# 餐饮店长工作总结与计划

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-04-01

*餐饮店长工作总结与计划（精选5篇）应该多听听员工们的意见，多调查周边顾客的意见，这样才能更好的发展，更好的做好自己店长的职责。下面给大家带来一些关于餐饮店长工作总结与计划，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!1餐饮店长工作总结与计划精选回顾一...*

餐饮店长工作总结与计划（精选5篇）

应该多听听员工们的意见，多调查周边顾客的意见，这样才能更好的发展，更好的做好自己店长的职责。下面给大家带来一些关于餐饮店长工作总结与计划，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!

**1餐饮店长工作总结与计划精选**

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20\_\_年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为\_\_一家酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提练，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、VIP接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是VIP接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

三、加强培训，强化酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\_\_景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

酒店20\_\_年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

六、办公室工作如下：

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20\_\_年\_\_市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理A级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20\_\_年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

七、存在的差距及努力方向。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

八、努力方向：

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解\_\_酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

九、20\_\_年工作具体设想：

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

**2餐饮店长工作总结与计划精选**

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

店长培训对象：

储备店长、新任店长、正副店长、门店经理、区域督导、营运经理等渴望提升系统门店经营管理水平的人士。

店长培训目的：

1、牢记开店的目的：“盈利才是硬道理”!

2、明确店长的角色定位，服务意识及系统管理能力。

3、掌握高效率门店领导与管理的方法，迅速提升员工效率。

4、树立品牌在门店落地生根信念，学会品牌宣传与塑造的有效方法。

5、掌握门店日常营运管理七大核心“武器”，确保门店业绩的持续成长。

6、学习有效激励与管理员工和新员工辅导的技巧，迅速提升店长领导才能。

7、加强vip客户管理，用优质服务塑造品牌;赢得忠诚顾客，确保门店持续经营。

8、学会销售数据的管理与分析;了解库存积压对生意的危害;掌握货品在门店快速流转的销售策略。

9、由“销售型店长”到“管理型店长”再到“经营型店长”三级跳。系统掌握门店赢利模式，成为门店经营管理与绩效改善的高手。

**3餐饮店长工作总结与计划精选**

一个季度的时间转瞬即逝，我也将马上迎来我成为店长的第四个季度。在过去的这一个季度里我慢慢熟悉了一个店长的工作业务和工作职责，而这也让我对于工作中发生的一些问题处理的更加轻松了。当然有所收获的同时肯定是付出了很多的，我也是同样的，付出了自己时间和心血。在这家店我自从被提升为店长之后就一直勤勤恳恳的工作，就是为了让自己能够做出更好的业绩，能够不辜负领导对我的期望。而我也没有枉费自己这一个季度来所付出的努力，相比于上一季度的成绩更是提高了很明显的一截。下面就这一个季度来的工作做简单的总结。

一、思想上

虽然被提升为了店长难免会有些开心，但是我也是知道自己的情况不足以让我有着骄傲的资本，我还有着很多不足的地方需要我去提升所以我也是在闲暇之余也还是会付出自己的努力去学习一番。而成为店长之后确实有很多事情不一样了，需要考虑的事情多了，要做到的是公平，特别是对员工的处理上，不能够对员工有着偏袒的情绪。而对待员工的态度上也不能因为自己是店长就感觉自己高人一等，要记住人人都是平等的。对于领导的话当然也还是要听从并且铭记，把领导的话当成自己的前行方针，以此来开阔自己的视野。

二、工作上

在工作上这个季度相比起上个季度的业绩有着很大的提升。而这其中一部分原因也是有着之前所作出来的口碑的影响。而这个季度店里举办的一些活动更是让我们店得到了更多的好评也让更多的人知道了我们这么一家连锁店。而作为餐饮店服务是必须要做好的，只有让顾客享受到更好的服务，在这里吃的开心，我们也才能够有更好的生意。因此我自己也是总结一整套服务的礼仪，在和其他管理商量修改了之后对店内进行了培训。而这个培训的效果是显著的，我们的服务态度也是让每一位来到这个的客户是非常的满意。而我们也是在这个季度也是相继推出了很多人性化的服务，如一个人来的顾客给他一个玩偶陪着他。在我们的努力下，也是成功的让我们店成为了大部分市民都知道的存在。这对于我这个成为店长还没有一年时间的人来说是一种莫大的鼓励，在即将到来的新季度里我有信心也有责任能够把我们店变得更好，让更多的人喜欢上我们店。

**4餐饮店长工作总结与计划精选**

不知不觉间当前阶段的餐饮店工作已经圆满结束了，作为餐饮店长让我明白做好店面经营工作的重要性，毕竟承蒙领导信任让我成为了分店的店长，那么我便应该做好餐饮店的各项工作才不会辜负这份信任，为此我对近期在餐饮店工作中的表现进行了简要总结。

