电子教案：1.5 调酒师

一、调酒师的概念

调酒师是一个非常帅气的职业，许多的年轻人都喜欢这种充满活力氛围的工作。在国内，调酒师随着酒吧行业的兴旺，也渐渐成为热门的职业。作为酒吧“灵魂”的调酒师的薪酬会水涨船高，基本工资+服务费+酒水提成将是未来我国调酒师的薪酬构成。咖啡馆、酒吧的老板们对高级的专业调酒师趋之若鹜，优秀调酒师的月薪已突破万元。

调酒师是指在酒吧或餐厅专门从事配制酒水、销售酒水，并让客人领略酒的文化各风情的人员，调酒师英语称为 bartender 或 barman。酒吧调酒师的工作任务包括：酒吧清洁、酒吧摆设、调制酒水、酒水补充、应酬客人和日常管理等。作为一名调酒师要掌握各种酒的产地、物理特点、口感特性、制作工艺、品名以及饮用方法，并能够鉴定出酒的质量、年份等。此外，客人吃不同的甜品，需要搭配什么样的酒，也需要调酒师给出合理的推荐。

总的来说，调酒师是一种综合了多种职能的职业——拥有魔幻杂技般的调酒技巧、开朗的性格和热情的待客之道，必须具备较高的综合素质。调酒师的规模远远满足不了酒吧行业的人才需求。

二、调酒师的类型

（一）按调酒风格分

1、英式调酒师

英式调酒师主要是工作在星级酒店或古典型类别酒吧的调酒师。英式调酒师很绅士，调制酒的过程文雅、规范，调酒师通常穿着英式马甲，调酒过程配以古典音乐。英式调酒师对酒品的掌握程度直接决定工作的开展。目前我国国内政府主导的调酒师考证针对的是英式调酒师。

2、花式调酒师

花式调酒师是指能使用花式动作来完成鸡尾酒调制的调酒师。花式调酒最早起源于美国的“Friday”（星期五餐厅），在八十年代开始盛行欧美各国，在传统的调酒过程中加入一些音乐、舞蹈、杂技等光幻陆离的特技，无疑为喝酒本身这件事增色不少。花式调酒的特点是在传统的调酒过程中加入一些花样的动作，集音乐、舞蹈、杂技于一体。花式调酒给酒文化注入了时尚风景，起到活跃酒吧气氛、提高娱乐性、融洽与客人关系的作用。花式调酒更适合年轻、身体柔韧性比较好的人学习，到了25岁以上再学习，难度就比较大了。

花式调酒常用的基础动作：正抛（正接、反接）；单手侧抛；左右侧抛；左右跨下抛瓶；跨下单手抛瓶正反接；手背上下翻瓶；手掌转瓶（正、反转）；背后接瓶；转笔；滑瓶后抛左右手；头顶接；身体侧抛背后接；跨脚丢头接；转身绕头顶翻瓶；一圈煞车；杯瓶交换方式；正抛套瓶；侧抛套瓶；后抛套瓶；跨脚套瓶滑瓶套瓶；背后套瓶；背后二圈套瓶等。

英式调酒师与花式调酒师的区别如下：（1）所选用的调酒的用具区别。花式调酒有着自己的特有调酒用具。如酒嘴。美式调酒壶、果汁桶等用具不仅用来做调酒表演，也使花式调酒师在工作中能够提高工作效率并且轻松自如。英式调酒传统用具，使用的用具一般不轻易改变。（2）调酒技巧的区别。花式调酒师不仅需要掌握多种的调酒技法，还要在学习过程中经老师指导怎样用酒嘴控制酒水的标准用量，称为自由式倒酒，以及如何在最段的时间调制尽可能多的饮料等。英式调酒一般使用四种调制方法，按规定的方式进行调酒，要做到一丝不苟。英式调酒服务方式中规中矩、文雅待客、适合酒店、酒吧。（3）创新精神的不同。好的花式调酒师会不断探索创新出高质量的酒水和新奇的花式动作。所以我们也指导调酒师们在练习过程中怎样发挥想象力去不断创新产品。英式调酒的鸡尾酒调制要求尊重酒单，在所规定的原则下进行。

