# 最新服务员的工作计划总结(十五篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-07-04

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。相信许多人会觉得计划很难写？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。服务员的工作计划总结篇一1、按时...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。相信许多人会觉得计划很难写？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**服务员的工作计划总结篇一**

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

**服务员的工作计划总结篇二**

1、微笑

在酒店日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响,也不受条件限制.微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词.

2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己的业务工作和各项制度,提高服务技能和技巧.“千里之行,始于足下,要想使自己精通业务,上好培训课,并在实际操作中不断地总结经验,取长补短,做到一专多能,在服务时才能游刃有余,这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用.

3、准备

即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱.

4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母.

5、细腻

主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造

为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家的感觉,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.

7、真诚

热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象. 现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!

**服务员的工作计划总结篇三**

1、 随时保持工作服的干净、平整和佩戴名牌。

2、 依照制定的服务标准为客人提供服务。

3、 做好基本的和管家、主管安排的工作。

4、 以礼貌的态度询问客人所需。

5、 提供有礼貌、热情的服务。

6、 与同事保持友好的关系。

7、 理解及掌握所制定的防火、健康、卫生和安全措施的条例。

8、 充分具备高标准的仪容、仪表和卫生。

9、 理解掌握茶馆所规定的员工手册及制度。

10、 担负其他的责任和分配的工作。

11、 积极依照茶楼对宴会的安排或更改。

12、 服务员之要件：

(1) 诚实不阳奉阴违，虚伪造假。

(2) 机警头脑灵活，反应灵敏，眼观四方，耳听八方。

(3) 勤俭做事认真，力求上进，生活朴实。

(4) 技能熟练，随时增进新知识。

**服务员的工作计划总结篇四**

眼间又进入新的一年了,新的一年是一个充满挑战、与压力的一年,也是我非常重要的一年。在此，我订立了本年度工作计划，以便自己以后的工作中总结今年的经验教训，下面一起来看文章服务员个人工作计划范文吧~

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

**服务员的工作计划总结篇五**

(一) 班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二) 班中接待

1、 热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：先生/小姐，中午好/晚上好，几位并拉椅让座。 撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到四个不要：不要同一口味，不要同一原料，不要同一烹调方法，不要同一盛器。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住一句好话使人笑，一句闲话使人跳的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单

后做到礼貌：谢谢。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班值班工作标准要求操作。检查火苗隐患，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟通关系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

**服务员的工作计划总结篇六**

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

下面给大家介绍下酒店客房服务员工作流程：

一、班前准备

1、按规定着装，佩带好工作牌，整理好仪容仪表，提前十分钟到岗，准备接班;

2、认真参加班前会，做到对当天工作心中有数;

3、备好工作车，车上放每天准备更换的棉织品和消耗品，工作车在工作时一律挡在所清扫房间的门口，车上物品码放整齐，拿取方便，不脏不乱，保持车帘和抹布袋干净无破损。

二、上岗后的工作

1、每天根据宾客起居情况对自己所负责区域及时进行清理;

2、卫生工作要严格按操作规程进行，卫生工具要注意保养，不得混用;

3、认真执行茶具、洁具消毒制度，消毒后的茶、洁具要加套、加封条，防止再次污染;

4、清理房间严禁摆弄宾客物品，必须移动时，要恢复原状，清理后要注意锁好门窗，确保宾客财务安全;

5、客房清扫的一般顺序为：客人口头提出打扫的房间，门上悬挂“请即打扫”牌子的房间，重点客人的房间，普通住客的房间，走客房，空房;

6、清理房间要按照操作程序进行、具体做法是：

(1)敲门：把工作车推到所要打扫房间门口，站立的姿态要端正，用中指轻敲房门三下，报名自己的身份“服务员”，敲门的力度要适中，不能太轻也不能太重，轻了客人听不见，重了让人感觉不礼貌。三四秒如房内没有回答，再轻敲三下，用钥匙把门打开，打开之后，将房门推开三分之一，再敲三下门(如发现客人在睡觉，就不用敲门通报，也不能进房，而是将房门轻轻关上，如发现已惊扰即道歉，退出房间，关好房门;如客人在房，要立即礼貌的询问是否可以进行工作提供所需服务)。

