# 餐饮店员工守则(20篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-07-24

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。餐饮店员工守则篇一2、...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**餐饮店员工守则篇一**

2、当班期间擅自脱离岗位，未做交接的，每次扣20元。

3、夜班期间打瞌睡，睡觉的，每次扣10-20元。

4、当班期间看报纸，聊天等从事非工作事情的，每次扣10元

5、当班期间休息时不在指定位置而回宿舍的(有事情得到批准后除外)，每次扣5-10元。

6、当班期间在酒店公共区域抽烟的，每次扣5元，并警告。

7、没有按时控制空调，灯光，背景音乐等，三次以上扣10元。

8、没有给进出车辆发放停车证的(特殊情况除外)，每次扣5元。

9、停车证和停车场车辆有差异的，每次扣5元。

10、寄存行李没有客人签名的，每次扣10元。

11、没有在当班期间按时按路线巡楼的，每次扣5元。

12、索要客人小费的，每次扣小费额的两倍，并警告处分。

13、雨伞等需要交接物品数目核实缺少时，按原价赔偿。

14、前台已提前通知叫车，但保安没有按时叫的(特殊情况除外)，每次扣5元，造成严重后果的另行处理。

15、对机房等重要场所没有定时安全检查，造成严重后果的另行处理。

16、住宿的员工应遵守宿舍制度按时回宿舍就寝，维护宿舍卫生，对破坏宿舍卫生环境及秩序的视情况进行警告或罚款。

17、员工内部未经允许私自换班，顶班的，每次扣10元。

18、每周培训，例会未出席者(请假得批准者除外)，每次扣10元。

19、因服务质量问题而造成客人投诉的，将扣20--50的绩效奖，造成严重后果的，将扣50--100的绩效奖。

20、每次业务知识考试不合格的员工，每次扣30元，连续3次不合格的，将作辞退处理。

21、每个月月底评选一名优秀员工，奖励100—200元。注：扣除的钱作为保安部活动经费用于奖励工作表现较好的员工或组织活动用。

**餐饮店员工守则篇二**

第一部分 考勤管理制度

第一条。考勤记录

1.各部门实行点名考勤，月底由部门主管将考勤表交到财务部，负责打考勤的人不得徇私舞弊。

2.考勤表是财务部制定员工工资的重要依据。

第二条。考勤类别

1.迟到：凡超过上班时间5—30分钟未到工作岗位者，视为迟到，将被扣罚5—30元。

2.早退：凡未向主管领导请假，提前5—30分钟离开工作岗位者，视为早退，将被扣罚5—30元。

3.旷工：凡属下列情形之一者均按旷工处理。

(1)迟到、早退、一次时间超过30分钟或当日迟到、早退时间累计超过30分钟者，按累计缺勤时间的2倍处理。超过2小时按旷工1天处理。

(2)未出具休假、事假证明者，按实际天数计算旷工。

休假未经批准，逾期不返回工作单位者按实际天数计算旷工。

(3)轮班、调班不服从安排，强行自由休假者，按实际天数计算旷工。

(4)请假未经批准，擅自离岗者，按实际天数计算旷工。

(5)不服从工作安排，调动未到岗者，按实际天数计算旷工。

(6)不请假离岗者，按实际天数计算。

(7)旷工采取3倍罚款办法。

4.事假

员工因事请假，应提前填写请假条。事假实行无薪制度。

准假权限：

(1)员工在8:00—17:00之间请假以小时为单位计算工资(如：外出办事、回家等)。

(2)请假2天以内由部门主管批准。

(3)请假3天(含3天)以上由部门主管签字报总经理审批。

(4)管理人员请假需报请总经理批准。

办公用品管理办法

目的：为了保障公司工作的正常进行，规范管理和控制办公用品的采购和使用，特制定办公用品管理办法如下：

第一条。办公用品的范围

1.按期发放类：稿纸本、笔类、记事本、胶水、曲别针、大头针、订书钉等。

2.按须计划类：打印机碳粉、墨盒、文件夹、档案袋、印台、印台油、订书器、电池、计算器、复写纸、软盘、支票夹等。

3.集中管理使用类：办公设备耗材。

第二条。办公用品的采购

根据各部门的申请，库房结合办公用品的使用情况，由保管员提出申购单，交主管会计审核，交总经理批准。

第三条。办公用品的发放

1.员工入职时每人发放圆珠笔1支，笔芯以旧换新。

2.每个部门每月发放1本原稿纸。

3.部门负责人每人半年发放1本记事本，员工3个月发放1本记事本。

4.胶水和订书钉、曲别针、大头针等按需领用，不得浪费。

5.办公用打印纸、墨盒、碳粉等需节约使用，按需领用。

员工配发个人物品管理规定

第一条。公司根据员工不同岗位，发给不同岗位的制服

第二条。公司为因岗位所需的员工提供行李、餐具等生活用品。

第三条。凡在公司工作的员工均发给员工号牌和《员工手册》。

第四条。员工每人须交纳服装、行李保证金500元，在工资中逐月扣除。

第五条。员工离职市时须填写离职单，将所有个人领用物品交齐后方可离职。

第六条。员工离职时必须将服装、床上用品等清洗干净交回库房。

员工食堂就餐管理制度

第一条。员工必须在员工食堂就餐，严禁在宿舍、走廊，办公室等地就餐，违反1次罚款20元。

第二条。食堂操作间，除食堂工作人员外，其他闲散人员不得随意进入，违反1次罚款20元。

第三条。就餐要排队打饭，不得拥挤、打闹和大声喧哗，做到吃多少打多少，严防浪费。

第四条。员工就餐时，要注意保持室内卫生，不随地吐痰，不准乱扔脏物，严禁在食堂内吸烟。

第五条。就餐员工要养成爱护公物的习惯，不准损坏餐具、餐桌和餐椅，损坏要按原价赔偿。

第六条。如有倒饭现象一经发现罚款50元。

员工宿舍管理制度

第一条。员工宿舍为员工休息场所，必须保持环境清洁。

第二条。员工实行轮流值日，对员工宿舍进行日常清理。

第三条。在员工宿舍不得大声喧哗，违者罚款20元。

第四条。不得在员工宿舍不得使用大功率电器，和电炉子。

第五条。严禁在宿舍内乱写乱画，乱钉钉子，违者罚款20元。

第六条。严禁在宿舍内赌博、酗酒，一经发现视情节轻重罚款50-200元。

第七条。宿舍内不得私藏管制刀具，一经发现将给予罚款或开除。

第八条。男女员工不得混居一经发现，将开除处理。

第九条。未经他人同意不得翻动他人物品，违者处20-50元罚款。

第十条。不得损坏宿舍内备品，违者按价赔偿。

第十一条。值日卫生清理不干净，将处20元罚款。

员工洗浴管理规定

第一条。员工淋浴时间为每周三，在康乐部淋浴室进行。

第二条。洗澡的具体时间根据营业的时间详细通知。

第三条。员工洗澡时自带浴品。

第四条。员工洗浴结束后共同将浴室卫生清理干净。

八、关于对讲机的使用规定

第一条。对讲机作为酒店办公用通信工具，只限在工作场所使用

第二条。对讲机只允许在接待服务过程中使用，不能做为个人联络使用

第三条。使用对讲机时必须用耳机，且音量要降到最低

第四条。对讲机必须妥善保管，保证使用通畅

第五条。在工作交接时，必须将对讲机、耳机上交库房。

第六条。如因个人原因造成对讲机破损或丢失，由使用人按价赔偿。

第二部分：财务管理制度

目的：加强财务管理，有效控制资金的使用，降低公司支出，节约成本。

一、财务借款及核销管理办法

第一条。 借款人首先要填制借款凭证写明借款用途，由部门主管签字，主管会计审核，交孙总经理批准签字后，到财务部领款。

第二条。费用发生后，持报销票据到财务报帐。

第三条。报销票据要提供合法报销单据(特殊情况除外)。

第四条。提供零星多张小单据，需将多张单据以阶梯方式贴在一张空白纸上，并结出金额合计，需要入库的要附上入库单。

第五条。报销一律用碳素笔，写明报销日期并附审批人孙总的签名。

第六条。财务部要对报销单重新审核，确认金额与审批人签字无误后方可付款，并加盖付讫章。

第七条。借款人因公借款办事，要本着当日借当日报的原则，特殊情况必须在借款三日内进行核销。

二、会计核算管理办法

第一条。会计核算以权责发生制为基础，采用借贷记帐法。

第二条。会计年度采用历年制，自公历每年一月一日起至十二月三十一日止为一个会计年度。

第三条。记帐的货币单位为人民币。凭证、帐簿、报表均用中文。

第四条。会计科目执行国家制定的行业会计制度，结合我公司的具体情况制定。

第五条。会计凭证。使用自制原始凭证和外来原始凭证两种。

(1)自制原始凭证指：入库单、出库单、旅费报销单、费用支出证明单、请购单、收款收据、借款单等。

(2) 外来原始凭证指：我单位与其他单位或个人发生业务、劳务关系时由对方开给本单位的凭证、发票、收据等。

(3) 会计凭证保管期限为十五年。

第六条。会计报表，依财政、税务部门和集团总公司财务部的要求及时填制申报。

三、成本核算管理办法

第一条。营业成本的计算应根据每项业务活动所发生的直接费用如材料、物料、购进时的包装费、运杂费、税金等应在该原料、物料的进价中加计成本。

第二条。餐厅的食品原料中，还应把加工和制造的各种食品产品时预计出现的损耗量之价值加入产品成本中。

第三条。对运动场所购进准备出售的商品所支付的运杂费和包装费均应在费用项目列支，不得摊入成本。

第四条。客房部设备的损耗，客用零备品消耗等应做为直接成本。

第五条。车辆折旧、燃油耗用、养路费、过桥费可作为成本核算。

第六条。各业务部门在经营活动中所耗用的水点气、热能以及员工的工资、福利费应做为营业费用处理。

四、现金及流动资金管理办法

第一条。库存现金额在集团财务及银行同意下按一定额度留取。超过现额部分当天存入银行，除规定范围的特殊情况下支出以外，不得在业务收入的现金中坐支。

第二条。现金支付范围：工资、补贴、福利、差旅费、备用金、转帐起点下的现金支出。

第三条。现金收付的手续和规定：

在现金收付时必须认真，详细审查现金收付凭证是否符合手续规定，审查开支是否合理，领导是否批准，经办人和证明人是否签章，是否有齐全合法的原始凭证。

第四条。在收付现金后，必须在发票、收付款单据或原始凭证上加盖“现金收讫”或“现金付讫”。

第五条。主管会计每天必须核对现金数额，检查出纳库存现金情况。

第六条。流动资金即要保证需要又要节约使用，在保证批准供应营业活动正常需要的前提下，以较少的占有资金，取得较大的经济效果。

第七条。要求各业务部门在编制计划时，严格控制库存商品，物料原材料的占用资金不得超过比例规定，即经营总额与同期库存的比例按2比1的规定。

第八条。超储物资、商品除经批准做为特殊储备者外，原则上不得使用流动资金，只能压缩超储的商品、物料，以减少占用资金。

第九条。在符合国家政策和集团财务和公司总经理的要求前提下，加速资金周转，扩大经营，减少流动资金的占用。

五、收取支票管理办法

第一条。检查转帐支票上是否有法人名章及财务章，是否有开户银行名称、签发单位及磁码，不得有折痕。

第二条。背面写有持票人的姓名、工作单位、身份证号码、联系电话。

第三条。支票有效期为十天。

第四条。最低起点为100元。

六、盘点管理制度

第一条。目的

为保证存货及财产盘点的正确性，使盘点工作处理有章遵循，并加强管理人员的责任，以达到财产管理的目的，特制定本办法。

第二条。盘点范围

(一)存货盘点：系指原料、物料、商品、餐辅料、工程材料、零件保养材料等。

(二)财务盘点：系指现金、票据、有价证券。

(三)财产盘点：系指固定资产、代保管资产、低值易耗品等的盘点。

1、固定资产：包括土地、建筑物、机器设备、运输设备、生产器具等。

2、代保管资产：系由供货商提供，使用后结帐的物品。

3、低值易耗品：购入的价值达不到固定资产标准的工具、器具等。

第三条。盘点方式、时间

(一)年中、年终盘点

1、存货：由各管理部门、采购员会同财务部门于年(中)终时，实行全面总清点一次，时间为：年中盘点时间是6月30日、31日;年终盘点时间是12月30日、31日。

2、财务：由财务部主管会计盘点。