三、调酒师的职业素质

（一）基本职业要求

调酒师的基本职业素质要求包含了：身材、容貌、服装、仪表、风度等等。

1. 身材与容貌

身材与容貌在服务工作中有着较重要的作用。在人际交往中，好的身材和容貌可使人产生舒适感，心理上产生亲切愉悦感。

2. 服饰与打扮

调酒师的服饰与穿着打扮，体现着不同酒吧的独特风格和精神面貌。服饰体现着个人仪表，影响着客人对整个服务过程的最初和最终印象。打扮，是调酒师上岗之前自我修饰、完善仪表的一项必须工作。即使你的身材标准，服装华贵，如不注意修饰打扮，也会给人以美中不足之感。

3. 仪表

仪表即人的外表，注重仪表是调酒师一项基本素质，酒吧调酒师的仪表直接影响着客人对酒吧的感受，良好的仪表是宾客的尊重。调酒师整洁、卫生、规范化的仪表，能烘托服务气氛，使客人心情舒畅。如果调酒师衣冠不整，必然给客人留下不好的印象。

4. 风度

风度是指人的言谈、举止、态度。一个人的正确的站立姿势，雅致的步态、优美的动作、丰富的表情、甜美的笑貌以及服装打扮，都会涉及到风度的雅俗。要使服务获得良好的效果和评价，要使自己的风度仪表庄、高雅，调酒师的一举一动都要符合美的要求。所以在酒吧服务过程中，酒吧调酒师任何一个微小的动作都会对宾客产生影响，因此调酒师行为举止的规范化是酒吧服务的基本要求。

（二）道德素质要求

提高调酒师道德素质是至关重要的。没有良好道德素质的支持，专业知识与技能再娴熟也不能很好地服务他人。

（1）正直，诚实

缺乏这一要素，就无法尊重自己的职业，无法营建人际间的信任，也就无法成为一名贡献于自己企业的合格工作者。

（2）尊重他人

即尊重人性，尊重众生，不仰视权贵，不欺凌弱小。平等对待每一个人。给予人人同样的尊重。

（3）持续努力，从不懈怠

不放纵自我，实现自律，勤奋工作，有持久的责任感，并注重体能付出与思维努力两因素的并用。否则，依靠傻干而不动脑筋，是不可能帮助企业达到既定的目标的。

（4）以原则为重

向下管理注重公平；对客人服务讲求品质；人际关系贵在诚信。这些都是一个人品格高尚的体现。在这一点上，没有人能达到绝对的高度，但经过不断提高，持续的锻炼，就可以达到相当的境界，以完善自我，充实业绩。

（5）平等待客，以礼待人

酒吧服务的基础是尊重宾客。任何一位客人都有被尊重的需要，都要求得到以礼相待。

（6）方便客人，优质服务

酒吧服务的价值是为客人提供服务，而各种服务必须是为满足客人的需求尤其是精神需要而进行的。方便客人可以说是酒吧经营和服务的基本出发点。一切为客人的方便着想，提供客人满意的服务，这不仅是高标准服务的标志，更是职业道德的试金石。

（三）专业素质要求

调酒师的专业素质是指调酒师服务意识、专业知识及专业技能。

1. 服务意识

(1) 角色意识

酒吧服务给人的第一印象最重要，而调酒师的表现又是给顾客印象好坏的关键。调查表明，酒吧投诉中，服务态度不佳占第一位，其次是没被重视，第三位是卫生条件差。因此，为使顾客满意首要的是端正服务态度，而服务态度提高的关键是加强调酒师的角色意识。酒吧调酒师所担任的角色是使顾客在物质和精神上得到满足的服务角色。调酒师一定要以客人的感受、心情、需求为出发点来向客人提供服务。