(2)拉：清扫房间时，必须先拉开窗帘，打开窗户，拉窗帘时要检查窗帘是否有脱钩或被损坏的现象，如房间有异味，可喷洒空气清新剂。

(3)倒：倒烟缸和垃圾桶。倒烟缸时要注意烟缸内的烟头是否有熄灭，以便消除隐患，注意不要把烟头倒进马桶里，另注意住客房报纸或其它纸上客人写字不能仍。

(4)撤：撤出用过的脏杯子，及时更换或刷洗，如果走客房间里有餐具，通知餐饮部。撤床单、被罩、枕套放入布草袋里，并拿干净的放回房间，如有损坏布草及时送回库房。

撤床时应注意以下3点：

〈1〉如发现床单等床上用品被客人弄脏、洗不掉，要礼貌提醒客人，根据规定进行索赔;

〈2〉在撒床时要注意看是否裹有客人的衣物，在撒枕头时注意下边有无客人遗留的手表、耳环、戒指等小物品;

〈3〉撒下的床单等物品不准仍在地上。

(5)做床：要一客一消毒一更换然后根据做床程序进行。具体程序如下：

〈1〉首先要将床拉出，距床头板40厘米左右，这样便于操作，并检查床是否损坏;

〈2〉检查防滑垫上有无毛发和污迹及时更换并整理好，防滑垫四角拉平，把皮筋在床垫下套好;

〈3〉铺床单环节有甩单、定位;

〈4〉铺床时注意床单平整，被子与枕头摆放一致。

(6)擦尘;擦尘应准备两块抹布，一干一湿，干的用来擦电器，湿的用来擦家具，另外准备两个损废干净枕袋擦镜子。擦尘要按照房间的顺时针方向或逆时针方向进行，顺序是从上到下从里到外，依次擦干净，做到不漏项，动作轻捷，擦一件家具设备就检查一项。其顺序是：

〈1〉先从门、门框擦起，擦门时应该把门牌、门框、门面、门锁擦干净，并检查门锁是否有异常现象，而且里外都要擦，以防日久积尘，可保持门的整体干净;

〈2〉踢脚板：擦尘擦到什么部位，就要顺手把踢脚板一块擦过;

〈3〉衣柜：衣柜上端设一横杠，摆放有两个衣架;

〈4〉柜子下层有两套被子,如住房客人衣物比较多，可清理表面卫生，但一定要小心细致，不要把客人的衣物弄脏弄乱;如有客人晾湿的衣物，及时拿回卫生间，如走客房，要把衣架杆、衣柜、上下几层衣架都要擦干净，并要检查衣架是否齐全，有无损坏;

〈5〉电源控制闸板也要用干布擦干净，并检查插线板是否有松动或异常现象;

〈6〉行李架和写字台电视柜前端对齐，间距一致。如住客房上面放有行李，原则上是不要移动客人行李，而是把表面浮土擦去即可。如果走客房，则要把行李架稍拉出一点，要把行李架的四周都擦干净;

〈7〉写字台：住客房写字台，台上放有客人的文件、图纸之类，擦时不要移动，把周围的尘擦干净即可，如放有客人物品，要把它轻轻拿起，擦完尘后再放回原位，注意绝不允许服务员任意翻阅客人物品，如果是走客房，那就要把写字台由里到外彻底擦干净，包括抽屉里面，不管走客房还是住客房，在擦尘时，检查补充的物品是否短缺。

〈8〉方凳：方凳置于写字台内侧，以抽屉中线、摆放对称，擦方凳要把方凳周围擦干净，注意方凳有无松动现象。

〈9〉电视机：擦电视机要用干抹布擦，如有客人要向客人说“对不起”，关掉电源，然后再擦，如有客人说“不用”，那一切以客人为主，如是走客房，则要把电视前后，尤其是爱聚尘的地方及电视转动板都擦不干净，遥控器放在电视机旁边显眼处;

〈10〉窗台：擦窗台时要把里边、外边的窗台擦干净，包括窗槽、护栏、纱窗，擦完后，把窗户关好，做到没有布毛;

