# 最新酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文(八篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-07-03

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇一1、按...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇一**

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(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。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇二**

树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。工作计划栏目为大家整理了《餐厅服务员工作计划范文》，希望对大家的工作有很大的帮助，更多工作计划信息就在。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇三**

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为酒店创造最大价值。

xx年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

本区域为8——9/f，总房量86间，从20xx年9月至12月初日均接待量54间，出租率保持较高水平，客户投诉率2%，顺利接待了中青国旅等大型团队及vip接待

1.员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2.区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3.区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高.今后会加强。

4.物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5.没有进行安全，团队，服务意识教育

6.责任管理不够分明

7.前期区域划分不够彻底，造成部分人员责任重大，工作量相对较大，布草虽然未丢失，但是员工压力较大，后期已经进行相关处理

8.区域规范制度建设

9.无绩效考核

10.无奖惩制度

1.工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

2.抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3.杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4.酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5.实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6.布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7.垃圾运送问题

8.人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9.员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10.收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11.免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12.漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13.工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14.中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

1.提高员工团队，服务意识。

2.加强员工相关意识，技能培训。

3.加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4.加强布草管理。

5.加强成本控制管理。

6.继续进行计划清洁管理。

7.加强安全操作管理。

8.努力提高员工工作热情。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇四**

学校的枫叶是季节的使者。当黄叶为路上路过的学生铺路时，风吹得他们脸上发麻。我们似乎知道冬天已经进入深处，这也间接告诉我们，今年剩下的日子不多了。这一个月，我还是全力以赴做好自己的工作，丝毫没有懈怠。因为所有相关班干部的努力，我们班在团总支的排名延续了上个月的优异成绩。这对我们来说是一个很大的鼓励，但是我们并不满足于此，因为下个月，下个学期我们就要拿第一了！直到我们班毕业。以下是我这个月的工作总结:

第一，课余时间多读一些心理学方面的书，多了解一些心理学方面的知识，这样在同学需要的时候，你就可以尽可能的给予他们帮助。

第二，定期和同学联系，因为通过同学之间的关系，可以知道身边有没有不正常的同学，这样可以充分利用时间和环境去帮助和避免不愉快的事情。

第三，每两周交一次认真调查填写的晴雨表，交两篇心理短文，以便在月度评比中取得好名次。

第四，在这一周里，安排各班班长、团支部书记、心理委员进行观察。

时间过得真快！今天我已经工作一个月了。在这近一个月的时间里，我能够全身心地投入到村务当中，收获了很多，成长了很多。以下是我过去一个月工作的简要总结:

这应该是我接受的第一份工作。我协助村大队核算，编制了本村粮食直补村级汇总审核表，并对这些数据进行了计算，保证了正确性。同时积极协助粮食直补的宣传，真正做到了我村粮食直补发放的公开、公平、公正。

目前，根据北京市人口普查办公室《20xx年5月全市人口普查任务》(京普办发[20xx]12号)文件要求，我区将对全区所有建筑物进行实地调查，通过与居民、物业及相关人员核实建筑物信息，完成建筑物信息清单的填写，全面掌握全区建筑物情况，为更好地开展大兴区第六次全国人口普查工作奠定基础。

在普查过程中，我协助村干部绘制和填写普查区域和社区的地图，同时我如实填写了建筑信息清单，保证了我们村高质量地完成了测绘工作，保证了所填数据的真实可靠。我去镇人口普查办交楼房信息清单电子档的时候，我们村的原始信息录入出现了一些问题，尤其是户主的联系方式，包括固定电话和移动电话。为了便于统计和责任落实，我征得不在固定电话的居民同意，填写了村大队的办公电话，普查社区负责人的手机号码。

根据《北京市农村工作委员会、北京市环保局关于继续开展“环境优美乡镇”、“文明生态村”创建活动的通知》，对照“文明生态村”相关条件，我村已具备“文明生态村”评选条件。所以我决定参加20xx年北京市“文明生态村”的评选。收到镇工业办的申报准备材料时，我按照要求整理了我们村的申报材料，主要包括工作报告、环境整治方案、技术报告、指标完成情况等。并和村经济协会会长一起去区镇各个部门盖章。

为了迎接上级部门对科普惠农资金使用情况的调查，我按照局长的要求写了一份科普惠农政策总结，并按要求做了资金使用明细。同时，我把账单复印了一下，方便检查。

环境保护监督

在区环保督察检查我们工作的时候，我们制作了幻灯片展示我们的环境，同时对新老村容村貌进行了对比展示。通过投影仪展示了我们村的新农村建设，在书记和主任的陪同下，我们村的环境监管顺利完成。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇五**

7月份以来，在局指挥部的正确领导下，在安全质量部及相关部门的指导下，我工区认真执行安全质量法律法规及业主的相关规定，坚持“安全第一，预防为主”的\'原则，加强监管，较好地完成了施工准备工作。现将有关情况通报如下:

(一)、行业:

1.安全质量管理规章制度、安全质量管理措施、安全质量管理体系的制定和实施进一步完善。并制定了爆破管理安全措施及处罚规定、安全生产及文明施工暂行规定、个人安全生产及文明施工保证书、隧道标准化施工安全承诺书、防风防洪防雷应急预案及措施。

2、按局指要求及时上报每周安全质量报告，每月上报集团公司的质量报告。签署该局出具的隧道施工安全承诺书、安全生产责任书、信用评价责任书；

3.以会议代替培训的方式对工区新工人进行“三级安全教育”培训，并准备试卷对全体员工进行考核。只有通过考试后，他们才能上岗工作。开建以来共160人参加考试，通过160人，通过率100%；

4.统计工区内所有架子队的特种作业人员，包括:挖掘机、装载机、空压机、挖掘机、装载机、推土机、平地机、压路机等机械工种人员统计。、爆破工等四大成员16人参加专业培训；

5.对现场所有施工项目进行施工安全技术交底，施工过程中严格控制质量。

(2)野外工作:

1.积极配合征地拆迁、营地建设、搅拌站和炸药库的建立等现场工作。完善了施工现场的安全防护设施，如各施工便道的标识和标志，配电箱和施工现场的标识和标志，搅拌站、营地和较高建筑物的防雷设施。为施工现场所有操作人员配备安全帽、防护手套等安全防护用品；

2.由于受热带风暴“灿都”的影响，我工区重点完善和落实了现场防洪、防汛、防风、防雷的应急预案和措施，加强了施工现场的隐患排查，准备和完善了防洪、防汛、防风的应急物资。确保施工现场人员和财产的安全；

3.预计7月x日，国家水利部门将对大康隧道洞口水保工作进行检查。我们工区会加班加点，加一些点，加人，加设备，完善大康门口的永久和临时排水系统。200多人投入到弃土场的挡土墙建设中。山区到处都是保护水资源的标志和标语，我们将尽一切可能为检查做好准备。

4.定期检查施工现场，发现、分析和处理施工中存在的危害和危险点，确保施工安全生产。已发出四份安全和质量监督通知。

1.行业内的信息化还有待进一步完善，要认真做好落实到位；

2.特种从业人员未接受专门培训教育的；

3.由于种种原因，到目前为止，我们的工区还不具备施工条件。

3、8月份主要工作安排

1.加快施工进度，尽快完成大康隧道进口搅拌站和架子队营地的建立，畅通施工便道，为后期施工工作做好准备；

2.加强人员、设备的投入和进场情况的落实，做好施工技术方案、开工报告等施工准备工作。提前；

3.实施现场施工标准化管理，真正做到安全生产、文明施工。争创优质精品工程，实现安全生产稳定发展，工程质量稳步提升；

4.把8月份的信评作为本月的工作重点，分工明确，责任到人，落实到位；

5.继续加强安全质量现场监控和监督检查，做好安全技术三级交底；

6.学习贯彻工区制定的《安全生产和文明施工暂行规定》第三十三条，严格管理，严格奖惩，杜绝安全隐患；

7.计划为第一施工队的安全员和特种作业人员举办安全培训班；

8.计划在8月初进行一次隧道塌方应急救援演练。届时，请局领导予以指导。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇六**

通过分析比较x年营业费用中各项指标，我们认为在开源节流方面，成本控制工作应该更加细化。今年，我部将建立成本分析控制体系，要求每个班组对相关各项费用指标做好用量登记，效果比较分析工作。如房间一次性用品消耗，平均每月有x万多元，每间房每天一次性用品耗用成本为x元，约占房间成本的x。从6月份起，我们要求楼面要加强一次性用品用量控制，要对一次性用品耗用量作月度比较分析，查疏补漏，降低耗用成本。pa地毯班、洗衣房分别担负全店地毯及布草、的清洗工作，专业洗涤药剂市场价格较贵，我们要求班组在控制药剂用量上比较洗涤效果，不同布草用不同的洗涤剂。做好月度分析，降低药剂成本。

20xx年，我部各项维修费用达x万元，占到全年营业费用的x。今年，我部在保证客房设备设施正常使用的同时，严格控制维修成本，对需要更换的部件由主管或领班确认，做好更换部件使用情况的登记，每月汇总维修单与工程部核对，反馈质量效果，降低维修成本。

今年，我们将加强部门管理，各领班主管对所管区域的人、财、物、工作效率、财产、设备设施维修、客赔事项复核等工作实行全面负责，并到场监督，减少投诉率，对所管区域服务质量方面的问题，主管领班承担连带责任，作为每月工作质量考核的参考依据。

今年，我部在对员工工作质量考核时，将尝试新的奖励机制，将在工作纪律、工作态度、服从意识、服务规范等基本考核项目良好的基础上，设立“工作效率奖——指工作准确，快速，基本无投诉”、“卫生质量奖——指房间设备设施正常，卫生干净，做床美观，配备正确”、“团结服从奖——指服从上级工作安排，团结友爱同事”、“综合奖——指工作效率、工作质量、团结服从方面表现出色，基本无投诉”。以这些单项奖替代以前综合打分的考核方式，以赞赏来激发员工工作热情，出租率是客房部收益考核的主要指标。