3、财产：由各部门会同财务部门于年(中)终时，实施全面清点。

(二)月末盘点

每月末所有存货，由各部门及财务部实施全面清点一次，时间为每月30日。

第四条。人员的指派与职责

(一)总盘人：由总经理任命、负责盘点工作的总指挥，督导盘点工作的进行及异常事项的上报总经理裁决。

(二)主盘人：由各部门负责人担任，负责实际盘点工作的推动和实施。

(三)盘点人：由各部门指派，负责点计数量。

(四)监盘人：由总经理派人担任。

(五)会点人：由财务部指派，负责会点并记录，与盘点人分段核对，确实数据工作。

(六)协盘人：由各部门指派，负责盘点时料品搬运及整理工作。

(七)特定项目按月盘点及不定期抽点的盘点工作，亦应设置盘点人、会点人、抽点人，其职责相同。

第五条。盘点前的准备事项

(一)盘点编组：由财务部于每次盘点前，事先依盘点种类、项目编排“盘点人员编组表”、盘点时间等，交总经理审批后，公布实施。

(二)各部门将应用于盘点的工具预先准备妥当，所需盘点表格，由财务部准备。

1、存货的堆置，应力求整齐、集中、分类。

2、现金、有价证券等，应按类别整理并列清单。

3、各项财产卡依编号顺序，事先准备妥当，以备盘点。

4、各项财产帐册应于盘点前登记完毕，并将有关单据如：入库单、领料单等装订成册(一月一本)。

第六条。盘点实施要求

1、要求主盘人、盘点人、协点人等严格按照盘点程序进行，不得徇私舞弊。

2、盘点时要力求物品的安全。

3、盘点结束时，要求盘点小组各成员均按职责划分签名确认。

4、盘点结束后，由财务部将盘点情况进行总结，上报总经理，特殊情况要着重指出，盘点结果进行存档。

5、根据盘点情况，对盘亏盘盈等情况做出处理决定，并存档。

七、出入库管理办法

第一条。出库时间定为每星期一、三、五、日的下午三点至五点(特殊情况除外)。

第二条。办理出库必须由总经理在内部直拨单或出库单上签字方可出库。

第三条。内部直拨单用于营业、生产用周转物品、消耗品;而出库单用于后勤部门(工程、保安、办公室、配送)领用物品。

第四条。原材料、物料用品、低值易耗品需要办理入库手续，并且要有入库经手人的签名。原材料中的菜品、纯净水生产原料要直拨入厨房和生产部，只需要办理验收手续即可。

第五条。固定资产购入验收后直拨入使用部门，直接填制固定资产管理卡片，不需要填写入库单。

第六条。保管员要对入库物品保质期、外观质量进行监督，发现问题应不与办理入库手续。

**餐饮店员工守则篇三**

一、工资制度总则

1、为体现公平、效率以及按劳分配的原则，根据《劳动法》和国家有关政策规定，结合酒店实际情况，经总经理室研究批准，制定本办法。

2、酒店工资标准的制定，主要依据外部均衡调查。

a)人力资源部定期通过各种渠道了解同行业、同职位工资水平相关信息，形成酒店薪资调查表，以此作为酒店制定工资标准的主要依据;

b)薪资的外部均衡调查每年进行一次。根据外部均衡调查结果，结合酒店经营状况及员工绩效的考评情况，酒店工资实行动态管理。

3、本办法适用于酒店所有聘用人员;

二、工资结构

酒店采用以岗位等级工资为主的结构工资制度，体系如下：

一)岗位工资;

二)绩效奖金;

三)津贴;

四)年终奖金。

三、岗位工资

1、根据酒店对各岗位在工作能力、技能、责任、强度及对酒店的贡献度等方面的不同要求，确定不同等级的岗位工资标准。

2、工资总额以岗位工资与绩效工资为主体，其中岗位工资为固定部分，占主体工资的60%，与绩效考核结果不直接挂钩;绩效工资为相对灵活的部分，占40%，与绩效考核结果直接挂钩。

3、酒店实行聘用制，聘期均为一年，各岗位根据考核结果，能上能下。因此，各类人员具体岗位工资等级的确定同样坚持能高能低、能上能下的原则，主要根据本人业绩表现、工作能力、工作态度等因素而定。

4、具体的人员工资确定应根据起薪标准，由人力资源部门提出建议，由总经理最后签字确定。高级管理人员的薪金直接由总经理确定;对于特殊人才的薪金标准，由总经理提议，报董事会特批。

5、新进人员试用期工资的确定主要根据其所从事的工作岗位评定，原则上员工级按每月600元计发，领班以上管理人员享受岗位工资，(试用期内员工不享受绩效工资)，特殊人才由酒店总经理特批。

6、管理人员身兼两职，按较高级别标准计发工资。

四、绩效工资

1、绩效工资以个人岗位工资为基数，占岗位工资与绩效工资之和的40%。是工资构成中相对灵活的部分，并与绩效考核结果挂钩。

2、个人绩效工资具体计算公式如下：

实发绩效工资=应计绩效工资×计发系数(绩效考评分数)

其中：应计绩效工资占岗位工资与绩效工资之和的40%;

绩效工资计发系数根据考核评分结果而定。

3、绩效考核按照酒店相关规定执行。

4、试用期内员工不享受绩效工资。

5、绩效工资实行\"上不封顶、下不保底\"的原则。

五、津贴

1、根据具体工作岗位工作量的差别而给员工不同程度的补偿，体现多劳多得的原则，同时兼顾职工收入的稳定增长，特在工资结构中设立津贴一项。

a)特殊岗位津贴：此类津贴并非普遍享受，仅仅针对于工作表现优秀的人才。具体标准主要按照个人能力与对酒店贡献大小，岗位责任大小、辛苦程度及额外工作量多少而定。

b)其他补贴：

1).店龄补贴：员工在酒店连续工作满一年后，可享受店龄补贴50元/月，以四年为最高年限。(一年内员工请病事假累计超过一个月或旷工1次，取消年限增资资格)

2).住房补贴：非温州市区员工可享受住房补贴50元/人，(酒店如安排住宿，则住房补贴自动取消)

六、年终奖金

1、酒店实行年底双薪的年终奖励制度，即十二月份发放两个月的薪水作为鼓励。具体发放额度根据个人在酒店工作时间长短确定，不足一年者，按实际工作月数折算。

按以下公式计算：月年终奖金=月工资/12

2、按照酒店激励机制对于平时为酒店做出突出贡献的人员，除以上年终奖之外，还可从总经理基金中提取一定比例金额作为特殊奖励。

七、薪资调整

工资调整分为定期调薪、晋升加薪和奖励加薪。

1、定期调薪：

a)每年年初，酒店根据上年经营情况(包括全年营业额、营业利润及人均营业额、营业利润增长等)、同行业其他酒店薪资调整情况，结合酒店发展需要，确定是否需要调整工资标准以及上浮或下浮的幅度;

如经研究同意调整工资标准，则调薪日期一般定为每年的3月1日;

调薪的审定期间为一年，即从上年3月1日至当年2月28日;

具有调薪资格者为调薪当日酒店在册职工，但符合以下情况之一的人员除外：

录用不满1年者;

当年累计缺勤15天以上者;

审定期间受过处分者;

其他不宜调薪者。

2、晋升加薪：

员工晋升职务时，其岗位工资自晋升之下月起，就近就高调升至新任岗位相应的工资档次，特殊情况需要高定工资者，需总经理室研究决定。

3、奖励加薪：

对于有突出贡献的员工，经总经理室讨论通过，可随时给予一定幅度的奖励加薪。

八、工资计算与发放

1、工资计算以月为计算期。月平均工作日为25天，若需计算日工资，可按以下公式计算：

日工资额=当月工资/25

2、酒店新进员工工资均自报到上班之日起开始计算。

3、员工试用期满后的转正工资，均于正式转正之日起计算。

4、酒店员工工资及补贴由酒店财务部统一发放。员工个人所得税由酒店代扣代缴。

5、酒店采用下发薪的形式，即每月12日发放上月工资。

6、辞职(辞退、停职、免职)人员，每月两次发放工资，即每月12日、25日。

7、员工请假(事假、病假、工伤、婚丧、生育、休假)期间工资待遇，按照国家有关规定及酒店考勤制度办理。

九、临时工工资发放

临时工工资只享受酒店固定工资，不享受其他相关福利及绩效工资。

其中：推洗、搬运工、垃圾工、员工餐厅勤杂工600元/月杀洗650元/月海鲜工1000元/月，发薪日同酒店聘用员工。

十、培训生工资发放

培训生工资起薪工资300元，三个月后加150元。六个月培训期结束如继续留用，则根据酒店聘用员工工资福利管理办法。发薪日同酒店聘用员工。

十一、附则

本办法由人力资源部负责解释

**餐饮店员工守则篇四**

1、 前言：介绍公司的品牌管理手册的目的和使命，以及对公司企

业品牌的理解。

1)、品牌手册的目的：

(1)、推广品牌知识，统一对品牌的认识;

(2)、为品牌作出清晰的定义，明确公司品牌未来的发展方向;

(3)、作为对公司品牌进行管理和推广的基础。

2)、品牌指引：

(1)、本品牌手册并非对外公开宣传的企业介绍，而是内部参考资料，旨在向全体员工介绍公司品牌的精髓与核心内容，作为日常工作时的品牌基本指引;

(2)、品牌为公司最大的资产，使用本手册时应注意保密;

如有以下情况，可在经过适当授权后，对外分享本手册内容： – 向宣传推广代理公司介绍公司，如广告公司、公关公司、策划公司等

– 向重要合作伙伴介绍公司

– 向战略性投资者介绍公司

(3)、本手册为近期品牌指引。随着企业发展和市场变化，本手册可能会有相应的变更和调整。请注意按最新的版本执行;

(4)、本手册的解释权归品牌管理中心。如果您有任何关于品牌方面的问题，请随时向品牌管理中心有关人员咨询。

2、品牌基本：介绍该公司的品牌元素和品牌基本组成部分应该有个

目录

1)、品牌标识的重要性：介绍品牌的重要性;

2)、品牌标识释义：解释品牌标识;

3)、品牌标识与口号组合：着重介绍品牌标识和公司的口号组合;

4)、英文标识：为了接轨国际，公司应该有英文标识;

5)、中英文标识应用最小尺寸：标识尺寸的使用应该与实际结合;

6)、品牌标识与企业全称组合：诠释品牌的组合;

7)、品牌标识与其它企业或赞助赛事组合：在进行赞助和体育赛事的时候的赞助和品牌宣传;

8)、中英文标识的安全距离：公司的安全距离要有明确的标定;

9)、正确的标识使用：公司标识要正确表示，不能敷衍了事;

10)、错误的标识使用：错误的标识使用会对公司的品牌造成不可估量的损失;

11)、品牌标识的反白使用;

12)、品牌颜色的重要性;

13)、品牌颜色;

14)、字体的重要性：字体是我们品牌标识系统的重要元素，有助于受众认识，在各种传达项目中形成统一格调;

15)、品牌字体使用;

16)、品牌字体使用;

17)、图像的重要性：图像风格是展现品牌理念的重要工具，图像可以吸引受众，传播更加生动，并表达我们的情感诉求;

18)、图像使用;

19)、辅助图形释义;

20)、辅助图形使用;

21)、错误的辅助图形和使用媒介：对公司形象是一个巨大的打击;

22)、网格系统：为了创造一致而规范的视觉系统，最大化我们推广的效果，在广告及宣传印刷物的排版上请遵循网格系统，网格系统是用于规范在广告及宣传品中文字、图像、及辅助图形的使用。这个系统包括10x10横版及竖版网格;

23)、网格使用;

3、品牌应用：介绍品牌的应用方式和应用的领域或者地点，品牌应用也要有个目录

1)、办公用品系统：建立办公用品系统的目的，是确保员工自我介绍或发出各式各

项文件时，都可不断地树立印象;

(1)、企业名片;

(2)、企业信封;

(3)、企业信纸;

(4)、塑料袋、手提袋、文件夹;

(5)、光盘封面和盘贴;

(6)、工作牌;

(7)、员工桌牌;

(8)、公司内部模板;

2)、环境系统：

(1)、公司标志和旗帜;

(2)、指示性图件;

(3)、外部指示系统;

(4)、内部指示系统;

(5)、公司前台接待;

(6)、警示标志牌;

(7)、桌卡;

(8)、防撞条;

(9)、辅助蓝色在环境中的使用;

3)、企业广告系统：广告是品牌传播的重要途径，是建立公司一致和强大形象的载体

(1)、广告系统;

(2)、公司电视广告;

(3)、内部刊物、报纸;

(4)、其他：例如：统一的服装和车辆;

(5)、工作服;

(6)、t恤衫;

(7)、公司车辆;

4、结尾

要求有公司品牌管理中心的logo以及公司制作品牌管理手册的人

员名单及联系方式。

附录：品牌词汇解释

1、什么是品牌?

