- 9、单品咖啡往往采用粗细度或中粗度研磨。
- 10、目前市面上的自动定量电子磨的定量装置一般是通过研磨时间控制装置来控制研磨量。
- 12、咖啡研磨机应定期进行维护和保养，在每天下班前应清空豆仓，清掉磨片表面的豆和粉。

#### **（八）、压力式咖啡机**

- 1、压力式咖啡机萃取咖啡前应先检查机器的锅炉压力、汞压、温度、水压。
- 2、半自动咖啡机的水温设置为 90—93 度，两个压力表分别表示锅炉压力和萃取压力。
- 3、使用压力式咖啡机制作 Espresso 时，粉的颗粒度大小会影响咖啡的克立玛（Crema）颜色。
- 4、在相同条件下，使用压力式咖啡机制作咖啡时，研磨过细的咖啡粉制作出的咖啡克立玛（Crema）颜色较深，有黑色斑纹。而粉研磨过粗，则会导致咖啡机出品流速太快，克立玛（Crema）颜色较浅，甚至没有克立玛（Crema）。
- 5、半自动咖啡机的充煮头出水温度与机器压力可影响咖啡的正确萃取。
- 6、制作奶沫时冷藏牛奶最合适。

#### **（九）、滴滤式咖啡机**

- 1、滴滤式咖啡机是在个大气压力制作咖啡，因此不会萃取出很多的咖啡油。
- 2、通常滴滤式咖啡机采用 U 型加热管，萃取咖啡的时间 5 到 8 分钟。
- 3、通常美式滴滤式咖啡机组成由主机（包括水箱、进水管、出水管、保温盘、温控装置、加热管等）、电源线、玻璃壶、滤篮、滤网、保温盘、控制开关和水位刻度表等组成。
- 4、美式滴滤式咖啡机一般比较通用的由 5 杯和 12 杯两种型号，也即可以最大限度一次性烹煮 5 杯咖啡量和 12 杯咖啡量。

- 5、通常 5 杯咖啡机玻璃壶容量及水箱容量时 550mL—650mL；12 杯的咖啡机玻璃壶容量和水箱容量是 1.2—1.3L。
- 6、滴滤式咖啡机通常分为上下两层，使用时将事先研磨好的粉状咖啡豆放在装有滤纸或金属滤器的上层漏斗状容器，下层则为玻璃或陶瓷制的咖啡壶，把冷水倒进另一个分隔的间隔。启动时，将冷水加热到摄氏 100 左右并渐渐地导入漏斗状容器内，使热水经过咖啡粉而流入下方的咖啡壶内。
- 7、美式咖啡机基本上是采用电力闷煮原理的咖啡机，适合中度或偏深度烘焙的咖啡，研磨颗粒略细，口味偏苦涩。美式咖啡机有保温功能，但保温时间过长，咖啡就容易变酸。
- 8、滴滤式咖啡机冲煮咖啡时如果滤网中的粉没有放成倒锥形，咖啡粉就有可能没有被完全萃取。
- 9、滴滤式咖啡机冲煮出来的咖啡偏淡不外乎咖啡量不够、机器故障、水温太低等原因。

#### **（十）、新品咖啡制作与推广规则**

- 1、制定新品咖啡的制作方法，应包括原材料选择、视觉设计、成本核算、标准化流程建立。
- 2、通常新品咖啡成本核算方法有虹吸、高压、滴滤、烧煮及冷萃法。
- 3、新品咖啡成本核算方法有、品种法、分批法、分布法、分类法。定额法等五种分法。品种法是以产品品种作为成本计算对象来归集生产费用、计算产品成本的一种方法。
- 4、新品实施成本控制是降低成本、增加盈利、提高经济效益的重要途径，保证企业完成既定成本目标的重要手段，在成本控制在整个企业的控制系统中起着综合的控制作用，
- 5、咖啡师在制定新品咖啡时要因地制宜，利用现有设备、器具及当前环境的特征，制作出口感表现最完美、性价比最好、适合当地时令特质的产品。
- 6、咖啡师在制定新品配方的原则，通常要关注成本、安全、健康、新颖、市场接受程度等。
- 7、咖啡师在产品研发时除了制定新品战略计划，产品的构思外，还必须要有产品开发及市场投入计划。
- 8、咖啡师在制定新品咖啡时，必须对研发全过程进行控制，且确保研发的咖啡能符合国家颁布的政策、法令和法规，以及追求产品的健康性。咖啡师在制定新品咖啡时，还需考虑保持新产品开发的连续性，适销对路的产品供应市场。
- 9、为减少开发咖啡新产品考虑时设计、制造的工作量，加速新产品开发和制造的过程，应注重产品开发通用化、标准化。
- 10、标准化流程建立是新品咖啡制作方法中，保证重复性、延续性的要素。
- 11、新品咖啡饮料推广主要从功能性差异化或者情感性差异化方面入手，寻找市场的盲点，

细化产品，开拓市场。

12、咖啡馆新产品的市场推广常常采取：特色预告、小范围试吃（喝）、市场调查、受众人群众广告、重点推荐、定向推荐等方法。在新产品的市场推广的过程中，小范围试吃（喝）具有市场调查作用。

13、一杯咖啡，含有单宁酸、绿原酸、咖啡因、蛋白质、微量元素、糖类、脂肪、粗纤维等多种的营养成分，其中咖啡因会刺激人的脑部中枢神经系统，延长脑部清醒时间，使思路清晰，注意力集中，可以提高工作和学习效力，使人们常常最为关注的焦点。