〈11〉窗头灯：擦时要先把灯关掉，用干抹布把灯泡、灯罩、灯杆、灯座依次擦干净，注意不要把灯泡拧坏。

〈12〉床头板：擦时要注意，不要让湿抹布触及墙面，如不注意，时间一长，就会把墙面擦黑，影响整个房间美观。

〈13〉床头柜：擦时先把床头柜拉出一定距离，是为了检查后面掉没掉东西，便于擦尘，上下两层都要认真擦干净。

〈14〉壁画:房间壁画离地面较高，所以擦拭要踩上东西去擦，但一定要在脚下垫上报纸，切忌蹬家具上，只要把玻璃面和镜框四周擦干净。

〈15〉垃圾桶：垃圾桶与写字台侧面对齐，最后要把垃圾桶里外擦干净，按规定放好。

补：补就是擦完尘之后，检查房间物品所缺数量，一次带齐一次配齐，做到不丢忘，不跑冤枉道。

观：打开开关，发现坏的及时报修，环顾房间一周，看看有无漏洞和不符合标准之处，如有，及时改正。

锁：最后退出房间锁门，并检查门锁有无毛病，使用是否灵活。

登：填表，把出房时间和工作所用时间按规定填写清楚，注意绝不允许漏登记时间和乱编时间的现象发生。

小结：房间卫生标准要达到：房间、家具、设备无尘土，地面干净无杂物，墙面清洁无挂土，玻璃、镜面无污渍，室内清洁无死角;

要注意房间设备的日常保养，对自己所管辖的卫生区域设备要心中有数，经常检查，发现有问题及时处理，定期向领导汇报设备完好情况;

负责本楼层各种棉织品的送洗工作，每日送洗数目要准确无误，如有问题及时交接并向领导汇报。

7、清理卫生间的程序及具体做法：

(1)开：进浴室后，要先开灯，开排风扇，给马桶冲水;

(2)撤：撤出用过的棉织品，并核对数目看有无短缺，撤出用过的口杯(如住客房，客人放了自己的牙膏和牙刷及其它在物品在里面就不要动)如果是走客房浴室有衣架要把它撤回衣柜，把浴室各个角落的垃圾收到垃圾桶倒掉;

(3)刷：使用专用清洁剂和消毒剂分别对面盆、玻璃台面和马桶、地面进行刷洗和消毒，然后再用清洁剂把浴室墙壁刷洗一遍，并冲干净;(面盆、台面、墙壁用洗涤灵，马桶用洁厕灵，地面用去污粉，使用洁厕灵时应配比1：5，洗涤灵的比例为1：1)禁止交叉污染;

(4)擦：

〈1〉用专用抹布，分别对面盆、玻璃台面和马桶进行擦干擦亮，尤其注意房间的不锈钢物品，一定不能有水迹，必须擦亮，并要注意下水口部位必须无赃物，流水通畅。擦马桶也要由里到外，层层擦干(包括马桶沿、坐板、盖、马桶后边及水箱等);

〈2〉擦墙壁要把浴室各个角落擦得到的地方都擦到，尤其马桶后边，后面下边，后门边;

〈3〉擦浴室的镜子，要用一块湿抹布和干净枕袋，如果有的用抹布擦不干净，则先用药水打一下再冲干净，擦亮要求做到无水点、花印;

〈4〉用抹布分别对浴室、门、浴帘杆、门把手、门下百叶、三巾架、卫生间棚顶进行擦拭;

(5)补：玻璃台上备有，两个淋浴液，两个洗发液，两个浴帽，一个棉签，两个梳子，两个牙具，等摆放整齐，口杯两个并套好杯套，将卫生纸卷套在手指盒横杆上，下端拉出折成三角形，毛巾两条，摆入时注意将毛巾纵向对折，放在毛巾架上，两条同样，毛边朝里齐边朝外;摆放浴巾两条，先将浴巾横向三折，然后纵向三折，摆放齐边朝外，毛边向里;

(6)擦浴室地面先用湿抹布由里到外彻底擦一遍，然后用抹布再彻底擦一遍，尤其注意马桶后边，台面下边地方;