品牌 = 标志 + 信誉

信誉 = 承诺 + 表现

标志—是从视觉、文字、听觉以及环境氛围等不同方面对品牌定位的表达

信誉—承诺 + 表现

指某公司内部和外部的利益关系人对该公司/某业务/某产品的理解和感受，以及其理性的和感性的期望

品牌承诺—是指某公司在过去、现在及未来对其所有利益关系人作出的明确的或暗示的许诺

品牌表现—是指某公司为成功实践自己的承诺而做出的努力。

2、 品牌特性

是以对一品牌作出定义并可将其与其他品牌进行区分的最知名的特性

品牌特性金字塔

一系列有限而已被定义的目标特性，他们将对关键利益关系人有关及有价值

从整体上与竞争品牌作出区别，尤其是同档次竞争品牌是可信的，是持久的。

3、 品牌定位

一个品牌的战略内涵，它反映了我们希望公司的顾客、员工、合作伙伴、投资者(股东)及其他利益关系人如何看待和理解我们的公司/业务/产品。通过品牌来最大地驾驭人们的知觉空间，从而更好地实现商业战略。它是一个品牌未来所期望达到的信誉地位

定位概念

一组非常准确到位的词汇，体现定位方向的核心思想。我们通常提供一系列这样的定位概念给客户，并作出权衡比较定位声明一段更完善但仍然能准确反映定位概念的描述，它的结构可描述成散文体形式，它必须反映品牌特性金字塔，特别是顶尖特性

**餐饮店员工守则篇五**

一，个人卫生

1，厨房工作人员必须每年参加体检和食品卫生知识的培训。

2，必须每天做好个人卫生、包干区域的清洁工作。

3，进入厨房必须做到工装鞋整洁，工作前应先洗手。

4，严禁上岗时佩戴首饰、涂指甲油，工作场所严禁吸烟。

5，女员工不准长发披肩，男员工不准留长发和胡须。

二，环境卫生

1，保持地面无油腻、无水迹、无卫生死角、无杂物。

2，保持瓷砖清洁光亮，勤擦门窗。厨房设备损坏应及时报修。

3，下班前应将冰箱、炉灶、配菜台、保洁柜等清理干净。

4，发现“四害”应将食品、用具放置到安全地方后再灭虫。

三，冰箱卫生

1，冰箱应定人定岗，实行专人保管。

2，保持冰箱内外清洁，每日擦洗一次。

3，每日检查冰箱内食品质量，杜绝生熟混放，严禁叠盘。鱼类、肉类、蔬菜类等，相应分开。

4，食物应保持新鲜、清洁、卫生，进入冰箱的成品、半成品要分别用保鲜盒、袋、膜将食物包裹密闭，切勿将食物在生活常温中暴露太久。

四，餐具清洗和消毒

1，洗刷池要有明显的标记，不得一池混用或多用，污物要用加盖容器盛装，当日清除。

2，必须持证上岗，餐具清洗要做到“一刮、二洗、三过、四消毒”，消毒温度100°c时间不少于20分钟。

3，消毒后的餐具要储存在专用的保洁柜内备用，不得与其他物品混放，已消毒和未消毒的餐具应分开存放。

**餐饮店员工守则篇六**

1.1 接受部长分配的服务工作，向客人提供优质服务。

1.2 负责开餐前的准备工作。

1.3 爱护餐厅设施设备，并对其实施保养、清洁。

1.4 搞好营业前后的卫生工作，保持餐厅环境整洁，确保餐具，部件等清洁完好。

1.5 保证各种用品、调料的清洁和充足。

1.6 了解每餐客人预订和桌位安排情况，为客人提供周到的服务。

1.7 严格按餐厅规定的服务程序和服务规格进行服务。为客人细节服务。

1.8 熟悉菜单上所有品种的名称、单价、掌握菜品、饮料知识和服务操作技巧。

1.9 热情接待每一位客人。

1.10 接受客人点菜、点酒水、推销餐厅的特色菜品。根据客人的口味，帮助客人选择。

1.11 随时注意查看菜肴和酒水质量，杜绝把不合格的菜肴和酒水提供给客人。

1.12 将客人的要求传递给厨房。

1.13 通过礼貌接待及机敏而富于知识的交谈与客人保持良好的关系。

1.14 能迅速有效地处理各类突发事件。

1.15 了解客人所携带的物品，餐后提醒客人记得带回。

1.16 负责及时补充餐厅内的各种餐具，以备急用。

1.17 主动征询客人对菜品、锅底质量和服务质量的意见和建议。

1.18 保持个人身体健康和清洁卫生。

**餐饮店员工守则篇七**

1、一切行动按照中心指示执行，服从餐厅经理领导。

2、餐厅员工在上班时间内工作衣服必须整洁，佩戴胸牌、健康证。

3、任何员工不得以任何理由收取现金，上班带包不准进入餐厅，各组所用的餐具、用具、原料以及剩饭不准带出餐厅，若发现，按偷盗论处。

5、组与组之间搞好团结，但不经他人允许，不能擅自乱抓用别组的用具及原料食物。

6、餐厅员工不得将自己的亲属、朋友、闲杂人员擅自留客在餐厅就餐，发现一次提出警告，下次清除出餐厅。

7、除本餐厅员工外，非餐厅员工不得进入餐厅。

8、严防污染，冰箱、冰柜生熟分开摆放，菜子、菜、货架、洗菜池、灶台、墙壁经常保持清洁、干净，无杂物。

9、注意自身安全，不准穿拖鞋、背心、短裤。经常检修所用的电器设备，发现问题及时报修，安全操作，严防热油锅、热汤锅、开水锅烫伤，以及电器击伤。

10、各组下班后，关掉一切水、电源，碳火盖好，以防漏火、漏电、漏水。

11、下班时间落锁，值班人员不经餐厅主任同意，任何人不准进入餐厅。

12、值班人员认真负责，不准擅自离岗，注意安全，防火、防盗、防投毒。

**餐饮店员工守则篇八**

(一)奖励

酒店对于表现杰出、成绩显著的员工将分别酌情给予公告表扬、奖金、书面嘉奖、记功、晋升荣誉，并以“奖罚令”形式在公告栏公告。

1、奖励等级

奖金：每次奖20元至50元。

书面嘉奖：奖励奖金100元并公告，副本归入该员工的个人档案，三次书面嘉奖视同一次记功。

记功：奖励奖金200元并公告，副本归该员工的人人档案，一年内有五次记功者自动晋升一级。

员工凡签《处罚通知单》者，取消评选a级工资标准，季度优秀员工，凡犯有严重过失者取消一切评选资格。

员工在工作中因服务质量好，而得到客人的书面表扬两次者，可冲减一次轻微过失《处罚通知单》。

2、奖励性质：

◇奖金

1.拾金不昧者;

2.热心服务并有具体事实者;

3.提出有益于酒店发展规律的意见和建议的员工‘

4.有显著的善行佳话，为酒店争创荣誉者;

◇书面嘉奖

1.季度优秀员工(包括：销售冠军、礼仪形象大使、服务标兵);

2.品德端正、工作努力，能适时完成重大或特殊交办任务者;

3.对酒店服经营或管理制度建议改进，经采纳施行且卓有成效者;

4.节约酒店各项资源，卓有成效者;

5.遇有灾难，勇于负责，处置得当者;

6.检举违规或损害酒店利益者;

7.保护宾客生命安全和酒店财产者，见义勇为勇敢献身者;

8.以现职守故障，予以速报或妥为防止损害者;

9.对于酒店临时组织的、非本职工作范围内的工作，能按时并出色完成任务者;

10.检举飞单现象，经确认情况属实后，给予该员工书面嘉奖;

11.及时发现隐患，并予以妥善处理，避免酒店遭受损失者;

◇记功

1.拾金不昧且金额较高并受客人表扬者;

2.技术、业务考核成绩特别优秀者，获市、区级先进称号，为酒店赢得声誉者;

3.维护酒店重大利益，避免重大损失者;

4.在增收节支方面做出成绩者;

5.遇有意外事件或灾害，能妥善处理，有效避免人身伤害或减少损害者;

6.其它方面有显著成绩者;

3、奖励评选

1.酒店每月给员工做一次等级工资考核，注：连续三个月拿a级工资才可参加“季度优秀员工”评比;连续拿二个“季度优秀员工”者可参加“者可参加”“年度优秀员工”评比。

2.酒店按季度、年度评选优秀员工，标准按部门人员编制情况而定;

3.评选程序：优秀员工由部门推荐、报行政办公室审核备案，总经理批准;其它形式的奖励由员工所在部门经理提名，并写出主要事迹和具体意见，报行政办公室核实后，由行政办公室推荐并报总经理行政办公室会议批准;

4.晋升按酒店规定的岗位级别设定办理。

二、员工惩罚制度：

(一)处罚等级

(1)轻微过失

处罚10-50元，并签第一次《处罚通知单》，签满3张《处罚通知单》，酒店将给予辞退。

(2)过失

处罚50-100元，并签第一次签《处罚通知单》，签满3张《处罚通知单》，酒店将给予辞退。

(3)严重过失(并签第二次《处罚通知单》)

扣除当月工资的50%(当月工资不够扣除者，从下月工资中继续扣除，依次顺延，或从服装制作费中代扣)，并处停工留职察看7天。

(4)开除

扣除工资，服装制作费。

(二)处分权限及程序

(1)解除劳动合同以下处分，由本部门及有关职能部门直接处理;书面警告的，经违纪员工本人签名，由本部门及有关职能部门报行政办公室存档：凡拒绝在违纪单上签名的，处罚上升一级。

(2)解除劳动合同处分，由本部门及有关职能部门报行政办公室，行政办公室按规定办画理解除合同手续。

(3)开除的员工，由部门、保安部、行政办公室立即联合办理并清除酒店。(特殊情况可直接办理)。

(4)凡涉及部门经理以上(含部门经理)员工违纪，由有关职能部门书面报总经理或总经理行政办公室，由总经理报董事会批准后，由行政办公室办理处分手续。(本条款也适用于经理以上人员的解聘)。

(三)处分有效期限

凡犯轻微过失签书面警告第一次者二个月内撤消;第二次警告者三个月内撤消，第二次者半年内撤消(含严重过失且签第二次《处罚通知单》者)。员工犯有上述过失后，确有悔改且各方面表现良好，经部门经理提出，行政办公室核准，报清总经理批准后，由行政办公室备案，可提前撤消。

(四)过失性质

轻微过失(第违反以下次，给予书面警告一次);

1.一个月内迟到三次或早退一次;

2.上、下班不到部门签到，或上班时间不经允许外出;

3.上、下班不按指定通道进出;

4.不按规定的时间站立或站位时倚靠其它倚靠物;

5.对客人服务有按规范标准服务或见客、见上司、同事不问候者;

