# 酒店服务员工作计划作文(十七篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-03-10

*酒店服务员工作计划作文一一、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...*

**酒店服务员工作计划作文一**

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。

六、应变能力

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。

七、营销能力

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二**

(一) 班前预备工作

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。

(二) 班中接待

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三**

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。

**酒店服务员工作计划作文四**

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。

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。

**酒店服务员工作计划作文五**

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。

**酒店服务员工作计划作文六**

(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。(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。

**酒店服务员工作计划作文七**

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

一、厅面现场管理

礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

**酒店服务员工作计划作文八**

今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的\"三度\"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

**酒店服务员工作计划作文九**

20xx上半年在欢乐中度过，在经过了一年艰苦的工作后，我们酒店客房部全体工作人员都得到了应有的回报。回顾一年以来我们的工作，可以说，我们一直做的很好!之前很多次的努力，在今天看来也是值得的。20xx年上半年酒店客房部的工作十分的顺利，得到了上级领导的赞扬!

做完20xx上半年工作总结，我们对20xx下半年有了更多的期许，希望一年胜似一年，为此，我们将以前好的方面坚持做下去，对于存在的不足，我们有深省的认识并加以改进，并在20xx下半年重点做好以下几个方面的工作：

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，饭店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05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，加上海南今年缺雨水，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、商务楼层客用品的更换

目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

四、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。

(二)成立礼宾部

目前行李处可给客人提供行李寄存、收送行李、简单的委托代办、信件发送等服务，但随着社会的进步，行业的发展，客人的需求不但提高，这些服务已不能满足客人的需求。酒店现已有一把金钥匙，金钥匙服务应该是服务的最高体现，但单凭金钥匙一个人的力量很难发挥作用，因此成立礼宾部配合金钥匙一起做好服务工作，满足客人合理的需求。

1.礼宾部的工作职能成立礼宾部不仅可以提供一般的行李服务，而且可以满足客人更多合理的需求，还可以提供店内查询工作，可以减轻接待处的工作量，让接待员能更好的接待客人。

2.礼宾部的工作内容①行李寄存。为店内所有的客人提供行李寄存服务，并妥善保管。②收送行李。为店内客人收送行李，并做好登记。③委托代办。受理客人合理的需求，并迅速为客人办理。④店内查询。接受客人的查询。

五、拓展前台upsall的散客市场，增加散客收入

目前前台接待员对前台增销这方面的操作基本上已熟练掌握，20xx年前台增销虽然取得了一定的成绩，但离酒店的要求相差很远，主要源于散客客源太单一。现在的主要客源都是客人自己上门定房。怎样争取回头客，以现有的客源带来更多客人，是我们的重点工作。

(一)对于初次入住的客人要求谁接待谁负责。

接待员在接待客人后要跟踪服务到底，即自客人办理入住手续开始，由谁负责接待的，那么客人住店期间就由谁负责跟踪服务，其他员工配合做好服务工作。具体工作内容：

1.在给客人办理入住手续时，接待员将自己的工号与工作电话留给客人，告诉客人若有什么需要可拨打电话，随时可以为客人提供服务，若方便请客人留下名片。

2.客人到房间后，可致电房间征询一下客人的意见对房间的安排是否满意(视情况)，欢迎客人提出宝贵的意见。

3.客人住店期间，可将酒店的最新活动和地方的最新动态通知给客人，并邀请其参加。迎合客人合理的需求，为客人提供服务。

4.确定客人退房时间，安排行李员为客人下行李，客人在前台结帐时，主动征求客人意见，请客人为我们提出宝贵的意见和建议，祝福客人一路平安。

5.客人退房第二天，根据客人名片上e-mail地址给客人发一个邮件，问候客人并感谢客人选择我们酒店，欢迎客人下次光临。

6.节日时给客人寄一张贺卡，送一声真诚的祝福，邀请客人到我们酒店做客。

(二)对于回头客到店，在接待客人时适时介绍酒店最新动态，推销我们的特色产品，以最快捷的时间为客人办理入住手续。

通知服务中心，电梯间迎接客人，并可通知餐饮部给客人配送果盘。将客人入住的信息反馈给其他消费场所(如餐厅)，使客人到哪里，酒店员工都能用姓氏称呼客人。节日时或酒店有最新活动时，给客人寄一张卡片，邀请客人到酒店做客。

(一)员工工资调整方法

1.员工工资基数为500元，技能工资为100元和200元，根据员工的考核成绩做工资调整，成绩好的技能工资就高，可达200元，往下就是100元，成绩差的只能领基本工资500元。

2.部门根据员工日常表现、业务技能、综合能力等方面，每季度对员工进行一次考核，考核成绩公布于众。拿技能工资的员工若在考核中成绩不理想，达不到技能工资的标准，工资即可调整到500元而无技能工资。

3.技能工资的员工若在一个季度出现三次有效投诉，即使考核成绩优秀，也不允许继续享受技能工资。

4.技能工资的员工若连续三个月不在工作岗位，如病事假、孕假，员工不享受技能工资

(二)领班工资调整方法

1.领班工资基数为1100元，岗位工资为200元和400元，根据领班的考核的成绩，相应的做岗位工资调整。

2.根据领班的业务水平、员工培训、团结协作、综合能力等方面每季度进行一次考核，连续三次考核最差的领班，取消领班资格。

3.连续三个月不在工作岗位的领班，只享受基本工资。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

20xx年，我们有着更多的期待!虽然时间总是漫长的，但是等你走过之后才会发现，其实并不是那样的，只要努力去做了，就不会有遗憾，20xx上半年我们做的很好，所以在20xx下半年，我相信我们还是会做的更好，这是毋庸置疑的，相信我们的明天会更好!

**酒店服务员工作计划作文篇十**

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。

**酒店服务员工作计划作文篇十一**

这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种.种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在酒店的主要工作总结如下。

一、端正态度，爱岗敬业

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。

二、虚心学习，不懂就问

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。

三、服从安排，任劳任怨

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。

四、明年工作打算

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。

五、对酒店推荐和意见

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篇十二**

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。

**酒店服务员工作计划作文篇十三**

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篇十四**

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。

**酒店服务员工作计划作文篇十五**

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。

**酒店服务员工作计划作文篇十六**

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篇十七**

(一) 班前预备工作

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。

(二) 班中接待

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。

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！