(7)观：最后在浴室门口环顾一下里边，看有无漏洞，再把门关上45度左右;

(8)登：填表，按实际使用情况填写清楚;

三、清扫卫生要注意的问题

1、不能用客用毛巾当抹布用;

2、撒垃圾时，不要把客人的东西扔掉;

3、发现住客房少棉织品、口杯，要及时询问客人，客人不在，交给下一班;

4、浴室发现任何工程问题，要及时报修工程部，来不及维修，一定要把坏的东西保存起来，以便及时修好，不能乱扔;

卫生间的卫生标准要达到：玻璃台、面盆、恭桶三大件整洁光亮，无毛发、水锈、水碱，瓷砖墙面无尘土和水迹，灯具无尘土，口杯无水碱手印，地面无死角。

结束工作

1、全部工作打扫完后，认真写工作报表;

2、做好交接工作，严格执行交接班制度;

3、交接结束后，请示领导经批准后，方可离开工作区域;

4、下班后，立刻更衣离开工作区域。

四、夜班值班服务人员职责范围

1、夜班工作职责：

(1)接班后，认真核实住客情况，如实填写住客房状况表(每晚前台打表查房两次);

(2)坚守岗位，不得离岗，不得做与工作无关的事，严禁睡觉，勤巡视、勤检查、注意客人活动情况。如有生病、饮酒过量、酗酒等异常情况、请示有关领导;

(3)密切注意客人的到来、离出、会客等情况，发现可疑事项及时报告保安人员，保证楼层安全;

(4)认真完成领班布置的一切临时工作。

(5)结束本班工作时，应执行交接班制度，交接班完毕，领班签字后方可下班。

2、夜班工作程序：

(1)按时到岗，签到，并与早班进行交接(内容包括钥匙、对讲机、棉织品、杯子等物品)是否与交接本一致，如遇到特殊情况，及时与领班联系;

(2)二十四点关上部分公共区照明灯，早晨七点全部打开，同时打开楼道窗户，八点下班关上楼道窗户;

(3)每隔一小时巡视一次，每晚查空房两次(前台打空房表)，注意让前台打表核对住客情况并及时记录，如发现特殊情况及时上报经理;

(4)清扫楼道内容包括：踢脚板、小门、电梯间、空调、灯开关、安全出口灯、壁画、消防栓表面、垃圾桶，前后楼道窗户，等项目都要按照从下到上，从里到外顺序，最后达成光亮、整齐、无尘土、无死角;

(5)前后楼道、楼梯及暖气片、踢脚板、楼梯栏杆、垃圾桶保证每天擦拭一次;

**服务员的工作计划总结篇七**

(一) 班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二) 班中接待

1、 热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。 撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单

后做到礼貌：“谢谢”。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，做到安全防范。 在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

**服务员的工作计划总结篇八**

(一) 班前工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事事先请假)。

2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二) 班中接待

1、 热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：\"先生/小姐，中午好/晚上好，几位\"并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1)写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要\"四个不要\"：\"不要同一口味\"，\"不要同一原料\"，\"不要同一烹调方法\"，\"不要同一盛器\"。

(3)不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4)营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5)点菜要，，但也尊重客人自选。

(6)点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)，a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要请吩咐)。

(7)情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1)的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3)妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住\"一句好话使人笑，一句闲话使人跳\"的奥理，在不了的情况下请示。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：\"谢谢\"。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班\"值班工作标准要求\"操作。检查\"火苗隐患\"，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟通关系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

**服务员的工作计划总结篇九**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx时间过得真快，新的20xx正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

餐厅服务员工作总结范文：

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再积极，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样 我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，积极考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢。