14、咖啡粉的酸性特质，受潮后粉密度增加，会粘附咖啡研磨器，对机器造成不良影响；更易霉变产生黄曲霉素等有害物质，对身体健康不利。

15、能根据口味要求制作新品咖啡的要求咖啡师对每一种咖啡及咖啡相关添加产品的口感性有非常充分的认知与了解。

16、咖啡杯测是了解、分析、测定某一种特定咖啡的风味、口感特性的专业方法，是咖啡师职业的必修技能之一。新品咖啡的测试主要是采用杯测法。

17、杯测法有各种各样的方法，由于国际上并没有统一的规则，因此生产国、消费国、企业或者个人都可依据各自的情形选择适合的杯测方法，最主要的是 COE 杯测法、SCAA 杯测法、哥伦比亚杯测法，不过都是一 COE 杯测法为基准衍生出来的。

18、日本咖啡专家田口护提出以一般的滤纸滴滤法制作出一人份的咖啡，将萃取出的咖啡液注入杯中来进行简易杯测。

19、按照国家通用的 CQI 标准，做 4 种咖啡杯测需准备 20 个容积在 150ml 杯子、精确的电子秤、4—8 个杯测匙、标准的杯测表格等工具。

### （十一）、咖啡馆饮品单及价格的制作

1、菜单是咖啡馆市场定位、咖啡馆自身风格的集中体现，能帮助客人了解科菲咖啡馆的产品，也是客人消费结算的依据，具有市场营销作用。

2、咖啡饮料的定价是根据原料成本、销售预期和净利预估来进行综合定价的。

3、咖啡饮品的净利预估应考虑原料成本、运营成本摊销、房租及装修等综合成本。

4、以竞争为中心的定价方法在同业市场竞争激烈的形式下，定价方法又可以分为随行就市法与竞争定价法两种。

5、对咖啡馆来说，饮品单的设计应主要考虑专业性、功能性、便利性、契合性（符合咖啡馆风格）。

6、设计制定菜单必须遵循以客人需求为重点，供给和需求相适应，体现市场营销目标，反

映餐厅经营特色，有利于吸引客人、方便消费、扩大销售的原则。

7、在产品推广方案中有常用的工具之一，优势（Strength）、劣势（Weakness）、威胁（Threats）、机会（Opportunities）称之 SWTO。

8、咖啡饮品的定价方法主要有以成本为基础的定价方法、以竞争为中心的定价方法、考虑需求特征的定价法、混合饮料销售价、同类饮品相同价。

9、以成本为基础的定价方法时咖啡馆对饮品定价运用最广的方法，在具体使用中又可分为原料成本系数定价法、全部成本定价法、本量利综合分析定价法三种方法。

## （十二）、市场信息的收集

1、市场信息收集的人工调查方法，包括观察法、实验法、问卷法、访问法。

2、电话访问法成本相对较低、比较适合简单的市场调查，但调查对象的选择有局限性。面谈调查可获得最大的信息量。

3、访谈调查时通过信息人员与调查对象进行口头交流，可以确定被调查者的身份、降低被拒绝的可能性，同时有利于获得更多信息、所得信息也便于处理。

4、可寻找合法的、专业的市场调查机构，获取具有针对性的市场数据。

5、一般来说，收集市场信息的数据购买方法根据来源不同，可以分为直接获取、间接获取两大类。

6、从网络上购买数据最容易触犯相关法律法规；网络数据价格便宜，获取简单，但正确性往往较差。

7、除了通过与人面对面交流获取信息外，获取信息的具体方式往往有广播、电视、报刊、书籍、因特网等一切可以查询的渠道。

8、收集市场信息的网络方法主要有搜索引擎查询、建立专门网站或群体、有奖征集及委托专门调查机构等方法。

9、网络信息的特点时时效性长。

10、网络信息收集的基本原则主要是提供尽可能详尽而有效的网络营销信息源、建立尽可能多的网络营销信息传递管道、尽可能缩短信息传递管道、充分提高网络营销信息传递的有效性。

11、问卷调查常用方法有报刊、邮政、送发、访问、电话等。

12、进行问卷调查时，被调查者回答时间越短，表示他的态度强度越高。

13、只有当现有间接数据不能为认识 and 解决市场问题提供足够的依据时，才实行实地调查。

14、问卷调查中对所提出的问题并不列出所有可能答案，而是由被调查者自由作答的，问题



是开放性问题，

15、由被调查者的不情愿和无能力可以引起问卷调查的误差。

16、通常收集市场信息的流程是设定目的、确定收集方法、寻找信息源、过滤整理有效信息。

17、在收集市场信息的过程中，合理保护、专人负责是信息源的安全控制策略。

18、为保证信息资源的安全要设定管理员权限、用户权限、信息资源授权、门禁安全管制。

### **（十三）、建立客户档案**

1、建立顾客档案可了解顾客，掌握客户需要，为顾客提供客制化服务的主要依据，以此为基础进行设计和策划市场营销活动。

2、客户档案必须具有真实性、完整性、及时性。

3、按客户消费次数或时间序列划分，可划分为老客户、新客户和潜在客户。

4、按交易数量和市场地位来区分可划分为主力客户、一般客户和零散客户。

5、一般从内容构成上看，一份完整的客户档案至少包括顾客的基本情况、个性偏好、满意程度。

6、在建立的客户档案的基础上我们能够直接对顾客的构成、有关信用、交易情况来实施分析。

7、对于咖啡厅的档案资料，应进行随时更新，定期开展顾客档案全面修订核查工作，应对成长快或丢失的顾客分析原因后，另作观察。

8、应对修订后的顾客档案，分门别类，如整理为重要、特殊、一般性顾客三个档次。

9、客户资料的不断更新有利于及时了解顾客动态、市场变化等，以供管理人员作辅助参考决策。

10、对咖啡厅主要客户的档案管理，不停留在一些简单的数据记录和单一的信息渠道来源上，坚持多方面、多层次了解大客户的情况，如门店及市场反馈和客户常去的其他同类咖啡厅状况等信息。