认真调查市场信息从而了解顾客对餐饮店的要求，对餐饮店的发展来说能否让顾客感到满意是很重要的，因此需要了解顾客在用餐期间会产生哪些需求，努力改善餐饮店的服务并积极向其他同行学习，我在工作中也正是做到这点才创造不错的效益，想要在餐饮行业中取得进展便要时刻严格要求自己，尤其是菜肴的味道以及餐饮店的卫生状况要做好，虽然我能够处理好这方面的工作却应当继续加强，即要求员工定期做好这项工作从而营造良好的用餐环境，想要做好餐饮店工作便应当遵循这方面的原则才行。

追求更高的经营目标并注重对餐饮店员工的培训，想要获得效益的提升便要在工作中有着严格的要求，既要对自身工作进行监管也要想办法提升员工的工作质量，因此我在近期组织过一次培训从而检验员工的工作能力，另外我在每周都会组织会议来和员工探讨工作中的事务，听取他们对餐饮店工作的建议并在分析可行性以后再来采纳，通过交流让我加深对员工的了解并以此建立新的考核制度，充分调动员工参与到餐饮店工作中的热情。

学习其他餐饮店优势并以此改进本店的服务水平，对于餐饮店工作的完成来说做到与时俱进是很重要的，毕竟餐饮行业本就存在竞争压力大的问题自然要注重优势的建立，所幸的是我向来很重视这类问题并采取了有效措施，至少本店在当地已经打响名气并吸引不少顾客前来用餐，而我也会安排人员做好顾客接待工作并为他们提供优质的服务，通过清扫工作的展开来营造干净整洁的用餐环境，而且我也会和顾客进行沟通从而了解对方喜欢的菜式，以此作为开发新菜式的依据从而提升整体的效益看，能够胜任餐饮店长的工作十分不易自然要认真对待才行。

总之我会做好餐饮店工作中的每个细节并为集体的发展而努力，我会通过对店面的经营从而促进整体效益的提升，希望往后的餐饮店工作中也能通过自身努力取得理想的成果。

**5餐饮店长工作总结与计划精选**

被信任，让我做这个店的店长，也是领导给予了支持，今年也是我做店长工作的头一年可以说也是兢兢业业的完成工作，年底看到成绩，我知道和年初的计划是有出入的，但是有些情况也还是无法去控制，回头看每个月的情况也是发现，年初的工作是有一些没有去完成的，而后面每个月都是超额完成了，也是我们各位同事一起努力才有的结果，我也是就这个店的工作来总结下。

做餐饮，这一年可以说经历了很多，年初差不多一个多月都是没有办法开业的，即使开业了也是只能做外卖，而这也是严重的影响了我们店的经营情况，本来我们的菜就是合适现吃的，外卖就是味道会差一些，即使厨师同事去改进了一些，但是依旧没有像之前堂食那么的好，同事们也是着急，而我作为店长更是压力很大，但也是知道这个情况会是暂时的，恢复堂食之后，我们也是做好了防控，分桌，消毒各方面的工作，大家也是没有感染到疾病，同时也是尽责的为客人而服务，去把我们的招牌菜色做好，一年下来，领导也是给予了一个肯定，当然我也是知道，作为店长，我还有一些方面是可以继续做好，如果是更有经验一些的话，我也是可以带领同事们完成业绩的，但是终究也是受到了影响，不过也是如此，让我接受了这个挑战，以后遇到一些情况也是可以更好的去面对。

作为店长，我也是积极的做好管理，统筹好我们店的经营情况，遇到问题也是及时的处理，对于同事们也是多去了解，无论是离职或者有新人来到我们店，我也是了解情况，明确是否会影响到工作，同时也是在管理上有严格的方面，也是有为他们着想的方面，都是为了做好工作，让我们店经营的更好而付出的一些努力，同时我也是感叹的确这些工作并不轻松也是让我明白了，做好店长需要付出什么，以前也是没有想过这些，但是既然得到信任，我也是去尽责做好了，同时也是让我更加的了解了一个店铺要如何的来做才是让我们都是有收获有更多业绩的，这些日子里遇到的一些问题，我也是妥善解决，的确权限内解决不了的也是来请教领导。

工作虽然一年也是快要结束了，但是我也是知道来年还有更大的挑战等待着我们去做好它，同时也是自己要多去学习，多去积累经验，不断在管理上去下功夫，来让同事们更加团结起来做好餐厅的经营，并且把来年的工作任务去完成，做得更好才行。

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！