**服务员的工作计划总结篇十**

(一)班前筹办任务

1、定时下班，定时签到，没有许代签，没有许故弄玄虚。

2、从命带领开档前卫死任务的放置，保量保量完成充餐具，备调料，展台，摆位，情况卫死等，事前统统筹办任务。我们是一个团体，要有全局不雅念，要相互互助，相互帮忙。

3、员工午饭，小歇。

(两)班中欢迎

1、热忱迎客，自动号召，对峙规矩用语。

班前会后敏捷进岗，精力丰满，苦守岗亭，对峙笑容，注重本身抽象。

当主顾进进餐桌要自动号召：“师长教师/蜜斯，午时好/早晨好，几位”并推椅让座。

撤筷套，问茶火(同时引见茶叶种类)，递菜单。

为主顾罩上衣套，若有小孩拿与女童座椅，为主顾倒上第一杯规矩茶。

2、面菜引见，自动保举，当好顾问。

必需操纵菜肴营业常识，领会当市估浑种类及增添种类。

(1)筹办写明台号，人数，日期实时间，笔迹规矩，清晰易懂。

(2)引见菜肴要荤素拆配，口胃没有易反复，多保举厨房出品好主顾反映好的种类。要做到“四个没有要”：“没有要统一口胃”，“没有要统一质料”，“没有要统一烹饪方式”，“没有要统一衰器”。

(3)分歧工具，分歧场所保举分歧菜肴。对白烧菜，烹饪时候，蒸煮时候少的菜要事前同主人做好诠释，让主顾故意理筹办。

(4)业务半途有估浑，退菜必需写明原由由厨房或部分带领具名证实圆可退菜。

(5)面菜要操纵自动，争夺时候，但也必需尊敬主人自眩

(6)肯定面菜后要做到反复一遍，查对无误再交支银下厨房。

能让主人提起用饭应付便念起我们，提出发点菜引见便念到您，那便表现您的倾销引见胜利了。

3、顺次上菜，操纵无误。

起首按照面菜单要领会菜式所需用品，做好提早筹办，如刀，叉，所需调料等。

(1)上热菜要平均摆开(口胃，色彩，荤素，制型，衰器拆配摆放)。

(2)同时收罗主顾定见支与茶盅。

(3)上菜时必需查对面菜单(面菜单上没有的菜毫不下台，寻觅带领的指令)，对峙做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注重没有宜正在白叟，女童，残徐人身上上菜，注重均衡，防备汤汁中溢滴漏。

(4)上酒火要注重酒火饮料下台当主人面表示再翻开。

(5)凡跟做料的菜肴先上做料后上菜。

(6)上菜终了要对主人交接清晰(师长教师/蜜斯菜已上齐，借必要甚么请叮咛)。

(7)按照环境下水果盘。

4、席间供给劣量办事。

(1)恰当的时辰更调骨盆，烟缸。手段谙练，行动敏捷，操纵卫死。

(2)不雅察便餐静态，若有超时太长的菜肴，要自动战传菜部分接洽或部分带领接洽，提示催菜。

(3)妥帖处置好平常供给中的噜苏冲突，碰着菜式成绩，要立场谦虚，诚实，说话亲热，耐烦解问，要记拆一句坏话令人笑，一句忙话令人跳”的奥理，正在处置没有了的环境下叨教带领。

(4)主顾便餐终了要查对结帐单，准确无误，代客买单。做到支，找，唱票，买单后做到规矩：“感谢”。

(5)主顾离座，要规矩作别，提示没有要漏掉所带物品。

(三)班终整理

1、实时按操纵法式支台：(布件，玻璃器件，没有锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，夸大巨细分隔，沉拿沉放，实时收到洗杯间战洗碗间。

2、轮到值班必需依照“值班任务尺度请求”操纵。查抄“水苗隐患”，做到平安提防。

正在全部办事欢迎进程中，对峙利用托盘。要自发风俗性的勤巡台，时辰寄望主顾的便餐静态，举行，表示实时自动供给办事。要有矫捷灵活性，有应变才能性，余暇时候多取主顾相同成立杰出闭系。

对峙规矩用语，止业操纵用语，精力丰满，面带笑容，经心失职，恪守餐厅任务规律，做一个及格的好员工。

**服务员的工作计划总结篇十一**

散餐操作程序

(一)、散餐服务要求

1、啦解当天供应品种(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，拉椅时留意先女宾，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”。然后询问客人：“请问喜欢喝哪些茶?我们有花茶、乌龙……”。

2、增减餐具

3、斟茶：

将茶杯连碟放于托盘上，斟茶至八分满，从客人右侧递上。

4、落餐巾、脱筷套：

将餐巾解开，轻轻地放在客人双腿上，如果客人暂时离开，将餐巾叠成三角形，平放在餐位的右位。

5、为客人上调味品：将调味品碟拿至托盘上，斟倒。

6、收小毛巾：用巾夹逐条夹进托盘中拿走(可与第5条一起做)。

7、点菜：

介绍菜式

在客人看过菜单片刻后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问现在能够点菜吗?”

