# 2024年服务员年度工作计划(7篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-07-20

*服务员年度工作计划一目的：对新员工一定的了解1、文化程度2、曾经经受那些培训3、性格倾向4、工作经验、目的：让新员工对公司文化、结构和经营方式有一定的了解1、企业文化、背景2、企业组成部分3、主要经营方式4、企业理念、发展方向……了解（10...*

**服务员年度工作计划一**

目的：对新员工一定的了解1、文化程度2、曾经经受那些培训3、性格倾向4、工作经验、

目的：让新员工对公司文化、结构和经营方式有一定的了解

1、企业文化、背景2、企业组成部分3、主要经营方式4、企业理念、发展方向……了解（10）分钟

目的：让员工做到是公司的一部分———伙伴

目的：让员工了解公司的基本房间规格和酒水知识

1、ktv房间的介绍内容：房间规格大小、开房价格、房间分布………………

2、酒水知识介绍内容：酒水的分类、价格，产地，度数

目的：练习员工的最基本的动和静内容：实地演习指导学员练习……………………

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

第二天

一、回顾第一天作业（40）分钟

目的：巩固基本知识

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

二、器具的认识（20）分钟

内容：酒具的基本知识介绍、酒与酒具的基本搭配

三、基本服务流程演习和练习（120）

目的：统一新学院的基本流程熟悉，巩固其在服务过程中的基本工作熟悉度、能够让员工在心里有一个模糊的流程图

内容：……………………

四、课后作业

1、背包间规格大小，布局，开放价格2、背酒水价格，产地，度数和种类3、托盘自我练习

4、熟悉服务流程的基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

第三天三小时

一、回顾第二天的课后练习（110）分钟

a、1背包间规格大小，布局，开放价格2背酒水价格，产地，度数和种类3托盘自我练习4、熟悉服务流程的.基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

b、基本服务流程实际操作练习

二、高品位服务的管理秘诀（40）分钟

目的：掌握服务的要领

内容……………………

三、ktv服务礼仪（30）分钟

目的：服务员了解服务过程中的基本礼仪

内容：……………………

四、课后练习

第四天

一、复习简单包间知识，酒水知识40，基本服务流程70分

二、高品位服务的管理秘诀40

三、ktv服务礼仪30

第五天

一、包间，酒水知识20

二、统一基本服务流程120

三、了解顾客类型20

四、ktv包厢营业突发时间处理技巧30上

第六天

一、酒水包间知识20分

二、演习服务操作流程以及服务技巧120

三、ktv包厢营业中突发事件的处理技巧4

第七天

一、整体服务流程实际操作演习140

二、ktv包厢中营业土法事件的处理技巧40下

三、公司的基本规章管理制度和奖，罚标准30

**服务员年度工作计划二**

第一天三小时培训时间

目的：对新员工一定的了解1、文化程度2、曾经经受那些培训3、性格倾向4、工作经验、

目的：让新员工对公司文化、结构和经营方式有一定的了解

1、企业文化、背景2、企业组成部分3、主要经营方式4、企业理念、发展方向……了解（10）分钟

目的：让员工做到是公司的一部分———伙伴

目的：让员工了解公司的基本房间规格和酒水知识

1、ktv房间的介绍内容：房间规格大小、开房价格、房间分布………………

2、酒水知识介绍内容：酒水的分类、价格，产地，度数

目的：练习员工的最基本的动和静内容：实地演习指导学员练习……………………

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

第二天

一、回顾第一天作业（40）分钟

目的：巩固基本知识

1、背包间规格大小，布局，开放价格

2、背酒水价格，产地，度数和种类

3、托盘自我练习

二、器具的认识（20）分钟

内容：酒具的基本知识介绍、酒与酒具的基本搭配

三、基本服务流程演习和练习（120）

目的：统一新学院的基本流程熟悉，巩固其在服务过程中的基本工作熟悉度、能够让员工在心里有一个模糊的流程图

内容：……………………

四、课后作业

1、背包间规格大小，布局，开放价格2、背酒水价格，产地，度数和种类3、托盘自我练习

4、熟悉服务流程的基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

第三天三小时

一、回顾第二天的课后练习（110）分钟

a、1背包间规格大小，布局，开放价格2背酒水价格，产地，度数和种类3托盘自我练习4、熟悉服务流程的.基本程序5、熟悉酒具和搭配6、了解设备的开关，迎、送客标准

b、基本服务流程实际操作练习

二、高品位服务的管理秘诀（40）分钟

目的：掌握服务的要领

内容……………………

三、ktv服务礼仪（30）分钟

目的：服务员了解服务过程中的基本礼仪

内容：……………………

四、课后练习

第四天

一、复习简单包间知识，酒水知识40，基本服务流程70分

二、高品位服务的管理秘诀40

三、ktv服务礼仪30

第五天

一、包间，酒水知识20

二、统一基本服务流程120

三、了解顾客类型20

四、ktv包厢营业突发时间处理技巧30上

第六天

一、酒水包间知识20分

二、演习服务操作流程以及服务技巧120

三、ktv包厢营业中突发事件的处理技巧4

第七天

一、整体服务流程实际操作演习140

二、ktv包厢中营业土法事件的处理技巧40下

三、公司的基本规章管理制度和奖，罚标准30

**服务员年度工作计划三**

餐饮部的每一位成员都是ktv的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个ktv的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。