11、建立客户档案时，要注意收集客户顾客消费喜好、与顾客沟通并记录相关信息、登记顾客消费习惯。

12、经常光顾和不常来的顾客应该进行分类管理。

13、顾客档案的管理分类管理、集中管理、动态管理。

14、顾客档案分类管理是指根据顾客性质、消费贡献进行分类管理。

15、动态管理就是要对客户档案不断进行更新。

16、顾客档案应为机密级档案，同一由专职管理人员保管，履行岗位职责而接触顾客档案的

人，档案负责人的主管领导可以查看。

17、未经授权的情况下，任何无关人员不准翻阅及修改顾客档案，严禁复制。

18、咖啡厅的客户档案是店铺的商业机密，擅自泄露，需要承担相应法律责任。

19、顾客档案存储时应具备相应的安全要求，包括存储位置、存储方式等。

#### **（十四）、咖啡馆主题活动策划与执行**

1、营业场地活动布置应根据主办人的要求和场管的条件，布置方案应具备下列要素：氛围布置、人员安排、成本测算、应急预案。

2、人员安排在实际执行中是需要反复演练的因素。

3、人员的配置是根据“岗得其人、人得其位、适才适所”原则来实现人力资源与其他物力、财力资源的有效结合而进行的一系列管理活动的总称。

4、主题活动人员配置应按需分配、合理安排、适人适岗。主题活动中，现场主持人往往是活动顺利举行的关键人物。

5、主题活动期间对顾客的服务应增加相关主题的产品服务内容。

6、主题活动期间对顾客的服务应增加相关主题的产品服务内容。

7、主题活动推出产品或服务可以每一种产品应该有一个与主题特色有关的浪漫故事，带有主题特色的拉花图案、组织主题性聚会活动等方式。

8、主题活动时，制定产品服务方案是应考虑活动方式、活动时间和期限、时机选择、预算分配等要素。

9、在活动期间还要制定详细合理的资金支出预算，需要考虑费，产品物料费、人力资源开支等费用预算，遵循“建立制度，责任到人；量入为出、以收定支；细化管理、监督使用”的原则，避免不必要的经费支出，灵活调配。

10、在一些具体的主题活动中，要优先考虑宣传费，如果是在自身的场馆进行，场地租赁不需要考虑在开支预算内。

11、主题活动应急预案应包含防火防灾措施、食品安全措施、活动秩序措施、特殊客情处理措施等相关因素。

12、发生突发事件时，疏散次序为顾客先行撤离，员工随后，疏散完毕后，安排专人检查现场是否有人员滞留。

13、主题活动应急预案应包括防火防灾措施、食品安全措施、活动秩序措施。

14、应急预案中，应包含可能发生的突发事件包括自然灾害（如气象灾害、地震灾害、火灾等）、事故灾难（如踩踏事故、坍塌事故等）、公共卫生事件（如食物中毒等）、社会安全事

件（不法分子捣乱事件等）。

15、主题活动时，如有来宾发生滑倒、摔跤、烫伤等意外情况，正确的做法是：询问是否需要治疗，紧急情况下应予以急救；修正造成伤害的原因；收集目击资料，以便应付可能提出的保险索赔要求。

16、根据《GA95—2007 灭火器维修与报废规程》，水基型灭火器、干粉灭火器和二氧化碳灭火器这三种类型的灭火器从出厂日期算起，分别达到 6、10、12 年，到期必须报废。

17、活动方案的实施应严格按照主题活动的策划方案等系类内容进行分解落实，按照取得的实效进行总结。

18、进行活动效果评估总结时，要对各个主题活动下的主要消费群、活动成本、取得的消费情况进行统计和分析。

19、活动方案的实施与总结应严格按照主题活动的策划方案等系列内容进行分解落实，按照取得的实效进行总结，应该严格控制费用预算。

### **（十五）、计划性采购和成本利润计算**

1、采购不仅仅是一种购买行为，而是从市场预测开始经过商品交易，直接采购的商品或服务转移至需方的全过程。

2、采购的五大要素是供应商、时间、价格、数量以及品质。

3、采购物流是指包括原材料等一切生产物资的采购、进货运输、仓储、库存管理、用料管理和供应管理，也称为原材料采购物流。

4、不仅要实现保证供应的目标，而且要在低成本、少消耗、高可靠性的限制条件下来组织采购物流活动，对生产的正常、高效率进行发挥着保障作用。

5、成本核算是指将生产经营过程中发生的各种消耗按照一定的对象进行分配和归集。

6、计算总成本和单位成本，是成本管理的重要组成部分。

7、成本核算通常以会计核算为基础，以货币为计算单位，按照会计原则，对支出明细进行分类，按照实际支出进行合理性审核。

8、咖啡饮品的直接成本常常只需要考虑原料使用的价格高低和使用量，而销售成本中则必须考虑运营管理中的全部费用摊销，包括主料、辅料和配料，简介成本包括工资、折旧、燃料、水电等各项费用。