6.因工作失误，忘录消费单者(总单金额不超过100元以内)，并由个人赔偿;

7.未经部门经理批准，下班后在酒店无故逗留15分钟以上;

8.不按规定着装，衣着不整洁，不佩戴工号牌;

9.擅自离开本岗位，但尚未离开本酒店(串岗)未酿成事故;

10.违反安全操作规章制度，但尚未造成后果;

11.未经部门经理批准或非工作需要走客用通道;

12.不按规定时间、地点就餐;

13.在工作时间到卫生间吸烟或吸流动烟;

14.未经部门负责干部和行政办公室同意带亲朋参观酒店;

15.未经部门经理同意进入或参观酒店其它部门;

16.未经部门经理同意打私人电话或用内线电话聊天;

17.在酒店内行为不检点，如大声喧哗，追逐打闹;

18.工作时间洗澡、吃零食、听收音机、看书报杂志;

19.工作时间扎堆闲聊，影响服务质量;

20.拨弄是非，影响员工团结;

21.擅自变更办公室、更衣柜，床位擅自更换钥匙或加锁;

22.违反银川市政府关于建设文明城市的有关规定;

23.区域卫生检查不合格者;

24.私自将食品带入酒店;

25.在酒店洗涤私人衣物或到洗衣房熨烫衣服;

26.由于工作过失，造成酒店财物损失200元以内;

27.厨房员工穿工作擅自进入非工作区;

28.工作时间手插口袋或在客人面前手抱胸前;

29.不按规定时间关闭各种设备设施;

30.不按规定折兑浴区内的洗浴用品;

31.了解其他员工犯有严重过失行为知情不报者;

32.给服务技师乱点钟者;

33.穿便服在营业区走动者(特殊情况除外);

34.非工作需要，用内线电话闲聊;

35.交接班事项不清楚或用品交接不完善;

36.工作区域内存放私人物品;

37.不按规定时间开关设备或使用设备。

38.在夜间执班时穿个人衣物执班;

39.到员工洗澡间洗过失(每违反以下条例者一次，给予书面警告一次)

(1)旷工一天;

(2)私吃、喝客人食品，饮料(同时按食品、饮料零售价的10倍罚款);

(3)私自在营业场所打电话、看电视或使用客用卫生设施及其他设施;

(4)工作时间打牌、下棋、瞌睡或干私活;

(5)工作时间饮酒、吸烟;

(6)工作时间擅自离开酒店，但未造成后果;

(7)擅自使用酒店各种设备、设施(包括车辆、用品、物品等);

(8)未经保安部同意，擅自将消防安全设备、设施移作他用;

(9)违反安保制度，拒绝安保人员职责范围内的检查;

(10)发现酒店财物或财产丢失损坏时，不向上级汇报;

(11)拾取客人遗留的一般物品，不按规定上缴;

(12)不遵守宿舍管理制度或员工餐厅、浴室管理制度者;

(13)在酒店内出售或推销私人物品;

(14)未经总经理同意在酒店内进行任何形式的募捐活动;

(15)对客人无礼貌、藐视、骚扰客人私事，没造成后果;

(16)未经保安部同意使用明火或各类器具;

(17)故意损害同事物品;

(18)唆使、挑拨员工、从而引起斗欧，造成轻微后果的;

(19)由于工作过失，造成酒店财务损失价值200元以上(1000元以内);

(20)了解其他员工犯有重大过失行为而知情不报;

(21)利用职务便利，为他人服务时，不开消费单者，并处其本人赔偿消费金额;

(22)在员工宿舍或下班后到其它场所赌博;

(23)服务员与技师发生恋爱关系;

严重过失(每违反以下一次，给予书面警告一次)

1.一个月内旷工二天;

2.在更衣柜或办公桌上、抽屉里藏有酒店财产;

3.未经行政办公室批准私配酒店内部钥匙或工作调动后私留原岗位钥匙;

4.不配合保安部进行案件调查，提供假情况或作伪证;

5.泄露酒店机密文件或资料未造成后果;

6.当值员工在工作时间内离岗位、睡觉、没有造成后果者;

7.由于工作过失，造成酒店财务损失价值1000元以上(3000元以内)，并处其本人承担赔偿责任;

8.了解其他员工犯有开除行为面知情不报;

开除 (扣除工资、服装制作费)

1.连续旷工三天或半年累计旷工三天;

2.非“同事”式交往，并在员工中造成影响的;

3.用污言秽语侮辱同事或上级;

4.公然顶撞上级，不服从指挥或借故怠工;

5.故意损害宾客财物，损失在20xx元以下的，并处其本人承担赔偿责任;

6.唆使、挑拨员工，从而引起斗殴，并造成影响;

7.向客人索要小费或礼品(尚未造成客人严重投诉人);

8.私自调换客人处币和套汇;

9.玩忽职守，给客人或酒店造成损失达20xx元以内的，并处其本人承担赔偿责任;

10.拾到宾客遗忘的贵重物品隐匿不报的;

11.偷窃宾客、同事、酒店财物;

12.对客人无礼貌、窥视、骚扰客人私事，造成严重后果;

13.用非法手段涂改原如始记录，偷窃帐单票据，利用客人已付账单，再向客人收取钱财从中谋取私利;

14.与客人或客户私下交易，行贿受贿;

15.利用工作职务之便收受好处，使酒店利益受损;

16.泄露酒店内部机密文件，资料，数据，使酒店蒙受损失;

17.玩忽职守，给客人和酒店造成损失达20xx元以上的，本人除赔偿损失外，酒店保留进一步追究相关法律责任的权力;

18.威胁上级，侮辱客人或在客人面前吸烟;

19.在酒店内聚众闹事，殴打他人或唆使他人打架，造成严重后果;

20.私藏私用公安部门规定的违禁品;

21.触犯国家法律而被公检法机关拘审;

22.犯有其他严重错误;

23.员工凡累计签3张《处罚通知单》者; 衣服;

**餐饮店员工守则篇九**

为了充分调动员工的工作积极性，加强管理制度，达到较高的工作效率，保持优质的服务质量，特制订此员工管理细则。

1.工作时间为早班9：00—14：00，晚班16：30—22：00，不允许迟到早退，迟到五分钟以上十分钟以内，罚款5元;迟到十分钟以上一小时以内，罚款10元。

2.员工必须穿戴本店统一服装，保持衣着干净、整洁，女生以化淡妆为宜，不允许留长指甲染指甲，如有违反，罚款5元。

3.餐前检查卫生时间为，每天上午10：40、下午17：40，如发现不合格，根据情节的轻重予以相应的处罚。周一大扫除，如有不合格，每人每次罚款5元。

4.每天上午11：30站位，下午17：40站位，站位时不允许谈与工作无关的事情。

5.工作时间不允许打电话，吃东西。

6.同事之间，要互相团结，不允许吵架，如有异议下班时再沟通，决不允许在客人面前争吵，经领导劝解无效者罚款5-100元，重者开除并扣除三天工资。

7.对领导要坚决服从，如有不同意见可下班后提出，情节严重者予以开除。

8.服务员要以热情、微笑、文明、礼貌的态度对待顾客，如被投诉，第一次罚款50元，第二次罚款100元，三次以上予以开除，并扣除当月工资。

9.服务员要节约、爱护本店用品，包括(水、电、餐巾纸、方便筷、等小物品)，如有浪费现象的发生，根据情节轻重予以处罚。工作餐吃多少打多少，杜绝发生浪费现象，如果发现浪费，每次罚款20元。

10.服务员不允许在工作时间吃客人吃剩的东西，如被发现，给予警告。

11.工作时间不准擅自离岗，如有特殊情况须同领导打招呼，经同意后方可离开。

12.如果因服务员点菜失误或其他原因造成客人退菜情况，所退菜品由服务员按卖价自己买单，酒水若有落单者同样按卖价赔偿。

13.在酒店内住宿的员工每晚23：00之前必须归宿，不归宿者出现任何意外酒店概不负责。

14.工作时间决不允许服务员之间分瓶盖，影响工作，如被发现没收瓶盖，并罚款10元。

15.周末、订餐、过节都不得请假、休假(特殊原因例外，并需领导批准)请假一天扣一天工资，请霸王假按旷工处理，旷工一天扣三天工资，未经领导批准私自离开超过三天，按自动离职处理，并扣除当月工资。

16.服务员每月公休两天，本月未请假、迟到、早退者为满勤，给予满勤奖30元。

传菜员

1.所有小料由传菜员统一配备，收回、保存，如因失职造成损失，由传菜员负责按照卖价赔偿，并额外罚款10元。

2.时刻保持传菜口卫生，包括调料盒的调料卫生，备足调料，厨房窗户卫生、卫生间卫生。

收银员

收银员由于工作失误造成落单，收银时出现错误，由收银员按损失赔偿，并额外罚款10元。以上所有员工如有辞职需提前一个月交辞职报告，如有违反，扣除当月工资。离职时必须把本店给配备的所有衣物毛巾等物品洗干净返还本店，如有违反，按店购置物品金额扣除。

奖励制度

1.对本店做出杰出贡献或对本店发展提出合理建议的员工，本店将给予一定的奖励。

2.受到客人书面表扬的，每次给予服务员100元现金奖励。

以上制度是为了本店能有更好的发展前景，请各位员工支持!

每位员工下班之前必须做好自己的收尾工作前堂检查炉灶是否关闭、桌椅摆放是否整齐、并在客人走出餐厅后关闭所有电源。厨房配菜师在下班之前必须把厨房物品归类，菜品放入保鲜柜并检查冰箱是否通电，搞好厨房卫生。洗碗工要做到轻拿轻放，把前堂收回的餐具洗干净、归类，清洁洗碗池、杀鱼台及墙壁，各处卫生搞好方能下班。

希望各位员工做好自己的本职工作，谢谢配合!

**餐饮店员工守则篇十**

陈列手册是用来贯彻品牌终端的整体视觉识别系统，是品牌文化和品牌精神的认真贯彻和支持。

第一章 陈列概论

(1)陈列的概念

陈列是一种综合性艺术，是广告性、艺术性、思想性、真实性的集合，是消费者最能直接感受到的时尚艺术。陈列涵盖了营销学、心理学、视觉艺术等多门学科知识，也是终端市场最有效的营销手段之一，通过对商品、橱窗、灯光、音乐、pop海报、通道的科学规划，达到促进商品销售，提升品牌形象的目的。

陈列是一种视觉表现手法，运用各种道具, 结合企业文化及

商品定位, 通过各种展示技巧，将企业的精神和商品的特性表现出来，是企业塑造形象、展示文化、发扬精神的一种方法。陈列随着其展示目的、展示方法以及消费方式的不同而变化。换言之，商品陈列要把商品的特点用最直接、最经济、最节省时间的方法介绍给消费者，以吸引消费者的注意力，使消费者能产生深刻的印象，进而产生购买的欲望。

(2)陈列的分类：

陈列一般根据其所需陈列物品的不同大致分为：

1、企业标志性物品陈列

此类物品一般为企业logo或企业文化的宣传品，要求摆放在店铺内明显位置，是企业宣导自身文化和精神的重要渠道，是企业品牌形象的延伸，是企业在门店的烙印。

2、商品实物(海报)陈列

企业根据不同时期、不同市场的不同要求，会将自身的招牌性商品或促销类商品以实物或模型(海报)的方式予以陈列，做到品牌和商品的推广。

3、店内装饰品陈列

企业在店铺装修期间，会对店铺的风格或主题予以定位。装饰品起着极其重要的作用。店铺必须保持此类物品的完好状态，也使店铺本身保持良好的状态。

4、销售性礼品陈列

企业以自身名义生产的带有自身品牌的商品，此类商品的陈列有助于企业品牌的树立，是企业文化在店铺以外的延伸。

5、设备物料陈列

企业对店铺内设备、原物料的陈列要求是企业对店铺标准化管理、店铺标准化操作的一个衡量标准，是企业品牌文化人性化、合理化的体现。

(3)陈列的目的

1、提升品牌形象，展示品牌风格：

优秀的陈列就是免费的广告，是企业宣传其文化和商品的途径，是企业树立品牌形象的工具。企业对一些固有物品的陈列要求也体现出企业对标准化操作的要求程度，是企业在标准化管理进程中不可或缺的组成部分。