“先生/小姐，请问您们需要点哪些菜呢?”“我们有菜是挺不错的，今天有特别的品种您试一试好吗?”如果客人点的菜没供应时，应抱歉说：“对不起”建议点别的相似的菜肴。

推销钦品：

同菜式推销。

点完菜与酒水时，留意复述给客人听，并询问有无错漏等。

8、收回菜单、酒水单：

由领班、迎送员集中放在迎送台以作备用。

9、下订单：

下订单时，第一联交收银员;第二联由收银员盖章后，交酒巴或由跑菜员交厨房，作为取酒水及菜的凭证;第三联由跑菜员划单用，此联能够留存。

10、用托盘将饮料酒水按订单上的桌号，准确的呈送给每一位客人。

11、第一道菜不能让客人久等，最多不超过10—15分钟，如时间稍长，要及时向客人说“对不起”表示歉意。如客人有急事，一定要与厨房联络，尽快出菜。12、上菜时，应礼貌地向客人表示：“对不起，让您久等啦。”

13、上菜顺序：冷菜、热菜、主食或点心、甜食、水果。

各餐间在每上一道菜备餐间服务员应在第三联上注销一道菜。上台时留意报菜名。

14、上最后一道菜时，要主动告诉客人，“先生/小姐，您的菜已上齐”，并询问客人是否要增加些哪些。

15、菜上齐后，递甜品水果的介绍牌给客人，向客人介绍各类甜品、水果。

16、巡台：⑴烟缸内有两个或两个以上烟头应立即撤换。

⑵将空菜碟、空汤碗及空酒瓶撤走。⑶及时撤换骨碟。

⑷及时添加酒水、饮料等服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求。随时留意客人动态，及时处理突发事件。

17、收撤菜碟餐具：

菜碟：先征得客人同意，才干收撤(除空碟外)当客人同意后，应在客人的右边逐样收撤(如需打包可在工作台进行)先收银器、玻璃器皿，后收餐具。

18、上热茶：

提供茶水服务(用盖碗茶)。

19、上甜品、水果上甜品上水果：上水果前应视水果品种，派骨碟、刀、叉、小匙羹等。(刀在右，叉在左)

20、递上小毛巾`

21、结帐：结帐时用结帐夹，在客人右边、礼貌的说：“谢谢，先生/小姐总共元”留意收款和找零时应唱收唱付，钱款当面点清。

22、拉椅送客：

向客人道谢，送客人至餐厅门口，并欢迎再次光临，提醒客人不要在餐厅遗漏物品。

**服务员的工作计划总结篇十二**

服 务 员 岗 位 责 任

一、服务员要遵守院内一切规章值度，服从工作安排，做 到不浓装艳抹，衣着整洁。

二、服务员必须有爱心，把老人当亲人，工作要积极主动， 不怕脏，能吃苦耐劳，尽职尽责，随时掌握老人的生活，身体，思想等情况。遇突发情况，及时向领导和政务人员反映。

三、服务员要具备良好的素质和修养，对老人要和气，语 言要温和，态度要热忱，不论何种原因不能与老人争吵，要做好对老人的个人卫生，经常洗澡、洗头，定期换晒衣被，根据 季节变化注意老人衣服的增减。

四、工作人员要团结互助，同心协力搞好工作，当班时间 做好房间整洁工作，保证衣柜和便池卫生，室内空气新鲜，不准吵架、打架、骂人，互相之间相互尊重。

五、 服务员要记好当天的工作日记， 要精心护理重病老人， 按时喂药。对瘫痪，卧床的老人要经常翻身按摩，交班时要交代清楚，每星期开二次工作会议，交流工作经验。检查不足之 处，提出改进办法。