9、咖啡生产的成本构成主要是原材料、直接人工、固定制造费用、变动制造费用。

10、毛利率=（不含税售价—不含税进价）/不含税售价\*100% 。

11、不含税售价=含税售价/（1+税率），不含税进价=含税进价/（1+税率）。

12、毛利率的取决于产品的市场竞争激烈化程度、企业的营销目的、企业开发产品投入的研发成本的大小、企业的品牌效应、企业投入的固定成本的大小、企业投入的技术成本的大小、产品的技术工艺复杂程度、应收账款周转率高低、企业产品处于生命周期的哪一个阶段、对产品主要部件的生产是由企业自己解决还是委外加工等因素。

13、咖啡饮品成本的控制方法主要有：控制原料价格和用量、降低能源消耗、控制营销费用、提升生产效率、增加销售量。

14、将咖啡饮品成本分为材料费、人工费和管理费等几个方面，视企业产品的不同，各项费用在产品成本中所占比例的高低也可能存在差异。

15、制作成本标准，一般采用预算法来规定一系列具体的标准。

16、在咖啡饮品成本控制中，控制原料价格和用量、降低能源消耗、控制营销费用、提升生产效率、增加销售量是常用的或者用来组合使用的控制方法，最环保的方式是降低能源消耗。

17、除了成本控制机制，材料、工资和间接费用的日常成本监督也很重要。

## **（十六）、咖啡馆人员的培训与管理**

1、咖啡师的培训讲义编写方法主要有紧扣培训教材的内容自行编写、补充和实现有教材内容、分解内容并与实践相结合。

2、咖啡师培训讲义的编写原则要遵循《国家咖啡师》职业标准和培训大纲的要求，以培养工作能力和操作技能为重点，规范性与灵活性相统一，坚持实际、实用、实效的原则，同时与时俱进反应最新行业成果。

3、培训既要注意针对性、实用性和可操作性，切实体现按需施教、学以致用，注重实效。

4、咖啡师培训讲义编写按照载体主要分为电子、纸质、实物展示与实操演练四种不同的表现形式。

5、传统的培训以纸质和实物结合为主，而现在的培训讲义主要以 PPT 电子版为主，PPT 电子版讲义图文、音频、视频多媒体结合，具有可重复使用，方便更新修改，表现形式直观丰富等特点，可以清晰传达老师讲课意图和解析授课重点内容。

6、PPT 电子版的特点是具有可重复使用，方便更新修改，表现形式直观丰富，讲义图文、音频、视频多媒体结合。

7、店规店纪的培训贯穿整个咖啡馆服务的全过程，其培训方法主要为入职集中培训、角色互换演示、以老带新及日常纠错、图文提示等方法。

8、角色互换演示最能让被培训者体会接受店内服务的感受，因此培训也最容易见效果。

9、入职培训非常重要，之后各种培训紧跟着，强化对店规店纪的认识，同样重要。

- 10、不要在客人看得到的地方张贴悬挂店规店纪，因为这是针对员工的规定，而不是客户。
- 11、标准服务流程的培训要点包含迎宾、引座、点单、用具摆放、成单食品呈送、零星（成单食品以外）服务、结账、送客、收台、客诉处理等整个过程。
- 12、咖啡馆服务流程培训要点中跟餐饮服务流程有共同之处，迎宾、引座、点单，结账、送客这几个环节是共同之处；也有用具摆放、成单食品递送礼仪等不同之处。
- 13、按照“咖啡出品标准”进行技能培训的方法分为出品标准明确、要点提示、教员示范演练、反复训练、错误矫正、检验通过，同时，还需借助电子称、量杯、温度计、研磨机等规范化的标准器具，对的器具加对的培训方法，才有可能获得标准化的产品。
- 14、食品安全与营养基础知识培训方法以聘请食品安全监督部门专家、公共营养师到店分享讲座为主，以发放专业食品安全与营养的相关的知识手册、书籍、资料为辅。
- 15、外聘相关专家做专门培训，是具有前瞻性的做法，在咖啡馆设立兼职的食品安全监督员和公共营养咨询员，有利于提高服务品质和人文关怀，值得提倡。
- 16、对咖啡馆新入职员工进行产品推销技巧指导培训可以通过熟知产品性状、模拟训练、角色扮演等方式，掌握产品的特性、懂得辨别客户的需求、把握产品推荐时机，并善于将产品组合或拆分。
- 17、制定设备器具的使用与保养规则有“三定一记录”：定专人使用专人负责、定操作规。
- 18、培训团队的目的是保证人才的延续性，提高服务水平，加强团队协作，提高工作效率，增加成员沟通互信，出色完成工作目标，其终极目的是出色完成工作目标。
- 19、制定培训团队方案的要素包括：制定团队目标、计划实施步骤、明确团队分工与职权、统筹团队协作、确定团队激励模型。
- 20、制定团队培训方案的要素中，确定团队激励模型具有最能动的力量，关乎团队培训的最终效果。
- 21、培训团队师资确立需遵循“专业技能互补、专职兼职均衡、老中青结合、优胜劣汰”的原则。
- 22、培训团队师资的制定原则中，专职兼职按比例配置，即可以减少培训团队的固定人力资源成本，有利于高成本外聘专家短期进入培训，提高培训质量。
- 23、在咖啡馆的培训中，现场协助、单独辅导、集中培训、反复演练、搭建交流平台，被认为是解决初、中级咖啡师服务问题的最有效方法。
- 24、客人消费时需要的是完整的服务，不应被打扰，因此在初、中级咖啡师遇到的服务问题，应避免在客人面前现场解说或示范。