2、展示商品，吸引顾客入店

商品陈列是促成终端销售的最后机会之一，调查表明：顾客最后做出购买决定87%取决于该商品陈列的科学性与显眼度。而，品陈列又是最为廉价、最为基本，也是最为直接的促销方式。它不需要您投入大量费用，只需要您静下心来，重新审视您经营的理念、商品的特点、消费者的购买喜好等方面，进行综合就可

能获得更大的效益。良好的商品陈列不仅可以方便、刺激顾客消费，也可以借此提高企业商品和品牌的形象。

商品海报在展示商品特色方面表现最突出，其陈列效果也很容易体现。一幅设计精美、制作考究的商品海报，通过您用心的摆放展示，顾客就很容易为之所动，达成商品销售，增强企业的竞争力占有更多的市场份额。

3、提升销售额

“好的陈列和差的陈列，对销售额的影响至少在100%以上”，这是众多品牌和商家极度重视商品陈列的原因之一,商品陈列可以引起消费者的购买欲，并促使其采取购买行动。据统计，店面如能正确运用商品的配置和陈列技术，销售额可以在原有基础上提高10%。陈列还要根据天、时、地、人各种因素综合考虑，才可达到理想的陈列结果。另外，好的陈列有利于维护企业的信誉，提高商品的可信度，使消费者易于接受商品的各种信息，加深对商品的印象，增加购买机会，形成潜在利润。易于使消费者产生对品牌的认同感和信任感，从而提升企业的知名度。

不同的季节和节气或新品的上市都是调整店堂陈列布置的最佳时机。

(4) 陈列的基本原则

1、不论是大分类或小分类的商品，均应做到整体陈列。

2、高利润商品应陈列在顾客目视同等高度的货架上。

3、将商品陈列在顾客所期望的区域及拿得到的地方。

4、商品尽可能做大量陈列，以建立门店的形象。

5、陈列品必须保持干净整洁，按公司要求有条理的摆放;

(5)陈列的基本形态

1、填充式陈列：一般开放式陈列。

a、先选择一个有效的陈列工具。

b、进行合理的商品分类。

c、为有效地显示商品价值，必须显示商品的正面，也就是所谓的颜面陈列。

2、展示陈列：展示重点商品。

(6)陈列的基本要素

在商品陈列前，在考虑其形态、数量、方向等几个问题后，才能作出正确的陈列方式。这些基本要素也是不可缺少的执行事项。

1、陈列形态

在陈列商品之前，首先要对陈列商品的形态有充分的认知，知道商品在什么状态下能够表现出其最佳形态，以最佳形态显示于消费者面前，促成消费者的最终选择。

2、陈列数量

决定品目之后，接下来就要考虑陈列多少数量的问题。考虑陈列数量时，要以各商品的“最低陈列量”为前提。陈列要有一定的数量，这样才易引发顾客的购买欲，从而达到销售商品的目的。假如产品未达到一定的数额，则销售量就会显著的降低。所以，要充分考虑陈列的数量，使其达到一定标准，既能吸引顾客又不会显得商品不够丰富。

3、陈列方向

商品陈列时，最不能忽略的一个重点，即为陈列方向。因为商品的陈列就像人的颜面一样，是给别人的第一印象，所以在商品陈列时，方向是非常重要的。对于方向的选择，要考虑以下几点：

a、迎合顾客对于商品的选择重点

b、以宽大面示人

c、便于陈列

(7)陈列的要领

1、隔板的有效运用：用以固定商品的位置，防止商品缺货而不察，维持货架整齐度。面朝外的立体陈列，可使顾客容易看到商品。

2、商品陈列：由大到小，由左到右，由浅而深，由上到下。

3、货架的分层：上层，陈列一些具代表性、有感觉的商品;黄金层，陈列一些有特色、高利润的商品;中层，陈列一些稳定性商品;下层，陈列一些较贵的商品。

4、 集中焦点的陈列：利用灯光、色彩和装饰来制造气氛，集中吸引顾客的视线。

5、 季节性商品的陈列：此类商品因受季节和节气的影响，销售时间短，一般选择顾客最易察觉和最易接触到的地方。

**餐饮店员工守则篇十一**

第一节 总 则

一、为了科学、规范做好酒店培训工作，达到增进沟通，提高员工的专业技能和综合素质，增强酒店的综合竞争力，提高员工的职业安全保障的目的，特制定本制度。

二、本制度是酒店关于沟通、职业规划和培训工作的基本制度。

三、酒店开展培训工作的具体目标是：

(一)加强蜗工管理，提高员工的工作效率;

(二)改进员工的工作表现;

(三)为员工未来发展和工作调整做好准备;

(四)使员工有晋升和发展的资格与机会;

(五)减少意外事故发生，培育安全的工作习惯;

(六)提高专业技术水平;

(七)让新员工很快了解酒店并适应新岗位;

(八)让各岗位员工之间相互了解和理解;

(九)培育员工的领导和指导能力，以便酒店扩充时，指导新员工;

第二节 沟 通

一、酒店与员工、各级领导与员工及员工之间的沟通，有利于酒店各项政令的畅通，有利于增强团队精神，有利于提高酒店的战斗力和竞争力。

二、办公室应当通过开设信箱，举办各种座谈会、联谊会、文娱活动来增进员工之间的沟通和理解。

三、办公室应当通过举办“对话”活动，为员工提供与酒店领导(特别是董事长和总监)面对面交流的机会。

第三节 职业规划

办公室应当在与各岗位员工充分沟通的基础上，积极开展调研工作，结合酒店和员工的实际，为员工设计制定适宜的职业生涯规划，并在培训实施及日常管理中积极促成规划的落实。

第四节 入职前培训

一、新进酒店的员工或员工就职于新岗位前，必须参加办公室举办的培训班。

二、员工就职于新岗位前应当接受该岗位隶属关系、基本规章制度及有关专业技术的培训。

三、上述培训结束，应当进行考核，考核成绩是确定员工岗位技能工资的重要依据之一;特殊需要，员工未参加就职前培训直接上岗的，应当在一月内接受培训。

**餐饮店员工守则篇十二**

●上岗时要求衣冠整洁、端庄大方、笑容可掬、彬彬有礼。

●熟知当天订餐的单位(或个人)名称、时间、人数及台位安排等情况，注意记录客人的特别活动(如生日 庆祝会)，如有重要情况，应及时向主管汇报。 替客人存取保管衣物，并询问有无贵重物品，贵重物品提醒客人自行保管。

●整理、准备菜单、酒水单，发现破损及时更换。

●迎接客人，引导客人到预订台位或客人满意的台位，为客人拉椅，铺好餐巾，递上菜单酒水单。

●客满时，负责安排好后到的顾客，使客人乐于等位。

●留意常客姓名，以增加客人的亲切感和自豪感。

●随时注意听取顾客的意见，及时向上级反映

●随时注意在接待工作中的各种问题，及时向上级反映和协助处理。

●掌握和运用礼貌语言，如：“先生、小姐您好，欢迎光临”、“欢迎您到我们餐厅就餐”等。

●负责接听电话，客人电话订餐应问清楚姓名、单位、时间及人数，传听电话要准确、快捷。

●向客人介绍餐厅各式菜点、各种饮品和特式菜点，吸引客人来餐厅就餐。客人用餐后离开餐厅时，站 在门口目送客人、征求客人意见并向客人表示感谢，欢迎客人下次光临。 中餐厅楼面主管岗位职责

●编定每日早、中、晚班人员，做好领班、迎送员的考勤记录。

●每日班前检查服务员的仪表、仪容。

●了解当时用餐人数及要求，合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好清洁卫生和餐、酒具的准 备工作。

●随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，要在现场进行指挥，遇有 vip 客人或举行重要会议，要认 真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否符合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

●加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与公关销售员加强合作，了解客人档案情绪，妥善处理 客人的投诉，并及时向中餐厅经理反映。

●定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向餐厅经理汇报。

●注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每月最佳员 工的依据。

●负责组织领班、服务员参加各种培训、竞赛活动，不断提高自身和属下的服务水平。

●积极完成经理交派的其他任务。 中餐厅经理岗位职责

●督导完成餐厅日常经营工作，编制员工出勤表，检查员工的出勤状况，检查员工的仪表及个人卫生、 制服、头发、指甲、鞋子是否符合要求。

●具有为公司作贡献的精神，不断提高管理艺术，负责制定餐厅经理推销策略、服务规范和程序并组织 实施，业务上要求精益求精。

●重视属下员工的培训工作， 定期组织员工学习服务技巧技能， 对员工进行公司意识、 推销意识的训练， 定期检查并做好培训记录。

●热情待客、态度谦和，妥善处理客人的投诉，不断改善服务质量。加强现场管理，营业时间坚持在一 线，及时发现和纠正服务中出现的问题。

●领导餐厅 qc(全面质量管理)小组对餐厅服务质量检查，把好餐厅出品服务的每一关。

●加强对餐厅财产管理，掌握和控制好物品的使用情况，减少费用开支和物品损耗。

●负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

●及时检查餐厅设备的情况，建立物资管理制度，做好维护保养的工作，并做好餐厅安全和防火工作。

●与厨师长期保持良好的合作关系。根据季节差异、客人情况研究制定特别菜单。

●参加餐饮部召开的各种有关会议，完成餐饮部经理下达的其他各项任务。

●定期召开餐厅员工会议，检讨近期服务情况，公布 qc 小组活动记录。

●搞好客人关系， 主动与客人沟通; 处理客人投诉， 并立即采取行动予以解决， 必要时报告餐饮部经理。

**餐饮店员工守则篇十三**

(一)、散餐服务要求

1、了解当天供应品种(例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、特别介绍、 沽清类)。

2、备料：(酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等)。

(二)、开餐前的检查工作

1、参加班前例会，听从当日工作安排。

2、检查仪容仪表。

3、台面摆设： 餐具整齐，摆放统一，干净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。

4、台椅的摆设： 椅子干净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或形成图案形。

5、工作台： 餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。

6、检查花草。

7、检查地面。

(三)、迎接客人

1、迎宾员 当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30℃左右) 热情的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位?” 把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/ 小姐，这是我们的菜单。 语气亲切，使客人有得到特别尊重之感觉。

2、餐厅服务员 (1)站立迎宾 在开餐前的 5 分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿 势要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前， 仪态端庄，精神饱满。 (2)拉椅让座 服务员应协助迎送员安排客人就座，拉椅时注意先女宾，后男宾。 (3)如果客人需要宽衣时，帮助客人将衣物挂好。

(四)餐中服务 从客人右边递巾，并说“先生/小姐，请用巾”。

**餐饮店员工守则篇十四**

一：前台规章制度

1. 上班时间要明确应该做什么不应该做什么，不准做与工作无关的事。

2. 服务态度要好，清楚掌握好客房的房态，学会灵活推销。(双多单少，多推销双人房。)

3. 对自己的工作要负责，工作态度要认真。

4. 不能拿酒店的物品私用或带回家。

5. 节假日不能休息，不能在前台吃东西，工作期间不能擅自走动、不能大声喧哗、上班不能上网听歌(玩手机)。不能在前台上网(电脑)发现要重罚。

二：前台操作(重点注意事项)

1. 做好接待、订房的工作。

2. 每天交接班要认真，交接好前台的账务、

3. 销售了酒水要开好单据、签上开单人的姓(名)及日期。烟、扑克、火机的单要夹好，每天交接班要兑好。(每星期盘点一次)

4. 退房后客人的钱未拿走的要登记好、备注好是否收了押金单或房卡。客人回来拿务必要签名

5. 上夜班的收银员要按时关灯、做日结、

6. 续住房续住无交押金的要通知客房部互相配合。

7. 客人交定足够的押金连续住几天的要刷定房卡。

8. 退房后客人有物品遗漏的要登记并保管好、确认后才给客人。

9. 借到房间的充电器、排插、房卡、查房要确认是否还在房间，没有的要赔偿该物品的费用。

10. 半个小时之内转房的就收一下清洁费、(尽量说服客人不要转房)

11. 开房刷卡的客人，要交代清楚预授权已经不能手动完成的，要客人拿卡才可以完成。(可以先刷好消费，在押200左右现金作押金。)

12. 电脑房须在输压金时，输入电脑费(20元)。

13.退房后，每张房卡都要消除。

14. 要保持前台的清洁，即使再忙、中午的空闲时间也要搞好卫生，保持清洁。每天的报纸要按时夹好!