调酒师的角色包括两项内容，一是执行酒吧的规章制度，履行岗位职责，行使代表酒吧的角色。调酒师的一举一动、一言一行、仪容、仪表、服务程序、服务态度等方面都会影响酒吧的声誉。酒吧在提供服务产品、情感产品、行为产品和环境软产品时，会受到调酒师的心情和技能的制约。如果工作人员的精神处于最佳状态，会产生使客人最为满意的优质服务产品，否则就会向顾客推销不合格的服务产品，所以调酒师不能把个人的情绪带到服务中来。二是调酒师要站在顾客的角度来考虑所应提供的服务，即将心比心，提供顾客所需的热情、快捷、高雅的服务。强化服务角色，对调酒师的精神面貌、服饰仪表、服务态度、服务方式、服务技巧、服务项目等方面提出了更高、更严的要求。对调酒师的素质和服务水准提出了更高的标准。

(2) 宾客意识

作为调酒师，需要有正确的宾客意识，即“顾客即我”。因为工作对象是人，是人对人的工作，没有对工作对象的正确理解，就不可能有正确的工作态度。工作方法、工作效果也不可能使宾客满意。所以，调酒师必须意识到宾客是酒吧的财源，有了顾客的到来，才会有酒吧的生存，才会有酒吧稳定的收益，才会有调酒师自身的工作稳定和经济收入。每个调酒师必须清楚地认识到是我们在依靠宾客，而不是宾客在依靠我们，“顾客就是上帝”，他们的需要就是我们服务工作的出发点。不断地迎合顾客、服务顾客，在任何时候、任何场合都要为顾客着想，这是服务工作的出发点。增强调酒师的宾客意识，就必须提高调酒师的荣誉心和责任感。而要增强荣誉感首先要学会尊重，只有尊重别人，才会受到别人的尊重。想客人之所想，做客人之所需，而且还应向前推进一步，想在客人所想之先，做在客人欲需之前。

(3) 服务意识

调酒师的服务意识只是高度的从事服务自觉性的表现，是树立“宾客就是上帝”思想的表现。服务意识应体现在：

- 1) 预测并解决或及时到位地解决客人遇到的问题。
- 2) 发生情况，按规范化的服务程序解决。
- 3) 遇到特殊情况，提供专门服务、超长服务，以满足客人的特殊需要。
- 4) 不发生不该发生的事故。

为了做到优质的服务，酒吧必须具有能提供优质服务的调酒师。调酒师必须认识到服务的重要性，从而增强自身的服务意识。

2. 专业知识

作为一名调酒师必须具备一定的专业知识才能准确、完善地服务于客人。一般来讲，调酒师应掌握的专业知识包括：

- (1) 酒水知识。掌握各种酒的产地、特点、制作工艺、名品及引用方法。并能鉴别酒的质量、年份等。
- (2) 原料贮藏保管知识。了解原料的特性，以及酒吧原料的领用、保管使用、贮藏知识。设备、用具知识。掌握酒吧常用设备的使用要求，操作过程及保养方法，以及用具的使用、保管知识。
- (3) 酒具知识。掌握酒杯的种类、形状及使用要求、保管知识。
- (4) 营养卫生知识。了解饮料营养结构，酒水与菜肴的搭配以及饮料操作的卫生要求。安全防火知识。掌握安全操作规程，注意灭火器的使用范围及要领，掌握安全自救的方法。
- (5) 酒单知识。掌握酒单的结构，所用酒水的品种、类别以及酒单上酒水的调制方法，服务标准。
- (6) 酒谱知识。熟练掌握酒谱上每种原料用量标准、配制方法、用杯及调配程序。

- (7) 掌握酒水的定价原则和方法。
- (8) 习俗知识。掌握主要客源国的饮食习俗、宗教信仰和习惯等。
- (9) 英语知识。掌握酒吧饮料的英文名称、产地的英文名称，用英文饮料的特点以及酒吧常用英语、酒吧术语。其他知识。

3. 专业技能

调酒师娴熟的专业技能不仅可以节省时间，使客人增加信任感和安全感，而且是一种无声的广告。熟练操作技能是快速服务的前提。专业技能的提高需要通过专业训练和自我锻炼来完成。