- 25、客人异议的产生集中在产品、服务、价格等因素不满意，围绕深层原因进行剖析，合理处置的方式是耐心倾听、安抚情绪、真诚道歉、合理解释、适当补偿。
- 26、岗位要求与职能的制定规则应结合咖啡馆的性质和特点，分清不同专业、不同职务、不同岗位，做到全面、准确、规范、明了。
- 27、咖啡馆岗位薪资的确定应从岗位负责程度、岗位工作强度、岗位工作责任、岗位工作环境等四个方面的考量。
- 28、服务流程的编写要素，主要应考虑服务定位、体现价值、产品导入、操作方法四个方面。
- 29、现代服务业的特点是体现人性化，因此服务流程的编写要素中首要考虑的是服务对象的体验。
- 30、服务流程的考核要点从操作方法、标准流程、规范动作、交流互动。
- 31、咖啡馆的服务中，咖啡师与客人直接语言、眼神、动作的交流是交流互动的根本。
- 32、考核咖啡师的服务流程，是检验咖啡师培训成果和服务水平的最佳方式。

## 二、中英互译

### （一）、中译英

1. 您好，咖啡厅，请问有什么可以帮忙吗？

Good morning / afternoon / evening. This is coffee shop. May I help you?

2. 请问您喜欢吸烟区还是非吸烟区？

Would you like the smoking area or Non Smoking area?

3. 请问您喜欢吸烟区还是非吸烟区？

Would you like the smoking area or Non Smoking area?

4. 我重复一下：金先生，两位，今晚七点半来，非吸烟区，联系电话号码 13827653107，对吗？

Mr. King, May I repeat it? A table for two and non-smoking area, at 7:30 this evening for Mr. King. Your phone number is 13827653107. Is that right?

5. 谢谢，史密斯先生，餐厅的订位将会保留 30 分钟，我们将恭候您的到来，再见。

Thank you, Mr. King, usually, the table will be kept / hold for 30 minutes. We look forward to seeing you on time. Good-bye.

6. 那张台的客人刚离开。我们正在收拾。请稍等。

The table was occupied. We are cleaning the table now. Just a moment, please.

7. 先生，很抱歉，我们餐厅现已满座，请您稍等片刻，一有空台，我们马上为您安排。请在这坐等一下。

I'm sorry, sir. Our restaurant is full now. Would you mind waiting for a moment?

We'll arrange a table for you as soon as possible. Please have a seat here.

8. 您就在大堂吧那边坐着等会儿好吗？如果一有空桌，马上请您入座。

Could you take a seat in the lobby bar for a while and I will inform you when a table is free?

9. 实在对不起，现在餐厅已经客满，如果您愿意等会儿的话，我们非常欢迎。

I am afraid the tables are all engaged at the moment, Sir/Madam, would you mind to wait for a while?

10. 这边请，请小心台阶。

This way please. Be careful of the steps.

11. 您介意和别人同桌吗？

Would you mind sharing a table?

12. 你能和别人同台吗？

Could you share a table with others?

13. 您等您朋友之前是否喝杯饮品呢？

Would you like to have a drink while waiting for your friend?

14. 今天的特价咖啡是冰卡布奇诺，6 折优惠。

Today's special is Iced Cappuccino with a 40% discount.

15. 您的这瓶葡萄酒已经添完了。请问是否需要再加一瓶？

Your bottle of wine is finished. Would you like one more bottle?

16. 您需要把菜分一下吗？

May I separate the dish for you?

17. 您要不要来点烈性酒呢？要是喜欢酒精度低的话，我们这还有米酒。

Do you care for something a little stronger? If you prefer something milder, you may try some rice liquor available here.

18. 先生，您对我们的咖啡还满意吗？

Are you satisfied with the coffee, sir?

19. 打扰了，女士。我给您换一个骨碟好吗？

Excuse me, madam. Can I change a new side plate for you?

20.菜已经上齐了，接下来还有甜点。

This is the complete course. There is dessert to follow.

21.我给你们的桌子再加一把椅子好吗？

May I add one more chair to your table, please?

22. 我在客人就坐前会把凉的开胃菜摆放在餐桌上。

I will place the cold appetizers on the table before the guests are seated.

23. 请问喜欢喝点什么饮品？我们有啤酒、果汁，还是其他软性。

What kind of drinks would you prefer? Beer, juice or other soft drinks?

24.请问您需要一杯现磨咖啡吗？

Excuse me, would you like Fresh Ground Coffee?

25.愿为您效劳！

At your service!

26.您需要含糖还是不含糖的咖啡？

Would you like your Coffee with sugar or without?

27.我可以重复一下您的点单吗？您点了一杯蓝山咖啡和一份牛扒

May I repeat your order now? You have ordered a cup of blue mountain coffee and a steak.

28.这是我们赠送给您的果盘。

This is the complimentary fruit for you.

29.我们已经在总费用里加收了 10%的服务费。

The total includes a 10% service charge.

30. 在这里吃还是打包？

For here or to go?

31.这是我们最新的价目表。

This is our latest price list.

32.您使用维萨信用卡结账可以享受 9 折优惠。

You have got a 10% discount for your Visa Card.

33.许多宾客对这款葡萄酒赞赏备至。

Many guests speak highly of the wine.

34.这是我们厨师长的推荐菜。



This is our chef's recommendation.

35.您对我们的服务有什么意见吗?

What do you think of our service?

36.请不要遗忘你的东西。

Please don't leave anything behind.

37.您能告诉我事情的详细经过吗?

Can you tell me/describe what happened in detail?

38.抱歉，我上错汤了。

I do apologize for serving you the wrong soup.

39.感谢您让这件事引起我们的注意。

Thank you for bringing this matter to our attention.

40.我们给您带来了这么多麻烦，为了表达歉意，特为您提供赠送甜点。

To express our regret for all the trouble, we offer you a complimentary dessert.