15. 中午的催房时间推到1点，不要太早催客人退房!熟客2点过来退也没事(灵活处理)中午2点左右客人还没下来交代说续住或房间电话没人接的，叫客房部上房间看下。

16.客人退房一定要收取压金单，没有压金单不能退钱(开房人凭身份证再签名确认也可)。

17.中午1点催房，不用太早，熟客2点钟退房也可，如果到时间催房没人听电话的叫客房服务员去房间看一下。

18.公安系统资料要认真检查(头像、行政区域、房号等)。

19.房卡每天都要消掉(团体消卡)。

20.夜班在早上7：30要写好房态。

21.不可擅自动用前台的同财物或公物私用。

22.为客人开好房后，告诉客人有需要请打前台电话：8888转0。

23.开房时不要直接问客人要什么房，主动推销电脑房，豪华房。

24.打发票要仔细认真，与客人核对好地址、姓名、金额、消费名称(餐费还是房费)。

25.零晨5点以后开的房不算当天的，输压金即可，不用输房费。

三、早班工作流程

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单;烟、火机、扑克及其它物品(有销售的要及时开酒水单)。

2.打扫前台的卫生。

3.退得比较多房后把黄色的清单分今天与昨天的统计燕核对，再到“公安系统”那边退房。

4.将退房后的房卡消掉，送过来的报纸抽空夹好。

5.中午1点钟打电话去客房确认客人是否续住(无人接电话让客房服务员去房间检查)，2点左右作营业报表，填写收入登记表。

四、中班

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单;烟、火机、扑克及其它物品(有销售的要及时开酒水单)。

2.下午6点左右(天色微黑)开大堂灯与招牌灯。

3.开房与退房工作。

五、夜班

1.交接班：盘点好前台的现金、刷卡单;烟、火机、扑克及其它物品(有销售的要及时开酒水单)。

2.交接班后关掉“楼梯吊灯”、“大堂吊灯”，凌晨1点左右关掉“背靠内灯”、“内圈灯”、“大堂圈灯”。

3.对一下压金单及刷卡单，确认每间房是否输入压金，房费是否正确，凌晨5点左右做日结(5点以后开的房输入压金即可，不用输入房费)。

4.日结完成后重新登陆，改好班次;关掉“招牌灯”、“地外线”、“外过道”。

六、领班的工作职责

1、每天监督前台收银员的岗位工作，确保账目的准确，协助收银员对系统的操作。

2.监督前台的卫生清洁与设备的保养工作。

3.经常检查前台的办公用品是否够用，并及时作好申领工作(营业报表打印纸、房态表打印纸、酒水单、收据本、预付款单据、发票、各类文具等)。

4.经常检查前台的消费商品数量，并及时作好申领工作。

5.每个月月底排好前台员工的下月的班次。

6.按时将当天的营业额输入电脑，并发给总经理。

7.每月底将作废的发票对好，上交财务;交地二楼打发票、刷卡的数量统计交给财务。

**餐饮店员工守则篇十五**

一、十要

二、十不要

(一)在公司内口角、叫嚣、吵闹不听制止者。

1.要微笑，以发之内心的微笑为顾客服务;

2.要整洁

3.要礼貌

(三)在工作时间内偷闲、瞌睡、精神萎靡者。

(四)在工作时间内擅离职守，或集众谈天、嘻笑者。

员工有下列情形之一者，经调查属实给予解雇：

1.借端聚众罢工、怠工煽动工潮者。

2.故意损坏公物经查明属实者。

3.工作疏忽致使公司蒙受重大损失者。

4.违抗命令情节重大者。

5.窃取公物者。

6.见灾不救，酿成大祸者。

7.有舞弊情形经查明属实者。

8.在店内殴人成伤，情节重大者。

9.威胁店长及在职员工者。

10.工作时间内睡觉者。

11.在店内赌博者。

12.破坏团体名誉或散布谣言，影响工作秩序者。

13.利用职务之便利私用店内材料，制造或修理私人物件者。

14.捏名诬控同事者。

15.疏于检查或管理不善，致公物失窃者。

三.福利.培训及请假

1.员工工资均按月支付，工资等给标准依国家规定办理。

2.新进员工工资，由店长及所担任的工作拟订，送由总经理核定。

3.新进员工工资不得高于同一店内具有相当资格条件的原有员工的现支工资

4.员工工作未满一日应按实际工作时间比例计算工资。

5.员工加工，按每小时计给工资。

6.为增进员工技能及知识水准，视实际需要，在不妨碍工作原则下，举办各种教育培训课程，员工不得无故拒绝参加。

7.员工患传染病者，应予停止工作，依照规定给假治疗，经医师证明确已痊愈后方准复职。

8.员工伤亡恤助，依劳动法的规定办理。

9.员工退休，依劳动法的规定办理。

10.员工出差，填写员工出差签派单，呈经店长核准后，交总经理。因故延长出差时间时，请示店长补准。

11.员工于星期例假日、临时规定之假日，均予给假休息，工资照给。

员工继续工作满一定期间者依下列规定给予特别休假：

1.年以上未满三年者7日。

3.年以上未满五年者10日。

5.年以上未满十年者14日。

10.年以上者每年加给1日，其总数不得超过30日。

12.员工请假依下列规定处理之：

(一)因有重要事故必须亲自处理者得请事假，每年最多不得超过14日，假期内不给工资。

(二)因疾病必须治疗者得检具公立医院或指定的医院证明请给病假，每年不得超过30日，住院者，不得超过一年。逾限一年后尚未痊愈无法复工者，规定予以解雇。

(三)因结婚者得请给婚假3日，假期内工资照给。

(四)承重孙的祖父母、及父母、翁姑、配偶死亡者，得请给丧假3日，子女得丧假3日。假期内工资照给。

(五)女性员工分娩者得给娩假四星期，流产并经公产医院或医务室证明怀孕三个月以上者给假二星期。

(六)全月不请假者，给予相当一日工资的奖工一日。

13.员工请假均应填具请假单，呈经店长核准后方得离工，否则以旷工论，店长应将员工请假单即日送交总经理核办。

14.请假逾限或确因临时紧急事故未及请假不到而于事后补假者，均应提出确实证明，须经店长核准。

15.公伤病经公立医院或劳保指定医院证明必须休养者，申报店长给予公伤假。

16.请假未满半小时以半小时计，累积八小时为一日。

17.请假期内所遗工作由直接店长指定代理人，员工离开前应将工作及有关资料工具、钥匙等交由直接指定人接班。

**餐饮店员工守则篇十六**

一、环境卫生制度

1、食堂、火锅厨房保持整洁、美观，做到无灰尘、无蜘蛛网、无臭味、无污渍。

2、不在食堂、火锅厨房内外乱堆放垃圾杂物，不随地吐痰。

3、坚持每天两小扫，每周一大扫的制度。

4、餐具、厨具等一切用品、物品摆放要整齐、美观，如有损坏应及时维修和更新。

5、非火锅厨房工作人员未经许可不准进入火锅厨房。

二、火锅店食品卫生制度

1、坚决执行食品卫生法，切实做到生、熟食品分开摆放。

2、生熟食品用的刀具、砧板、框架要严格分开使用，不能混合使用。

3、一切食具、炊具必须严格进行清洗清毒，未经消毒的器具不准使用。

4、一切食品要做到三防(即防蝇、防虫、防污染)，杜绝食物中毒事故的发生。

5、凡是超过食用日期或变质的食品不准食用。

6、新鲜蔬菜要保持干净，必要时要进行水泡，以防农药中毒。

三、火锅厨房工作守则

1、凡是火锅厨房工作人员，每年要进行一次体检。

2、每位厨工要热爱本职工作、坚守岗位、树立为家人服务的思想，做到热情周到，积极主动改善出品质量。

3、遵守劳动纪律，做到不迟到，不早退，不无故旷工，有事要请假。

4、爱护公共财物，注意节约用水、用电和一切燃料。

5、克己奉公、不徇私情，不多吃多占。厨房一切用品，未经负责人同意不能借出和私用。

**餐饮店员工守则篇十七**

餐饮渠道操作手册

一、酒店前期准备工作

二、酒店终端基础性工作操作

三、郎酒餐饮的动销模式

一、酒店前期准备工作

1、酒店市场调研：市场初步调研，大致把握该市场的基本情况(市场格局、竞争品牌、酒店渠道特点、消费者等)

2、酒店方案拟定：基于调研情况，以群郎战略和盘中盘模式为总原则，拟订市场推广方案，主要包括：公司规划餐饮费用、各事业部产品价格政策、促销政策、终端拓展计划。

3、酒店前期筹备工作：基于市场推广方案的餐饮产品生产、物料准备。

4、酒店渠道队伍组建。

5.餐饮渠道经销商的选择与沟通：

a餐饮经销商选择原则：

– 经营理念先进、人品正直、事业心强、管理能力强。

–资金实力雄厚、业务队伍精炼、餐饮网络相对较完善、储运及时、社会关系资源丰富。

b灌输发展远景：

–利润

–依靠郎酒的启动完善强大的餐饮网络

c统一观念：

-统一观念是开展所有工作的基础

–教育、引导、洗脑，让经销商高度认可郎酒发展思路、推广模式(群郎战略与“盘中盘”)、企业战略315工程 ;

–明确郎酒重点市场运作模式、 确立“双赢理念”

d约法三章：明确经销政策、双方的权责利、双方工作开展方法

e理解双赢理念(厂与商)

(1)共建渠道，优势互补

–经销商的职责是餐饮网络建设—解决消费者买得到的问题

–现金进货--资源配置二次促销投入。

–郎酒公司的职责是郎酒餐饮品牌建设――解决消费者喜欢买的问题 –优质产品—消费者沟通(广告、促销)

–销售支持、人员渠道掌控。

(2)共同投资，风险共担

–只有建立郎酒品牌以及餐饮渠道网络，才能够获得长期而稳定的利润; –郎酒品牌以及餐饮渠道建设是长期，没有投资就没有回报;

(3)品牌共享，利润共享

–郎酒品牌是厂家的，也是经销商的，让经销商对郎酒品牌形成强烈的归属! –长期坚持郎酒品牌的建设投资，是厂商获取长期与稳定的利润的基础;

–郎酒在区域内各事业部产品采用独家经销权制，铁的市场控制能力，是厂商获取长期与稳定的利润的保证;

–郎酒与经销商战略伙伴关系的理念，是谋求厂商长期合作、共同发展的根本。

二、酒店终端基础性操作(八个方面)

第一：酒店调查研究

1.拉网式终端调研

a基础资料的调查和收集：收集所有酒店客户资料(酒店名称、类型、包间数、关键人物、进场及促销费用大致情况、主要竞品及做法 、能否上促销，综合后建立酒店客户档案，画出地略图。

b基础资料的整理：根据酒店客户资料及地略图绘制业务分布网点总图，在总图上标明酒店客户所在地及编号。

c酒店客户简单分级(a、b、c分类：规模、生意量、影响力等)和确定首批开发目标酒店：路线设定及拜访频率的初步确定。

d了解、熟悉你的竞争对手各种信息。

2.酒店经营情况调查

a主管行政部门调查

– 工商、税务、卫生防疫、水电。

– 注册情况、法人更换、经营者与法人关系、经营者个人情况、负债情况等。 – 酒店营业情况、规模、特色、经营发展史。

b客人上座率观察法

c其他供货商的反映。

3.酒店销售情况调查

a服务人员询问法

–服务员、吧台小姐和负责人。

b柜台产品摆放位置观察法

–中间--左边--右边。

c包装物比例测定法

–酒瓶、酒箱和瓶盖。

4.酒店开发风险调查项目

a管理层次是否清晰，员工精神面貌如何

b正常营业时的上座率

c与其他单位结帐是否拖欠、争吵

d是否经常更换老板

e店面是否属临时或违章建筑

f员工工资是否过低、是否拖欠

第二：酒店攻关与谈判

80：20法则推进策略：集中80%的人力、物力、财力、精力重点投放20%的核心餐饮店

1.酒店攻击策略

a智能公关：餐饮店老板(物质与精神统一)

b物质公关

c情感公关

建立老板及其直系亲属或最亲密者的个人档案

重大节日的礼节性拜访(最好以个人名义)

d知识公关(针对服务人员)