六、服务员上班时间不得迟到、早退，不得擅自离开工作 岗位。因擅自离开工作岗位，因护理人员失误造成的后果，服务员必须承担责任。有事要提前三天请假，如发生无故缺席， 按制度扣分。

七、服务员经体检合格，由院方培训一周后方可以上岗。

八、让我们全体员工齐心协力，尊重、爱护、孝敬养老院 每位老人。共同把我们养老院建成舒适的老人乐园。

修 养 人 员 守 则

一、树立以院为家的思想，遵纪守法，遵守养老院规章制度。

二、讲文明，讲礼貌，不利于团结的话不说，不利于团结 的事不做，不酗酒，不打架闹事，不搞封建迷信活动，维护院 里的安定团结和集体荣誉。

三、尊重工作人员的人格和劳动。不随地吐痰，不乱扔垃 圾，保持院内清洁。

四、爱护公物和院内的公共设施，禁止乱搭乱晒，损坏和 丢失财物，照价赔赏。

五、家具和日常用品摆放整齐，不乱贴乱画，乱钉乱挂， 不得另起炉灶做饭，不得使用电热毯、电炉、热得快。

六、外出要向值班人员请假，夜不回院要书面请假，不准 在院内留客住宿。

七、妥善保管好自己的贵重物品，丢失自行负责，需要寄 存应办理寄存手续。

八、以上制度需要大家共同遵守。 代 养 人 员 须 知 一、精神病，传染病人谢绝入内。

二、由委托人和被委托人办理入院手续，填写《修养人员 登记表》 ，并签订自费《代养协议书》 。

三、 委托人携带本人和委托人身份证， 户口原件和复印件， 以及被委托人二寸免冠照片两张。

四、自带卫生用品、床上用品和衣物，餐具和面盆两个， 热水瓶两个，水桶一个。

五、入院交纳押金 600 元，离院手续办完后退还。

六、修养人员进院后，须严格遵守《修养人员守则》及各 项管理制度。

七、入院时清点房间物品，在物品清单上签字。出院时对 照清点，损坏和遗失照价赔偿。

八、修养人员出院提前一天通知院方。

九、订餐、包伙可自行选择，包伙按月交费，订餐提前一 天预订。

十、用电每月人均超过 6 度以上的电费由修养人员按供电 局规定的电费数算。

十一、遵守作息时间早 6：00 开大门，晚 21：00 关大门; 中餐后午休，看电视最晚不超过 22：30 分;外出必须请假，如在院外发生事故，由自己承担全部责任。

十二、前来看望修养人员的亲人，不得在本院内洗澡、留宿。

**服务员的工作计划总结篇十三**

坚持礼貌用语，行业操作用语，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。下半年我预计要做如下工作：

1、每天按营运经理岗位责任的内容去协助营运经理工作，执行营运经理的指令，负责贯彻落实到位。

2、以身作则，严格执行本公司的规章制度及员工守则。

3、站在一线指挥，做到严于律己，以身作则。

4、召开班前例会，检查服务员仪容仪表，指导下属做好准备工作，检查卫生及各种设施的运转，熟悉区域的运营状况。

5、巡视现场，督促服务人员保持高水准的服务。

6、注意巡视所辖区域的客人情况，解决客人投诉，对出现的问题进行分类处理，如遇解决不了的问题要及时向上级反映并请示解决办法。

7、在处理客人投诉时，以本公司的利益为首，在客人面前保持良好的个人及公司形象。

8、视工作情况对员工进行适当调整，提高工作效率。

9、监督服务人员是否有违纪行为(如黑单多买、索要小费、私藏酒水、偷窃财物、扎堆聊天、怠慢客人等)，对于出现的问题要马上勒令员工改正，并在员工例会上视情况轻重予以处理。