41. 我想在贵餐厅为我们公司预订两个宴会。

I'd like to book two banquets in your restaurant for our company.

42. 史密斯先生，这是菜单和酒水牌。

Here is our menu and drink list. Mr. Smith.

43. 您对宴会菜单有什么特殊要求?

Could you have any special demands for the banquet menu?

44. 请问你喜欢散点还是自助餐呢?

Would you like to have a la carte or buffet?

45. 您打算每人的用餐标准是多少?

How much would you like to pay for each person?

46. 这道菜很烫，请小心。

The dish is very hot. Please be careful.

47.您的这瓶酒已经添完了。请问是否需要再加一瓶?

Your bottle of wine is empty. Would you like one more bottle?

48. 您需要把菜分一下吗?

May I separate the dish for you?

49. 祝您有个好胃口，先生。

Have a good appetite, sir.

50. 全部的菜已经上齐了，接下来还有点心。

This is the complete course. There is dessert to follow.

51. 非常感谢，祝您有个愉快的夜晚。

Thank you very much. Have a nice evening.

52. 请问您是付现金还是用信用卡？

Would you like to pay by cash or credit card?

53. 请给我一杯冰水。

Could you give me a glass of cold water, please?

54. 炒鸡蛋里放了什么调味料？

What are the seasonings in the stir-fried egg?

55. 我不要含糖的食物。

I avoid food containing sugar.

56. 有多种不同的烹调方法。

There are an abundant variety of ways to cook.

57. 您一共有几个人用餐？

How many people are there in your party?

58. 请问您预订的用餐时间是什么时候？

May I know the time for your dinner reservation?

59. 请问您有预订吗？是以谁的名义预订？

Do you have a reservation? In whose name, please?

60. 您愿意吃西餐还是中餐？

Would you like Western food or Chinese food?

61. 您喜欢坐哪个位置？

Where would you like to sit?

62. 这个餐桌的位置可以吗？

Will this table be all right for you?

63. 抱歉让您等这么久。

Sorry to have kept you waiting.

64. 您现在点菜吗？

May I take your order now?

65. 对不起。我马上去给你催一下你的菜。

I'm very sorry. But I'll go to rush your order right now.

66. 您想喝点什么?

What would you like to drink?

67. 这是菜单。服务员马上就来。

Here is the menu. The waitress will be with you in a moment.

68. 给您再添点米饭好吗?

Would you like some more rice?

69. 餐厅现在客满。但我们可以在 20 分钟以后安排您入座。

The restaurant is full now. But we might be able to seat you in 20 minutes.

70. 值班经理马上就来。

The duty manager will be here soon.

71. 我们会尽快给您答复。

We will answer you as soon as possible.

72. 对此造成的不便，我们非常抱歉。

We are terribly sorry for any inconvenience caused.

73. 您是用信用卡还是现金结算?

Will you pay by credit card or in cash?

74. 先生，您的桌子已经准备好了。请您随我来，好吗?

Your table is ready, sir. Could you come with me, please?

75. 请问要一杯咖啡或茶，好吗?

Would you like a cup of coffee or tea?

76. 请问您的姓名和电话?

May I have your name and telephone number, please?

77. 这间包房有自己独立的电话和卫生间。

This private room has its own telephone and toilet room.

78. 您的座位在就餐大厅的左边角落里，请跟我来!

Your table is in the left corner of the Dining Hall, follow me, please.

79. 请问喜欢喝点什么饮品? 我们有啤酒、果汁，还是其他软性。

What kind of drinks would you prefer? Beer, juice or other soft drinks?

80. 对不起，所有酒水，一经售出，不退不换，除非上错了酒。

Sorry sir, any drinks served cannot be changed or returned, unless there is a mistake.)

81. 这个给您的免费券，是我们酒店的一点小心意。

Here are some complimentary vouchers for you. This is on the house, sir.

82. 所有靠窗的座位都预定出去了，看上面有预定牌！

The tables by the window have been booked. Look, there is a sign on it.

83. 我建议您尝试一下我们的牛尾汤。

I suggest you try the oxtail soup, sir.

84. 这个套餐适合 10 人享用。

This set course is suitable for 10 persons.

85. 茅台是中国著名的白酒之一，喝了从来不上头。

Maotai is one of the most famous liquors in China and never goes to the head.

86. 上次您点了我们的特酿，这次呢？我们又有新货了！

You tried our house wine last time, how about this time ? We have something new.

87. 请问您点的牛扒喜欢几成熟呢？，半熟、七成、或全熟。

How would you like your steak done, Sir/Madam, medium, medium well or well done?

88. 您的牛扒喜欢配什么汁呢？我们有黑椒汁，红酒汁，蘑菇汁，洋葱汁。

What kind of dressing would you prefer with your steak? We have black pepper sauce, red wine sauce, mushroom sauce, onion sauce.

89. 牛扒要配什么？我们有米饭，意粉和面包。

What would you like to have your steak with? We have rice, spaghetti and bread.

90. 自助早餐从 7:00AM 到 10:00AM ¥48/位加 15% 服务费。

The buffet breakfast is 48/per person plus 15% service charge. The service hour is from 7:00am to 11:00am.

91. 您想尝尝我们的招牌菜吗？

Would you like to try our house specialty?

92. 请问是在谁的名下做的预订？

In whose name was the reservation made?

93. 我们晚餐开餐时间是下午 5 点到晚上 10 点。

We serve dinner from 5 p.m. until 10p.m.

94.对不起，我们餐厅 14 日的餐位已经订满了。

I am sorry, sir. Our restaurant is fully booked on the 14th.

