# 2024年酒店服务员工作计划作文(9篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-06-05

*酒店服务员工作计划作文一通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的...*

**酒店服务员工作计划作文一**

通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。

对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的`关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。

在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**酒店服务员工作计划作文二**

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。

**酒店服务员工作计划作文三**

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到\"能与不能\"的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

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。

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。

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。

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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承\"客人永远是对的\"宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的.情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

现在大家知道酒店服务员工作计划的内容了吧!希望大家可以好好利用!

**酒店服务员工作计划作文四**

xx年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素。现将我的酒店服务员工作总结如下。

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。

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，这对提高酒店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。

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。

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”。

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。

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。

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!

每个职业都需要讲求团队精神，在酒店也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

**酒店服务员工作计划作文五**

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\"。

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。

(三)班末整理

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。

**酒店服务员工作计划作文六**

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。

**酒店服务员工作计划作文七**

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!

**酒店服务员工作计划作文八**

每个新季度的出现都意味着身为酒店服务员的自己将会遇到新的挑战与机遇，事实上已经结束当前服务工作的我已经做好了迎接4月份挑战的准备，无论是以往服务工作中积累的经验还是同事的协助都能为我提供不少便利，只不过在酒店的发展过程中还是要秉承小心谨慎的作风才能为客户提供更好的服务，为此我提前规划了4月份的行程并期待能够获得服务能力的提升。

在进行规划的同时应当先弥补自己在服务工作中存在的不足才行，实际上由于还未能将服务礼仪融入到日常习惯中导致我在这方面做得并不好，尤其是酒店领导没有进行监管的时候很容易因为自身的松懈导致疏忽出现，即便没有因此导致客户的评价受到影响也要引起相应的重视才行，所以在4月份的服务工作中应该在完成自身任务的情况下加强对酒店礼仪的学习才行，若是能够如同老员工一般将酒店礼仪融入到自身的习惯之中无疑能够减少许多不必要的麻烦，而且对于酒店服务工作的各类敬语也要熟记于心才能迎接随之到来的各项挑战。

对于酒店服务工作中做得不到位的地方还需要加强对服务技巧的学习才行，除了在服务工作中注重细节以外便是养成写工作日志的习惯以便于进行分析，通过不同时间段完成服务工作的对比找出自身需要进行改善的地方，另外制定计划与进行总结的习惯也要加以养成才能为服务工作的完成提供更多帮助，以往我便是缺乏工作的条理性导致很多看似简单的服务工作难以将其做到令酒店领导满意，所以无论是出于自身发展还是提升能力的目的都要解决这部分问题才行。

在日常的清扫工作中也要尽职尽责才能为客户营造良好的居住环境，考虑到附近酒店较多的缘故自然要建立属于自身的服务优势才行，环境的干净与否和服务礼仪的好坏自然能够体现出酒店服务员的能力是否足够优秀，所以4月份的服务工作需要做好基础性的\'清扫工作从而提升酒店的整体形象，当客户在酒店居住期间能够感受到环境的干净整洁自然能够给予良好的评价，为了酒店形象的维持也要在服务工作中尽到自己的职责所在才行。

尽管已经制定好4月份的酒店服务工作计划却也要加强自制力才行，无论是怠惰的想法还是服务工作中的意外都有可能导致计划受到严重的干扰，所以我应该尽力将工作计划落实下去才能确保自己在4月份的酒店服务工作中取得相应的成就。

**酒店服务员工作计划作文九**

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。

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。

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。

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！