10、教导下属如何帮助客人选购商品，推销会员卡并防止客人有跑单的现象发生。

11、负责所辖区域的买单工作。

12、随时了解辖区内的房态。

13、处理客人投诉要即时解决，并及时将情况上报上级。

14、如遇工程方面的问题，应及时找工程员工予以解决。

15、督查公共区域，各包房及洗手间的卫生情况。

16、检查收尾工作，做好安全及节电、防火、防盗工作。

17、控制管理好公司的财物。

18、做好班次交接工作，并就出现的问题进行解决。

19、做好员工业务培训工作，提高其工作能力，并根据员工表现的优劣做好评估工作，认真执行各项指令，做好上下级的沟通工作。

20、按时有序的完成自己所负责的各类业务。

**服务员的工作计划总结篇十四**

转眼之间又进入新的一年-201x年了，新年要有新气象，在总结过去的同时我们要对新的一年一个好的计划。

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

ktv服务员工作计划

1、每天按营运经理岗位责任的内容去协助营运经理工作，执行营运经理的指令，负责贯彻落实到位。

2、以身作则，严格执行本公司的规章制度及员工守则。

3、站在一线指挥，做到严于律己，以身作则。

4、召开班前例会，检查服务员仪容仪表，指导下属做好准备工作，检查卫生及各种设施的运转，熟悉区域的运营状况。

5、巡视现场，督促服务人员保持高水准的服务。

6、注意巡视所辖区域的客人情况，解决客人投诉，对出现的问题进行分类处理，如遇解决不了的问题要及时向上级反映并请示解决办法。

7、在处理客人投诉时，以本公司的利益为首，在客人面前保持良好的个人及公司形象。

8、视工作情况对员工进行适当调整，提高工作效率。

9、监督服务人员是否有违纪行为(如黑单多买、索要小费、私藏酒水、偷窃财物、扎堆聊天、怠慢客人等)，对于出现的问题要马上勒令员工改正，并在员工例会上视情况轻重予以处理。

10、教导下属如何帮助客人选购商品，推销会员卡并防止客人有跑单的现象发生。

11、负责所辖区域的买单工作。

12、随时了解辖区内的房态。

13、处理客人投诉要即时解决，并及时将情况上报上级。

14、如遇工程方面的问题，应及时找工程员工予以解决。

15、督查公共区域，各包房及洗手间的卫生情况。

16、检查收尾工作，做好安全及节电、防火、防盗工作。

17、控制管理好公司的财物。

18、做好班次交接工作，并就出现的问题进行解决。

19、做好员工业务培训工作，提高其工作能力，并根据员工表现的优劣做好评估工作，认真执行各项指令，做好上下级的沟通工作。

20、按时有序的完成自己所负责的各类业务。

**服务员的工作计划总结篇十五**

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。下半年我预计要做如下工作：

1、每天按营运经理岗位责任的内容去协助营运经理工作，执行营运经理的指令，负责贯彻落实到位。

2、以身作则，严格执行本公司的规章制度及员工守则。

3、站在一线指挥，做到严于律己，以身作则。

4、召开班前例会，检查服务员仪容仪表，指导下属做好准备工作，检查卫生及各种设施的运转，熟悉区域的运营状况。

5、巡视现场，督促服务人员保持高水准的服务。

6、注意巡视所辖区域的客人情况，解决客人投诉，对出现的问题进行分类处理，如遇解决不了的问题要及时向上级反映并请示解决办法。

7、在处理客人投诉时，以本公司的利益为首，在客人面前保持良好的个人及公司形象。

8、视工作情况对员工进行适当调整，提高工作效率。

9、监督服务人员是否有违纪行为(如黑单多买、索要小费、私藏酒水、偷窃财物、扎堆聊天、怠慢客人等)，对于出现的问题要马上勒令员工改正，并在员工例会上视情况轻重予以处理。

10、教导下属如何帮助客人选购商品，推销会员卡并防止客人有跑单的现象发生。

11、负责所辖区域的买单工作。

12、随时了解辖区内的房态。

13、处理客人投诉要即时解决，并及时将情况上报上级。

14、如遇工程方面的问题，应及时找工程员工予以解决。

15、督查公共区域，各包房及洗手间的卫生情况。

16、检查收尾工作，做好安全及节电、防火、防盗工作。

17、控制管理好公司的财物。

18、做好班次交接工作，并就出现的问题进行解决。

19、做好员工业务培训工作，提高其工作能力，并根据员工表现的优劣做好评估工作，认真执行各项指令，做好上下级的沟通工作。

20、按时有序的完成自己所负责的各类业务。

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