95.盘装食物通常要从左侧服务。酒水通常从右侧服务。

Plated food is usually served from the left. Beverages are usually served from the right.

96.有人均 100 元、150 元和 180 元的标准，您想要订哪一种？

For set menus, the expenses per head range from RMB 100 yuan, RMB 150 yuan to RMB 180 yuan. Which would you prefer?

97.三百人用餐的最低收费是 15,000 元，不含酒水饮料。

The minimum charge for a 300-person-dinner party is RMB 15,000 yuan, excluding drinks.

98.欢迎光临我们餐馆。您是来参加约翰先生婚宴的嘉宾吗？

Welcome to our restaurant. Are you here for the wedding banquet of Mr. John?

99.现在可以上菜了吗？

May I serve the dishes now?

100.希望您用餐愉快。

Please enjoy your meal.

## (二)、英译中

1、How many people is it for?

请问有多少位客人用餐？

2. At the dinner banquet Chinese food will be served and the minimum charge of RMB120 Yuan per head is required.

您的晚宴将是中式宴餐，最低消费每位 120 元。

3. What drinks are you going to have for the banquet?

宴会需要什么酒水？

4. We don't have any vacant tables by the windows at the moment.

目前靠窗的位子都已经订出去了。

5. There is an increasing interest in and appreciation of Chinese food in the West.

在西方国家，人们对中餐的兴趣日益浓厚，对中餐的了解也日益加深。

6. I'd like to cancel my reservation for Saturday night.

我想要取消周六晚上的订位。

7. I'd like a private room for 15 people at eight thirty tomorrow evening.

我要订一个 15 人的包厢，时间是明晚八点半。

8. We can only hold your private room till 7:30 p.m. because after that time it is the peak season.

您的预订我们只能为您保留到晚上 7 点 30 分，因为那段时间是高峰期。

9. Is there anything I can do for you?

还有什么需要我帮您的吗？

10. We look forward to seeing you.

我们恭候您的光临。

11. Could you give me some more napkins?

请多拿一些餐巾给我。

12. Do you have vegetarian dishes?

你们餐厅是否有供应素食餐？

13. What would you like to drink?

您要喝点什么？

14. All servers carry a clean napkin at all times so as to be able to wipe drips or spills immediately.

所有服务人员必须随身携带干净的餐巾，以便随时抹去溢出或泼洒的食物。

15. You might have a taste of Shaoxing liquor.

您不妨尝尝绍兴黄酒。

16. We have fresh orange juice, apple juice and watermelon juice.

我们的鲜榨果汁有橙汁、苹果汁和西瓜汁。

17. Can I bring any wine or liquor by myself?

我可以自带酒水吗？

18. Could you give me a booster seat for my child?

可以给我的孩子拿个儿童餐椅吗？

19. This Coffee is called "Blue Mountain". Enjoy it, please.

这咖啡叫蓝山，请慢用。

20. What size of birthday party are you going to order and how would you like us to arrange the tables?

您想在我们餐厅办一个多大的生日聚会？您希望我们怎样摆放桌子？

21. Please hold the food/Please put our order on hold, because we still have one more friend coming.

请稍后点上菜，我们还有一个朋友没到。

22. What kind of tea would you prefer to begin/start with, black tea or green tea?

您要先喝什么茶，红茶还是绿茶？

23. Make it two, please.

再给我来一杯。

24. A seating plan is often made in advance, and cards with guests' names should be placed where each individual will sit.

入座安排要事先确定好，每个客人的座位上都应放置客人铭牌。

25. The Chinese cuisine has a long history, and is one of the Chinese cultural treasures.

中式菜历史悠久，是中国文化中的瑰宝。

26. Huaiyang food is famous for its cutting technique. Sichuan dishes are hot and spicy.

淮扬菜以其精湛的刀工见长，四川菜则以麻辣著称

27. How many steps are taken to cook these dishes?

做这些菜需要多少个步骤？

28. What is the specialty of the house?

餐厅的招牌菜是什么？

29. To cook Chinese food, knifing skills and matching of ingredients are of equal importance.

做中国菜，刀工和菜式的搭配都一样重要。

30. A deposit of RMB 500 yuan is required to secure your booking.

您需要预付 500 元人民币押金，以保证您的预订。

31. Please feel free to contact us if you have any questions with the payment arrangements.

如果您对结账方式有任何疑问，欢迎随时与我们联系。

32. Let me make you a special offer.

我可以给您一个优惠价。

33. Tables in a banquet will be formally set with an array of cutlery, glasses and table linen and with a floral table decoration at the center.

宴会餐桌在正式摆台时，将会整齐摆放餐具、玻璃杯、和餐巾，并在餐台中央摆放花坛。

34. Here are some complimentary vouchers for you. You can pay with them next time when you have meals in our restaurant.

我们有一些赠券送给您，下次您在我们餐厅消费时可以拿赠券抵用。

35. At the end of the banquet and after all guests have left, clear wine glasses, cups and saucers, and remove napkins and table cloths.

宴会结束，等所有客人离开后，清理酒杯、茶杯和碟子，撤走餐巾和台布。

36. It would be on the house.

那是送给您免费享用的。

37. Any jugs of liquid (hot or cold) that are carried on trays must have their spouts facing inward so they do not spill onto guests.