同时在每个月底向ktv质检部上交下一月的培训计划，方便ktv质检部及时给予监督指导。

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高ktv的经济效益。

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；

同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。

2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

如果解决不了的及时上报ktv领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在ktv受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请ktv质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视ktv的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。

我坚信在ktv领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们xxktv的生意会越来越红火，xx的明天也会更加辉！

**服务员年度工作计划四**

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。

**服务员年度工作计划五**

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。

**服务员年度工作计划六**

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的.兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

**服务员年度工作计划七**

首先，我先澄清我来酒楼工作不是来混饭吃的，我来回味阁是因为我把回味阁视为一个锻炼自己的平台，一个可以体现自我价值的地方，一个可以充分的发挥我所拥有长处的地方，好了不废话，以下是本人在20xx年的服务员工作计划：

这段时间通过我对服务员，保洁大姐的沟通以及了解，有相当一部分人认为我们的工作推托，滞后很严重，一些关键性的问题老是“明天解决”“明天看情况”而不是从现在就开始抓起。

我自己也是从服务员一步步做上来的，深知服务员需要做到的是，制服着装整齐，待客有礼，耐心为顾客解决在酒楼遇到的各种问题，微笑服务，遇客问好。

有相当一部分员工反映我们的管理做不好，管不好不是她们不想做，而是我们的管理层先做不好，正人先正己，只有我们的管理人员做到位了，我相信我们的员工也能做好，也能做到位。

通过我与各位部长以及郑经理的沟通，我们的管理层认为我们的服务员与传菜员上班没有积极性，有一种抱着“当一天和尚撞一天钟”的想法，所以我认为只有员工每天能够能够开开心心的上班，并且爱上上班，才能把工作做好，故我做出了以下措施：

1.从物质上入手;服务员当天所值台开到的“九粮液”“陇派”等酒的完整酒盒与酒箱所买的钱归服务员所有(回收这些东西的人我已经落实好，这两天正在运行)，但酒楼所接大客、婚宴、包席的酒瓶、箱归酒店=楼。

2.从管理层入手;我要求我们的部长管理手下员工时能够人性化管理，如果我们的服务员、传菜员有做的不好，不到位的地方，我希望我们的管理人员能够在指出其所犯错误的同时告诉他应该怎么做，而不是一通乱骂，这样做只能让服务员感到委屈，对工作失去积极性。

3.从精神上入手;这两天在我寻台，巡视的同时我会鼓励服务员、传菜员好好干、幸苦了等之类等之类的用语，目的就是希望他们能够放下心中的担子，从容、乐观的.工作。

在前期我发现服务员每天晚上不管包厢的人走的早与都会“准时”下班，留下所属包厢卫生等第二天早上再来做，但我发现很多时候服务员早晨都很乱，到处都在找餐具，所以我决定，每天晚上在11：00之前走完客人的包厢由值班部长协助包厢服务员把没有收拾出来的卫生搞好、清理好后在下班。这样做的好处不仅可以做到当日事当日毕，还可以锻炼服务员的技能，为日后的发展奠定基础。另外我计划等过段时间这些工作都运行良好后给服务员规定收拾包厢卫生的时间，不能由着她们想几点收拾就几点收拾。不能给他们灌输这种懒惰的思想。

我发现我们现在的服务员、传菜员、营销技能都很差，所以我认为强化他们的技能是当务之急!服务员与营销的培训资料我已下发于各位部长手中，我的意思是先让我们的领导先熟悉我们的培训资料，然后才能给员工做好领导的作用。

我们现在的管理就是领导说对就是对领导说错就是错，没有依据，没有制度，我已经把我在山东蓝海集团的员工守则拿过来，因为我认为蓝海的管理很好，很到位，我希望我的我们以后能够做到员工犯错“有法可依”而不是领导说什么就是什么。能够让员工心服口服。

我们现在的酒楼属于试营业阶段，问题很多，需要解决的矛盾也很多，我希望各位部长、经理、厨师长以及马总、刘总、杨总能够支持我的工作，我相信在不久的将来我们回味阁会变成xx市餐饮市场的一面旗帜。我相信我们会做到!

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！