①设备、用具的操作使用技能，正确的使用设备和用具，掌握操作程序，不仅可以延长设备、用具的寿命，也是提高服务效率的保证。

②酒具的清洗及准备技能，掌握酒具的冲洗、清洗、消毒等。

③装饰物制作及准备技能，掌握装饰物的切分形状、薄厚、造型等方法。

④调酒技能，掌握调酒的动作、姿势等方法以保证酒水的质量和口味的一致。

⑤沟通技巧，善于发挥信息传递渠道的作用，进行准确、迅速的沟通。同时提高自己的口头和书面表达能力，善于与宾客沟通和交谈，能熟练处理客人的投诉。

⑥解决问题的能力，有较强的经营意识和数学概念，尤其是对价格、成本毛利和盈亏的分析计算，反应较快。

⑦解决问题的能力，要善于在错综复杂的矛盾中抓住主要矛盾，对紧急事件及宾客投诉有从容不迫的处理能力。

四、调酒师工作内容

(一) 准备工作

(1) 姿态的准备 作为调酒师来说，首先要有良好的站姿和步态。姿态是调酒师上岗以前必须培训和掌握的内容。姿态的准备包括：站姿、步态。

(2) 仪表的准备 调酒师每天十分频繁和密切地接触客人，他的仪表不仅反映个人的精神面貌，而且也代表了酒吧的形象，因此调酒师每日工作前必须对自己的形象进行整理。

(3) 个人卫生的准备 调酒师的个人卫生是顾客健康的保障，也是顾客对酒吧信赖程度的标尺。一个调酒师要定期检查身体，以防止感染疾病。健康的身体是酒吧工作最基本的要求。健康的身体来自日常的个人卫生。做好个人卫生，养成良好的卫生习惯是对调酒师的基本要求。

(4) 酒吧卫生及设备检查 酒吧工作人员进入酒吧，首先要检查酒吧间的照明、空调系统工作是否正常；室内温度是否符合标准，空气中有无不良气味。地面、墙壁、窗户、桌椅要打扫、擦拭干净，接着应对前吧、后吧进行检查。吧台要擦亮，所有镜子、玻璃应光洁无尘；每天开业前应用湿毛巾擦拭一遍酒瓶；检查酒杯是否洁净无垢。操作台上酒瓶、酒杯及各种工具、用品是否齐全到位，冷藏设备工作是否正常。如使用饮料配出器，则应检查其压力是否符合标准，如不符合标准应做适当校正。然后，水池内应注满清水、洗涤槽内准备好洗杯刷、调配好消毒液，贮冰槽内加足新鲜冰块。

(5) 原料的准备 检查各种酒类饮料是否都达到了标准库存量，如有不足，应立即开出领料单去仓库或酒类贮藏室领取。然后检查并补足操作台的原料用酒、冷藏柜中的啤酒、白葡萄酒以及贮藏柜中的各种不需冷藏的酒类、酒吧纸巾、毛巾等原料物品。接着便应当准备各种饮料和装饰物，如打开樱桃和橄榄，切开柑橘、柠檬和青柠，搞好薄荷叶子，削好柠檬皮，准备好各种果汁、调料等。如果允许和必要的话，有些鸡尾酒的配料可以进行预先调制，如酸甜柠檬汁等。

(6) 收款前的准备 在酒吧营业之前，酒吧出纳员须领取足够的找零备用金，认真点数并换成合适面值的零钱。如果使用收银机，那么每个班次必须清点收银机中的钱款，核对收银机

记录纸卷上的金额，做到交接清楚。有的酒吧为了防止作弊，往往规定每张发票的价值，如果发现丢失发票，酒吧工作人员须照价赔偿。因此，应检查发票流水号是否连贯无误。

（二）酒水饮品调制

酒吧工作人员在完成上述准备工作后，调酒师便可以正式开门迎客，接受客人订点的饮品。酒吧工作人员应掌握酒单上的各种饮料的服务标准和要求，并谙熟相当数量的鸡尾酒和其他混合饮料的配制方法，这样才能做到胸有成竹，得心应手。但如果遇到宾客点要陌生的饮料，调酒师应该查阅酒谱，不应胡乱配制。调制饮料的基本原则是：严格遵照酒谱要求，做到用料正确、用量精确、点缀装饰合理优美。

