# 餐厅领班工作计划|星级酒店领班工作计划

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-03-26

*>       酒店的核心在于创造服务，领班的工作在于培养敢于创造服务的职员。以下是本站为您准备的”星级酒店领班工作计划“，供您参考，希望对您有帮助。>星级酒店领班工作计划>      一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌　　...*

>       酒店的核心在于创造服务，领班的工作在于培养敢于创造服务的职员。以下是本站为您准备的”星级酒店领班工作计划“，供您参考，希望对您有帮助。

>星级酒店领班工作计划

>      一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

　　随着行业发展，餐饮业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。

　　服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。

　　试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

　　1.鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

　　2.搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

　　3.系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

　　4.培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

　　商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。

　　日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

　　简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

　　便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。

　　快：客人的需求要以最快的速度得到满足。

　　捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

　　好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。

　　物就是酒店产品即：服务。

　　五心服务：

　　为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

　　>二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

　　自20xx年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由PA员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上xx今年缺雨水，已出现枯死的现象。

　　明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。

　　现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。

　　>三、减少服务环节，提高服务效率

　　服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。

　　客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

　　（一）成立宾客服务中心

　　目前总机和服务中心均是通过电话为客服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。

　　只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

　　1.宾客服务中心的职能

　　宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

　　2.宾客服务中心的工作内容

　　①接听电话并提供服务。

　　总机和服务中心合并以后，酒店所有的外线电话和服务均由宾客服务中心接转，特殊情况时可亲自为客人提供服务，如此一来不仅提高了服务效率，保证了服务的准确性，还减轻了楼层服务员的工作量。

　　②接受电话预定和查询。

　　前台接待处目前有电话分机3部，据数据统计：9至11月接待处平均每天仅接听的外线电话的话务量就可达20余起，加上内部打进的电话每天的话务量可达70余起，如此高的话务量使中科软件园接待员根本无法全力去接待客人。

　　客人从外面赶到酒店办理入住手续时均希望越快越好，但接待员接待客人时，往往要被电话打断好几次，使我们的服务无法保障。若宾客服务中心电脑与前台联网，所有的电话预定和电话查询均可由宾客服务中心操作，不仅方便了客人，还给前台接待员更多的时间去对客服务。

　　③及时更改房态确保房间出租。

　　楼层领班查完房后可致电宾客服务中心进行电话更改房态，宾客服务中心接到通知后可立即更改房态，确保房间能及时出租。

　　④钥匙的管理。客房所有的钥匙均由宾客服务中心来保管、分发，并进行登记。

　　⑤失物处理。宾客服务中心负责整个酒店遗拾物的储存保管与招领，并根据规定做出处理。

　　⑥对电话进行统计分析。宾客服务中心每月对所接的电话进行统计分析，分析我们的不足，更好的了解客人的需求，提高我们的服务水平。

　　>

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！