报刊杂志

提供解决问题的方法和对策

专家培训

e权利公关：管理酒店的职能部门：工商、税务、城管、劳动局、卫生防疫、消防等影响

2.如何进入酒店

(1)、酒店访问的对象 a保安

b吧台主管或大堂经理

c服务员

d酒水经理或采购主管

e酒店老板

(2)、访问方法和技巧

a选择适当的时间

b礼貌问候进入

c直接闯入快速接近吧台

d表明身份(市场调查)

e假冒身份(销售人员回访)

f到酒店定餐或进餐

(3)与迎宾或保安的谈判

目的：了解酒店的关键人物、酒店基本状况、经营状况。

(4)与吧台、服务员的谈判

目的：建立客情关系，帮助我们搞好陈列并推销酒。同时了解竞品状况。 a遇到的问题：郎酒品牌知名度不高，客人不愿意喝。

产品陈列不到位。

服务员向我们索取小礼品。

b解决问题的方法：私下与吧台签定协议。

及时兑换瓶盖。

分批次送小礼品给服务员。

(5)与采购经理的谈判

目的：达成意向，让我们的产品进店。

遇到的问题：品种多，与其它厂家签定了协议。

你们产品无知名度，进来卖不动。

价格太高，我们利润太少了。

瓶盖从进价中扣除。

进店费高，结款方式苛刻。

(6)与财务人员的谈判

目的：及时结款

(7)与仓库管理员的谈判

目的：及时了解自己产品与竞品的动态

(8)与大堂经理的谈判

目的：了解竞品的销售状况，打听酒店的关键人物，建立良好的客情关系。

第三：铺货和精耕细作

1.酒店铺货策略

a地毯式铺货或者政策性现款铺市

b以重点餐饮店为切入点，逐步延伸

c集中人力、物力---市场冲击队

d建立客户档案(动态)

2.中高档产品酒店的精耕细作

(1)何谓精耕细作

–通过对目标市场区域划分，对通路中所有目标酒店做到定人、定域、定线、定点、定期、定时的细致化服务和管理，达到对市场产品销售状况、竞争状况的全面掌控，树立公司产品在通路中的竞争优势

(2)实施精耕细作的两个基本点：

–唯有酒店终端的开瓶才是真正的销售

–来自酒店终端的市场信息是最有效的信息

(3)酒店通路精耕细作的内容

核心内容---目标量化管理

a人员定量：

–根据客户的数量及开发计划，按比例配备人员;

b工作内容定量：

c拜访线路量化：

根据对客户的了解，按照规定的工作路线，按程序拜访;

d拜访频率量化：

根据客户级别确定拜访频率，做到重点客户重点服务，以使人员使用、时间使用更有效。

第四：酒店销售人员

促销人员的管理(促销主管很关键)

a促销人员必须具备的基本知识：

–产品知识、推销技能的熟练掌握

–良好的形象、礼仪

–自信、端正的态度

b如何管理促销人员：

–主观上的重视

–利用好例会(荣誉与标杆)

–任务的考核和激励

–更高需求的调动(上进，升级)

c促销意识：

–敢于问“为什么不选择郎酒”

–技巧性挑战消费者

第五：开瓶费

1.开瓶费目的

-针对服务人员拉动销量的最直接有效的方法 -加强客情的有效手段

-了解竞品及其他信息的最佳时机

2. 开瓶费设置的类型

-全额直接兑换给服务人员

-根据店内人员重要性进行分解设置

3. 开瓶费兑换的方式

一次性直接现金兑换

-两次分解兑换(现金+实物)

-累计兑换奖励

4. 开瓶费操作的要点

-设置额度要合理

-分解要合理

-兑换要及时

-收取凭证要灵活

-兑换时机要准确

-尽可能由促销完成

第六：防止酒店跑单

-防止酒店跑单的方法

-挑灯夜战法(勤于拜访)

-信用控制法(赊欠额度)

-责任到人法

-掌握要款的方法和时间

第七: 餐饮渠道生动化执行标准以及动销方法

(一)餐饮渠道生动化执行标准

1.生动化展示方式

a吧台陈列

b公司专用货柜陈列

c包房陈列

d通道陈列

2.郎酒广告用品

价格标志牌、灯箱价目牌、摊位牌、招贴画、吊牌、

挂牌、海报、窗贴、遮阳伞、合作店牌、艺术挂画、

桌卡、托盘、杯垫、烟灰缸、酒杯、餐巾纸、纸筷等

(二)餐饮终端动销的方法

餐饮终端动销的四种操作形式：

竞品买断终端;专场促销;同场促销;自然销售。

1.竞品买断终端——动用关系

(产品不能做摆台陈列)

-少量进货，加强拜访频率

-强化客情关系，主要是大堂经理与吧台

-发展暗促，加大奖励力度

-利用团购资源在店内的引导消费

-寻找自带酒水的核心消费群

2.专场促销——更好地使用资源

-终端各种手段的生动化、标准化陈列

-终端陈列架、广告品的使用

-扩大与客人的推荐面

-良好、全面的客情关系

-促销导购

-促销活动：集中、密集的消费者促销

3. 同场促销——谁更优秀

-良好、全面的客情关系

-更好的陈列与宣传展示

-更新颖、更有力的促销活动

-安排更好的促销员，指导促销员扩大活动面

-增强服务员暗促的力度

-争取获得最好的促销包厢

3. 自然销售——谁愿意多做一些

-vip客户的支持

-良好、全面的客情关系

-终端生动化、标准化陈列

-终端陈列架、广告品的使用

-发展暗促

-加强终端的通路促销

第八：:客情关系的建立与维护

1.理解客情

-与业务相关联的人建立良好的工作关系和私人关系

-客情关系的建立是价值的交换过程，通过物质利益、感情利益的交换来实现 -客情关系不是“有困难找警察”，而是随时、随地，随事的自然表现

2. 建立客情的目标

市场经理和主管 ―― 最高负责人 大堂经理 财务经理

业务代表 ――采购主管 库管人员 核心服务人员

促销人员 ――吧台人员 服务人员

3. 客情关系的建立方法

a物质利益

b情感利益

c特殊利益

d综合利益 更多的时候，我们会根据不同的客户、不同的场景，多种方法并举

4. 客情关系的维护方法

–关键、重要的客户要制定客情计划

–不同的时期采用不同的方法，有新颖感

–不同的客户采取不同的方法，有针对性

–有计划、有规律的拜访或电话沟通

–经常为客户提供一些有价值的市场信息

–与客户的家人、朋友保持良好的关系

三、郎酒餐饮动销模式

(一)导入期

1.针对消费者：

–免费品尝活动

2.对服务人员

–

a活动目的

–通过尊重和情感化来联络和提升与酒店工作人员的客情。

–有效阻击竞品的高开瓶费政策

b活动原理

–郎酒上市初期，中间环节(尤其是服务人员)的推介是至关重要的环节。开瓶费只是刺激服务员推介的手段之一，情感化的客情推广有利于长期、稳定的销量获得

c活动对象

–重点餐饮店的核心服务员、领班

d核心服务员的选择

-通过历史销量确定

-以兑换开瓶数的高低为标准

-通过酒店领班、促销员确定有¡°影响力¡±的服务员

-重点包房服务员，小组长，资深服务员

e客情推广方式 ：

-节日赠酒

春节、中秋赠给核心服务员作为回家送给父母的礼物(由业务员私下一对一的

单独赠发)

-联谊会： 每月组织1-2次联谊会，将核心服务员、领班召集在一起举行座谈会(形式可多样化，主要以情感沟通为主。如聚餐、k歌等)，一方面传达公司的精神与产品卖点，另一方面收集各酒店及竞品的情况

f客情推广要求

-产品知识的宣传：主要包括公司及产品知识、销售技巧等

-促销活动的部署：本阶段在餐饮店规划的一系列活动的内容、要求的传达，务必让每个参会人员都要了解活动的主题，并让他们参与进来，认真听取他们对活动执行的意见，尊重他们的建议

g活动注意事项

-聚会的服务员必须是在酒店起核心作用的人，并记录在档案，包括每个人的性格、生日、爱好等

-活动中要进行简单培训，并注意活跃气氛和联络感情

-本活动的主旨是以尊重和情感化联络核心服务人员，避免搞成单纯的加大力度的促销活动

2. 针对老板和核心消费者：

――酒店老板客情推广活动

a活动目的

– 拉动本酒店郎酒的销量，并扩大郎酒的目标消费群体;

– 通过答谢餐会的形式，建立与酒店老板的客情，从而为下一步做活动、打通酒店奠定基础

–通过核心酒店有效寻找vip客户，搭建vip平台

b活动原理

–每个酒店都有固定的消费群并建有自己的vip客户资料档案，通过答谢餐会既可增加与酒店客情并可推介新郎酒，有利于销量的获得，同时能建立郎酒vip网络

c活动对象

–核心餐饮店

d活动用酒

–根据酒店所请vip客户的档次，决定餐会饮用郎酒的档次和赠酒的数量，饮用酒和赠酒必须使用同一款产品

e活动内容

–核心餐饮店的选择：该区域的形象餐饮店;公款消费的指定餐饮店。

f活动形式：答谢餐会：以聚餐的形式，让酒店老板答谢该酒店的vip客户，在聚会中，由大客户经理或城市经理(视情况决定其中1人参与)、该酒店促销员(视情况决定入座参与或担当服务员工作)参与答谢，会中必须熟知每位客户，与客户进行一对一的沟通，并告知客户新郎酒的零售价格，餐后务必进行赠酒。争取通过此次餐会，让vip客户不仅认识我们的新郎酒，也认识我们的促销员和大客户经理。

g会后跟踪 ：

–促销员：

熟记每个vip客户的姓名和职称;

每天的工作重心就是站在该酒店大厅门口或包房入口处，一旦vip客户到该酒店消费，促销员必须准确叫出客人的尊称，带入所定包房，引导客户点新郎酒;

引导方式：适当提出上次聚餐的事情，并再次做自我介绍，尽量让客人指定点饮新郎酒;(注意：促销员在引导过程中应自然大方，不要太过形式化)

就餐结束，需热情送出酒店，给vip客户留下更深刻的印象，为下次就餐点新郎酒做好铺垫;

工作结束后及时记录已点酒客户和未点酒客户的名单，及时反馈直接上级。 –大客户经理

会后建立餐饮店vip客户档案，并及时进行拜访跟踪。

(二)推广期

1.针对老板：限时免费赠酒活动

a活动目的：

-加强餐饮店的客情，同时打通领班—服务员等环节。

-扩大消费群体

-有效打击竞争对手和恶意竞争方式

-酒店展示和提升新郎酒的品牌形象。

b活动时间

-导入期销量处于僵持期

-进店时与进店费同时谈判

c活动方式：

活动期间，在确定的目标店内核准基础销量(注：基础销量的核准以酒店前期历史销量为依据)，超出基础销量的货款，直接赠给酒店，基础销量的货款仍需结算给经销商。此方法是为解决各区域市场内终端核心酒店的郎酒产品整体动销不佳情况而制定的一种在短期内针对此酒店的一种大力度的促销方法。

d活动附加要求：

-整体生动化陈列和形象—陈列酒、易拉宝、展柜、杂志使用

-免费品尝活动的实施

-餐桌(含包间)的陈列酒的摆放

-服务员产品知识的培训

2.针对消费者：酒店婚庆赠酒活动

a活动目的

-培养郎酒消费群体

-维护与酒店的客情

-影响并导入当地婚宴渠道

b活动对象

-婚宴的消费者必须是与郎酒产品档次对应的消费群体

c活动地点的选择

-主销酒店，当地有影响力ab类酒店

-订婚宴餐费标准达到相应消费的酒店，具体标准参照城市的相应订餐标准 d活动内容

针对指定酒店，在活动时间内，由郎酒为其无偿提供2瓶/每桌婚宴用酒，但在婚礼进行时必须留1—3分钟时间由郎酒集团给新人致祝贺词

e活动总体流程

–活动前1小时，活动现场布置;(事项：堆头、x展架的摆放等) –消费者“赠送”的确认

–餐前赠酒(以每桌2瓶的数量进行赠给)