（三）吧台工作期间的服务

在整个酒吧服务过程中还须做到以下几点：

（1）配料、调酒、倒酒应当宾客面进行，目的是使宾客欣赏服务技巧，同时也可使宾客放心，调酒师使用的饮料原料用量正确无误，操作符合卫生要求。

（2）把调好的饮料端送给宾客以后，应离开宾客，除非宾客直接与你交谈，否则不可随便插话。

（3）认真对待、礼貌处理宾客对饮料服务的意见或投诉。酒吧与其他任何服务场所一样，“宾客永远是正确的”，如果宾客对某种饮料不满意，应立即设法补救。

（4）任何时候都不准对宾客有不耐烦的语言、表情或动作，不要催促宾客点酒、饮酒。不能让宾客感到你在取笑他喝得太多或太少，调酒师仍应热情接待，不可冷落宾客。

（5）如果在上班时必须接电话，谈话应当轻声、简短。当有电话寻找宾客时，即使宾客在场也不可告诉对方宾客在此（特殊情况例外），而应该回答请等一下，然后让宾客自己决定是否接听电话。

（6）为了称量准确，应用量杯量取所需基酒。

（7）用过的酒杯应在三格洗涤槽内洗刷消毒，然后倒置在沥水槽架上让其自然干燥，避免用手和毛巾接触酒杯内壁。

（8）除了掌握饮料的标准配方和调制方法外，还应时时注意宾客的习惯和爱好，如有特殊要求，应照宾客的意见调制。

（9）酒吧一般都免费供应一些佐酒小点，如咸饼干、花生米等，目的无非是刺激饮酒情趣，增加饮料销售量。因此，工作人员应随时注意佐酒小点的消耗情况，以作及时补充。

（10）酒吧工作人员对宾客的态度应该友好、热情，不能随便应付。上班时间不准抽烟，不准喝酒，即使有宾客邀请喝酒，也应婉言谢绝。工作人员不可擅自对某些宾客给予额外照顾，当然也不能擅自为本店同事或同行免费提供饮料。同时，更不能克扣宾客的饮料。

（四）酒吧服务结束后的清理工作

服务结束后的工作是打扫酒吧卫生和清理用具。将客人用过的杯具清洗后按要求贮放；桌椅和工作台表面要清扫干净；搅拌器、果汁机等容器应清洗干净。所有的容器要洗净并擦亮，容易腐烂变质的食品和饮料要妥善贮藏；水壶和冰桶洗净后朝下放好；烟灰缸、咖啡壶、咖啡炉和牛奶容器等应洗干净，鲜花应贮藏在冰箱中。电和煤气的开关应关好；剩余的火柴、牙签和一次性消费的餐巾，还有碟、盘和其他餐具等消费物品应贮藏好。为了安全，酒吧贮藏室、冷柜、冰箱及后吧柜等都应上锁。酒吧中比较繁重的清扫工作（包括地板的打扫，墙壁、窗户的清扫和垃圾的清理）应在营业结束后至下次开业前安排专门人员负责。

五、调酒师的必备条件

（一）领悟能力

调酒师有时需要根据顾客的个性要求“量身定做”产品，没有基本的领悟力就无法准确把握顾客的需求。

（二）外语交流能力

鸡尾酒的原料是洋酒，调酒师必须能够看懂酒标，如果对英文一无所知，则会无从下手。而且，酒吧经常会接待外国客人，调酒师要能用英语同外国客人交流。

（三）注重仪表

调酒师不同于一些幕后行业，他们经常要和顾客面对面交流，良好的外在形象是打开与顾客对话的一扇窗口。调酒师形象首先要清爽。职业资格考核中规定：调酒师不能戴首饰，留长指甲等。男调酒师最好不要留长发，女调酒师要仪容端庄。否则，好的宾馆肯定不会录用。同时，在与客人交流时既要亲切，消除客人的陌生感，又不能过度，因为调酒师代表的是企业形象。