放在托盘上的壶装液体（不论冷热），其壶口必须向内，以防溅洒到客人身上。

38. Sorry to have kept you waiting. I'll see to it right away.

抱歉，让您久等了。我马上去处理此事。

39. Our manager will get in touch with you soon.

我们经理将会尽快与您取得联系。

40. When a guest complains, the server should listen to them attentively with a good judgment.

在客人投诉时，服务员需要认真倾听，并且要有较强的判断力。

41. The minimum charge for a private room is 200 Yuan per person.

包间的最低人均消费是 200 元。

42. Here is your card and invoice.

这是您的信用卡和发票。

43. I want a table with a view of the garden.

我想要张能看见花园的桌子。

44. You reserved a table for two by the window.

您预订了一张靠窗的两人桌。

45. Would you like the table by the window?

您喜欢坐靠窗的位置吗？

46. We will have you seated as soon as we get a table available.

一有空桌，我们就安排你们坐下。

47. What kind of cuisine do you serve in your restaurant?



你们都有些什么风味的菜？

48. What's your recommendation to us?

您给我们推荐什么菜？

49. Would you like to try our house specials?

您想尝尝我们的招牌菜吗？

50. There is a street where the local food is served.

有条街提供当地小吃。

51. We will change you to the non-smoking area.

我们给您换到非吸烟区。

52. Could you give us a brief description of the Chinese food?

能不能简单给我们介绍一下中国菜？

53. How long do we have to wait?

我们要等多久？

54. Would you care for a drink before you order, sir?

先生，点菜前想喝点什么吗？

55. We'd like to have some good dishes of Chinese characteristics.

我们想要几个有中国特色的好菜。

56. These are our local specials.

这是我们的地方特色菜。

57. Which would you like better, a table in the hall or a private room?

您想要大厅的位置还是单独的包房？

58. May I take your order now?

您现在点菜吗？

59. The total amount is one hundred and eighty Yuan.

总共 180 元。

60. May I have a print of your credit card?

能不能刷一下您的信用卡？

61. We can't guarantee you the table by the windows in the rush hour.

对不起，不能保证您在就餐的高峰点上有靠窗的座位！

62. Would you like to make a reservation at another time in our restaurant?

您介意预定其他时间吗？

63. I am sorry, there is no vacancy at the moment, would you mind waiting in the lounge?

对不起，现在没有空桌，您介意在大厅里等一下吗？

64. I am afraid that we seated another guest at your table since you did not arrive at the reserved time, would you mind waiting for a while?

因为您没有在预定时间内到达，所以我们把您预定的座位安排给了其他人，您介意再等一下吗？

65. We have Cappuccino, Espresso and so on, which would you like?

我们有卡布奇诺、浓缩咖啡等，您要喝什么？

66. Would you like large or small portion?

您要大份，还是小份？

67. I am on the diet.

我在节食。

68. We are not used to spicy food. Please don't put any chili in the meal.

我们不习惯吃辣的食物，所以菜里别放辣椒。

69. Would you like your beer draught or bottled?

您要扎啤还是瓶装的啤酒？

70. It is your vanilla ice cream and your drinks, please enjoy them.

这是您的香草冰激凌和饮料，请慢用。

71. Would you like to try our new flavor of peppermint?

想试试我们最新的薄荷口味(咖啡)吗？

72. Maybe some coffee after your dessert or main course.

您餐后或甜品后来点咖啡吧！

73. Would you like smoking or non-smoking area?

您想坐吸烟区还是不吸烟区呢？

74. Which table do you prefer?

您喜欢坐哪呢？

75. I think by the window table have be a good view.

我想靠窗的位有很好的风景

76. May I suggest some dessert for you?

我可以为您推荐一些甜品吗？

77. May I suggest some red wine with your steak!

来点红酒配您的牛扒吧！

78. Your dish will be ready at about 20 minutes.

您点的菜肴会在 20 分钟后送到。

79. May I pour it / the wine for you now?

我帮您倒上吧！

80. May I refill it for you?

帮您加上吧！

81. May I clear the plate?

我可以帮您清理了吗！

82. May I remove it for you now?

我可以为您拿走它了吧！

83. May I take it away?

我可以拿走了吗？

84. Is everything to your satisfaction tonight?

今晚您对一切都还满意吗？

85. Would you sign your name here please?

请您在这签名！

86. Please sign your name in the capital letter!

请签正楷名！

87. May I see your room card please?

请出示您的房卡！

88. I'll be right back with your change.

马上给您找零钱！

89. Here's your change / invoice / receipt.

这是您的零钱/发票/收据。

90. I'm afraid your credit card is not valid.

您的信用卡恐怕不可以支付。

91. I'm sorry to have kept you waiting.

很抱歉让您久等了。

92. We will give you a table as soon as possible.

我们会尽快为您安排座位。

93. I'm afraid you can not sign to room / city ledge. Would you please mind pay in cash or by credit card?

您的房帐/公司账已经停签，您可以付现金或者信用卡吗？

94. I'm afraid we can not accept foreign currency / traveler check. Would you please exchange it at Front Office?

我们不收外币/旅行支票，您可以去前台兑换。

95. Thank you for coming and hope to see you again.

谢谢您的光临，希望再次见到您！

96. We look forward to seeing you again!

盼望您再次光临！

97. I hope to serving you again!

希望下次还能够为您服务。

98. A cappuccino is an Italian coffee drink prepared with espresso, hot milk, and steamed-milk foam.

卡布奇诺是由咖啡，热牛奶以及蒸汽牛奶泡沫混合制作的意大利咖啡。

99. Mocha is typically one third espresso and two thirds steamed milk, it can contain dark or milk chocolate.

摩卡是典型的用三分之一浓缩咖啡加三分之二的蒸牛奶混合而成，可以含有黑巧克力或者牛奶巧克力。

100. I'm sorry we'll take measures at once , be satisfied you.

很抱歉，我们立即采取措施，使您满意。