–婚庆致辞(安排郎酒办事处经理致辞)

–酒宴现场控制

–实际赠饮确认

–活动的评估

g消费者告知方式

-媒体宣传：活动前一个月通过报纸的活动广告告知消费者，并在报纸广告上注明郎酒系列产品的餐饮店零售价格

-酒店宣传 ：酒店pop、酒店订餐经理的宣传等

**餐饮店员工守则篇十八**

一、严格遵守作息时间，员工必须按时打卡上下班，不得迟到、早退及旷工;

二、上班时间内不得聚众聊天、闲谈、大声喧哗，不得嬉笑打闹，不得粗言秽语;

三、上班时间必须在职在岗，不得无故窜岗及脱岗、离岗，不准酒后上岗，不得在上班时间吃零食、做私活;

四、必须按规定穿着工作服、佩戴工号牌，保持仪容仪表整洁、得体，不化浓妆、不留长指甲，也不得染指甲;女员工必须扎好头发，男员工不得留长发;

五、工作时间必须服从主管人员的安排，不得无故拒绝或终止工作(服务)，不得把个人的不良情绪带到工作中来;

六、不准私自换班、代班、调休。需换班、代班、调休时必须提前一天以上向部门主管提出书面申请，经批准后方可进行;否则，双方按旷工处理;

七、工作中必须做到热情待人，礼貌待客，主动与客人打招呼、问候，接待客人要说普通话，与客人交谈要文明礼貌，多用敬语，不得说方言俗语、粗话、脏话。不得待慢客人，不得与客人发生争吵或冲突，遇有自己不能解决的问题应及时报告主管或经理，以便协调解决;

八、爱岗敬业，厉行节约，完成当班服务后，及时关闭用电设备设施;

九、工作中有损坏餐厅用具及客人物品者，必须照价赔偿;偷窃或蓄意损坏公物者，一经发现照价加倍赔偿，造成严重后果者，移交司法部门处理;

十、下班后，除值班人员外，不得无故在岗逗留;未经主管允许，不得带任何人员在餐厅逗留，否则，出现问题后果自负;

十一、员工必须相互尊重，相互帮助，不许拉帮结派;对于主管或经理的工作安排或处理有异议时，可逐级上报，寻求解决。严禁挑拨、煽动员工，严禁打击报复，严禁吵架和打架斗殴，违者将严肃处理直至辞退、开除;

十二、拾金不昧，捡到顾客物品要主动上交，不得私自截留或处理，如有发现立即解聘，并不予结算任何款项。

以上制度希望全体员工自觉遵守，严格执行，未尽事宜另行补充。希全体员工敬业、乐业，以饱满的热情、优质的服务开展工作!

**餐饮店员工守则篇十九**

一、火锅店员工考勤制度

1、工作人员上班时必须签到或打卡、严禁代签或带打。

2、穿好工作服后应向领班、组长或厨师长报到。

3、根据工作需要，需要加班的员工留下。不需要加班的员工应按时离开。

4、上班时应坚守工作岗位,不脱岗、不串岗;不准做与工作无关的事。

5、因病需请假的需提前一天向人事经理办理准假手续，并出具医院开出的诊断证明，经人事经理同意后方可休假;因突发病不能请假的，应及时转告人事经理。事后出具医院开具的有效证明，因不能提供相关手续或手续不符合规定者，按旷工或早退处理，请假应当填写请假条。

6、需请事假的必须提前一日办理事假手续，经人事经理批准方有效，未经批准不得无故缺席或擅自离岗。

7、根据本企业工作需要，需要延长工作时间的，经领导同意可按加班或销假处理。

8、婚假、产假、丧假按企业的有关规定办理。

9、本制度适用于火锅店一切工作人员。所有员工违反规定按照相关规定处理。

二、火锅店员工着装制度

1、上班期间需穿岗位工作服;服装要干净、整洁、工作时间不得敞胸露怀，穿便服和奇装异服。

2、上班期间需穿工作鞋，不得穿拖鞋、水鞋、凉鞋。

3、工作服应保持干净整洁，不得用其它饰物代替纽扣。

4、工作服只能在工作区域或相关地点穿戴。不得进入工作区域以外的地点，禁止着工装进入前厅。

5、按规定围腰系带操作，不得拖曳。

6、本制度适用于火锅店一切工作人员。所有员工违反规定按照相关规定处理。

三、火锅店员工奖惩制度

根据火锅店规定，结合火锅店具体情况，对火锅店各岗位工作符合奖励条件者进行内部奖励。奖励采取精神和物质相结合的办法，与员工的自身荣誉利益直接挂钩。奖励方式为授与荣誉与颁发奖状和奖金。惩处方式为降职、降级、停职、停岗和扣发工资，奖金、直到除名。

符合下列条件之一者给予奖励：

1、参加国家、省、市等举办的烹饪大赛或美食节，取得优秀成绩者。

2、忠于职守、全年出满勤;工作表现突出，受到宾客多次表扬者。

3、对厨房生产和火锅店管理提出合理化建议;被采纳后产生较大效益者。

4、在火锅店日常经营中及时消除较大隐患者。

5、受到顾客书面表扬。

6、节约用料综合利用成绩突出者。

7、卫生工作一贯表现突出;为大家所公证者。

奖励条例中1、3、4、6、条视情况分别奖励100——500元。同时授予优秀员工荣誉证书。2、5、7、条颁发奖状，同时给予100—300元的奖金。

符合下列情形之一者给予惩处：

1、违反劳动纪律，不听劝阻者。

2、不服从分配，影响火锅店管理经营者。

3、由于自身工作粗心，引起顾客火锅店工作或菜品质量投诉者。

4、弄虚作假、或搬弄是非、制造矛盾、影响同事关系者。

5、不按操作规程损坏火锅店设备和用具者。

6、不按操作规程引起较大责任事故者。

7、打架斗殴者。

惩处条例中违反1、3、条视情况分别处罚50—100元，2、4、条视后果轻重处罚100—200元，5、6、条除赔偿损失外视情况停职、停岗或200—500元处罚7、条给予100—300元现金处罚直到开除，造成他人伤害的送司法机关处理。

四、火锅店员工纪律制度

1、火锅店员工上下班必须打卡或签到、签退;并应准备充分时间更换工作服，以准时到达工作岗位。

2、严禁员工替代他人打卡或签到。

3、火锅店员工在工作时间内必须坚守工作岗位，不得擅自离开。

4、保证清洁;良好的工作环境;提高工作效率，工作时间不准吸烟;不得高声喧哗、聊天。

5、工作时间需穿着整洁、大方、得体的工作服、围裙、工作帽，男工不可蓄长发。

6、工作时间应佩戴工号牌;并按指定位置佩戴。

7、火锅店内严禁乱吃、乱拿食物或物品，违者视其情节严轻重给予处罚。

8、服从经理领导，对工作中存在或出现问题要采取正确渠道沟通、解决。

9、火锅店员工不得接受供货商的馈赠。

10、严格执行火锅店内各项管理制度的规定。

五、火锅店员工安全操作规章

1、员工上岗必须按要求穿工作服及工作鞋。

2、员工当班必须保证精力集中，不得在厨房内跑动、打闹。

3;厨房设备由主管人员定期检查，以防意外事故发生。

4、厨师使用厨房设备，必须严格遵守正常的操作规程，新员工必须由主管人员对其进行设备使用方法的培训。

5、油炸锅在使用过程中人员不得离岗。

6、搬运重物，特别是热汤汁时不要一人操作，以免扭伤或烫伤。

7、刀具和锋利的器具落地途中不要用手接拿。

8、随时保证刀具的锋利，不锋利的刀具最易受伤。

9、厨房员工不得随意处理突发的断电事故。

10、清理有电源设备时，必保证电源已经断开。

11、工作时注意保持地面清洁，以免滑倒受伤。

12、工程人员断电挂牌操作时，严禁随意合闸。

**餐饮店员工守则篇二十**

一、工作态度

1、按饭店操作规程，准确及时地完成各项工作。

2、员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。

3、工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

4、对待顾客的投诉和批评，应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人发生争论，解决不了的问题应直接上报。

5、员工应在规定上班时间的基础上，适当提前到达工作岗位做好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。

6、上班时间严禁串岗、闲聊、吃零食、看报、玩手机。禁止饮酒和食用有异味的食品，禁止在饭店、厨房等公共场所吸烟，不做与本质工作无关的事情，禁止在厨房(除工作内)的吃喝。

7、热情待客，站立服务，使用礼貌语言，做到手勤、口勤、腿勤。

二、仪表、仪容、仪态及个人卫生

1、员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2、员工的工作衣应随时保持干净整洁(遗失或损坏须交付服装成本费)

3、男员工应修面，头发不能过耳及衣领，女员工应梳理好头发、干净整洁，不能涂指甲，不能戴戒指

4、工作时间内不剪指甲抠鼻、剔牙，打哈欠 、喷嚏应用手遮掩，应保持安静，禁止大声喧哗，做到说话轻，走路轻，操作轻。

三、出勤

1、员工必须依照饭店管理者安排的班次上班，须调班调休须征得主管允许

2、员工上班迟到、早退、将视当时情节，管理者的决定扣除工资，如有急事不能上班，应征得管理者的认可方可离开，否则按旷工(旷

工一天算三天)处理。

3、员工在工作时间未经批准不得离店。

4、员工辞职应提前(30天)向管理者提出申请，经批准后方可离开，如员工无任何过失，饭店将发还一切应有工资，如发生○1严重违反饭店规章制度○2旷工三天以上○3服务态度恶劣，责任心不强，上班态度、行动懒散拖拉，给饭店带来严重影响者○4和同事、客人打骂斗殴者。则扣除或不发工资。

五、.奖惩

1、饭店对改进管理，提高服务质量和经济效益有突出表现的，在日常工作中，创出优异成绩者，给予嘉奖。

2、对违反饭店规章制度的员工则会视当时情况扣发工资。

六、安全问题

1、遵守有关场所禁烟的规定。

2、不准在灶台或高瓦数电灯附近放置易燃易爆物品。

3、任何员工发现还在冒烟的烟头都应立即把它熄灭，如发现电线松动、磨损、折断，电源插座和电器的破损等情况，都应立即上报，以便及时处理维修。

七、后厨管理

1、厨师上班前必须检查燃油管道、燃烧器开关等设施的安全状况，如发现泄露应关闭阀门，报告上司。下班前必须检查所有厨房设备，关掉所有阀门开关。

2、厨房必须清洁，工作人员工作前方便后应彻底洗手，保持双手的清洁。工作时，工作人员应穿戴整洁，不得留长发长指甲，工作时避免让手接触或沾染成品食物。

3、工作人员应随时清理染有油污的抹布纸屑等杂物，随时清理炉灶油垢。操作间的卫生应随时打扫，抽油烟的设备及其他的各种设备餐用具等应定期清洁，保持环境与器皿卫生，每天至少两次全场大清洁。工作厨台厨柜下，内侧及厨房死角应特别注意清扫，防止残留食物腐蚀。潲水应当天倒除，不在厨房隔夜，潲水桶四周应经常保持干净。

4、炒菜时切勿随便离开或分神处理其他或与人聊天，工作时切勿吸烟或随便放置未熄烟蒂，严禁在厨房内躺卧、住宿或悬挂衣物、鞋子等乱放杂物

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找