（四）灵活协调

调酒师的职业特点要求他们手指、手臂比较灵活，动作协调，对于颜色、气味和味道比较敏感。

六、调酒师的礼仪要求

（一）调酒师仪容仪表要求

仪容仪表包括人的容貌、身材、姿态、修饰、服饰等。作为一名优秀的酒吧调酒师拥有好的仪容仪表是一项必备素质。因为好会产生形象魅力，使人产生愉悦感，具有吸引力，从而赢得对方的好感。在酒吧服务中，调酒师与客人之间进行面对面的交流，了解客人需求。调酒师的仪容仪表会给客人留下深刻的第一印象。所以，调酒师在仪容仪表方面应做出严格的要求。

1. 面部

调酒师的面部修饰以恬静素雅为主。男性服务人员不能留胡须或是大鬓角。口腔不能有异味，不要用味道强烈的香水。在为客人调酒时，面部表情要平和放松，面带微笑。

2. 发型

调酒师首先要做到头发整洁、无异味，不能染发、烫发。男性调酒师的头发要做到“三不”，即前不及眉，侧不遮耳，后不及领，多以短发为主。女性调酒师的发型应具有清新、自然的特点，女性调酒师最好做盘发处理，避免长发影响调酒操作。

3. 手部

作为调酒师，拥有一双灵巧的手是非常有必要的，并随时保持清洁、干净。指甲需经常修剪，不留长指甲，不涂有色指甲油，不能配戴饰品。唯一可佩带的是结婚戒指。

4. 着装

作为调酒师，着装是非常重要的。要求调酒师服装干净、整洁，通常来说不能着奇装异服，一些特色主题酒吧除外。上岗前要细心反复检查制服上是否有酒渍、油渍、酒味，扣子是否有漏缝和破边。男性调酒师一般以衬衣套马甲加领带或领结为主，也可着衬衣打领带或领结。一些较为休闲酒吧还可以穿着较为得体的T恤。女性调酒师可与男性调酒师一致。但不可以穿T恤。不能穿戴多余装饰物品。皮鞋擦得干净、光亮无破损。男员工袜子的颜色应跟鞋子的颜色和谐。以黑色最为普遍。女员工应穿与肤色相近的丝袜，袜口不要露在裤子或裙子外边。工号牌端正地佩戴在左胸上方。

（二）调酒师仪态的基本要求

正确的站姿、坐姿、走姿是调酒师提供良好服务的重要基础，也是使客人在品酒的同时得到感观享受的重要方面。同时也是调酒师个人素质的体现。因此保持良好的仪态显得非常的重

要。

1. 站姿

站立时应精神饱满，身体有向上之感，能体现调酒师的整体美感，给客人带来美的感受。女性调酒师站立时，双脚呈“V”字形，两脚尖开度为 50 度左右，膝和脚后跟要靠紧。男生调酒师双脚叉开的宽度窄于双肩，双手可交叉放在背后。

2. 坐姿

为客调酒是调酒师的主要工作，如果坐姿不正确会显得很失礼，因此良好的坐姿也很重要。平时双手不操作时可平放于操作台上，坐于吧凳上。给人以大方、自然、端庄、亲切的感觉，静待客人点取酒水。

3. 走姿

调酒师在工作时经常处于行走的状态中，特别是在为客人递送所点酒水时，一定要有良好的行走姿势，否则不但出品服务会大打折扣，而且易洒落客人所点酒水。因此正确的坐姿也很重要。

4. 适当的手势

在夜场服务接待工作时，手势运用要规范适度与客人谈话时，手势不宜过多，动作不宜过大。正确要领：手指自然并拢，掌心向上，以肘关节为支点，指示目标，切忌伸出食指来指点。