经初步测算，x年，我部平均每间房(不含折旧)的出售成本为x元，平均房价为x元，出售一间房的毛利为x元。通过比较分析，我们初步设想对总台试行销售奖励机制。以月度经营指标中计划出租率为基数，结合平均房价，按所增加的营业收入的百分比计算总台接待组的奖励金额，增加总台员工主动销售意识，调动员工售房积极性。

对酒店常客、大客户，我们将加大对他们的关注，逐步建立回访制度，对常客、长住客在房价上可适当给予更大折扣，以优惠措施来留住老客户。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇七**

1、按时上班，按时签到，不准代签，不准弄虚作假。(有事必须事前请假)。

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，展台，摆位，环境卫生等，事前一切预备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要相互合作，相互帮助。

3、员工午饭，小歇。

1、 热忱迎客，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，留意本身形象。

当顾客进进餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时先容茶叶品种)，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、点菜先容，主动推荐，当好顾问。

必须把握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)预备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)先容菜肴要荤素搭配，口味不容易重复，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前同客人做好解释，让顾客有心理预备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明缘由由厨房或部分领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要把握主动，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，提出发点菜先容就想到你，这就表示你的倾销先容成功了。

3、按序上菜，操纵无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提早预备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，色彩，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(点菜单上没有的菜尽不上台，寻觅领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时留意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，留意平衡，避免汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要留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)上菜终了要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要甚么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优良服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操纵卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时太长的菜肴，要主动和传菜部分联系或部分领导联系，提示催菜。

(3)妥善处理好平常供给中的琐碎矛盾，碰到菜式题目，要态度虚心，恳切，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话令人笑，一句闲话令人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐终了要核对结帐单，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，要礼貌作别，提示不要遗漏所带物品。

1、及时按操纵程序收台：(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，夸大大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

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

在整个服务接待进程中，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，行业操纵用语，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。

**酒店服务员的工作计划 酒店服务员工作计划作文篇八**

酒店的生意很大程度取决于服务水平高低，毕竟谁也不会掏钱来看人脸色。如何做好酒店服务员的培训呢?来看看范文档为大家整理的酒店服务员培训计划吧!更多酒店服务员培训计划尽在范文档工作计划栏目，敬请关注!

作为一家餐厅或酒楼在开业前，或者在一批新上岗之前，必须有一个明确的目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行。

先列一个提纲:

第一课:首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，爱好等。以提高员工之间的认识。

第二课:了解公司的规章，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利,服务意识服务理念。

第三课:员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课:餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序。

第五课;餐饮五字决，如何留回头客，前厅与后台协调，员工配合。

第六课:规范礼貌用语及操作程序。

第七课:楼面部接待过程(详细讲解)。

第八课:对酒水的认识，价格及斟法的基本认识。

第九课:席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务。

第十课:预定迎客点菜送客摆台托盘上菜推销斟酒收台

第十一课:大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十二课:如何成为一名出色的服务员。

第十三课:厅房服务的详细程序。

第十四课:问题解答。

第十五课:及消防知识。

员工仪容仪表

规范礼貌用语及操作程序

1.当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好!欢迎光临，请问您几位? ”当客人回答后便问:“请问先生/小姐贵姓? ”

2.把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势) 。双手把菜谱递给客人并说道: “\*\*先生，这是我们的菜牌。 ”然后询问客人: “您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。要求:语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3.服务员在分管的上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲: “先生/小姐，您好，欢迎光临!”

4.拉椅请坐，先将坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说: “先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项:

a善于观察分清谁是主人。

b对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

c当客人对问姓名不解时，我们可以这样解释: “这有利于我们称呼您”或“当有客人找你时，便于我们查阅。 ”

d服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5.递巾冲茶。从客人右边递巾并说: “\*\*先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。(问的方式见第二条。)要求:冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意:茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食

6.落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。(脱筷子套要在客人右边进行)

7.推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问: “先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗?我们有\*\*果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”注:名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8.下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9.斟酒要求。

a.上酒水要从客人的右边，身稍斜站以微微弯腰的姿势。

b.向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序:先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c.斟酒规格:啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d.斟酒方法:斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10.收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11.上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。注:上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭;如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12.巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13.席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14.收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15.上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

16.上甜品，水果。上甜品前先准备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人;上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说: “\*\*先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。 ”

17.派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹在客人的右边把收银夹打开说: “\*\*先生/小姐，谢谢(多少)钱。 ”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18.检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品;若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭;若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19.收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20.清理现常重新布置环境，恢复原样。

迎送员岗位职责：

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集分享相关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

4、仪容整洁，不擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。

8、做好餐后收尾工作。

跑菜员岗位职责：

1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。

2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

3、啦解菜式的特点、名称和服务形式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

4、啦解结帐形式，妥善保管好订单，以便复核。

5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。

6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热水平等。

7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。中餐厅服务规范和服务程序

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。

一、培训目的这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能

二、培训对象：培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工

三、培训内容：知识..

培训要求

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗?

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少?

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗?

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗?

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位!

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗?

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪?

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少?

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x楼层接待贵宾几位?

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

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