

## 酒店服务员工作计划 (精选5篇)

### 篇1：酒店服务员工作计划

#### (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。
- 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，了解当日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。

### (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。

## 篇2：酒店服务员工作计划

一、XX年我达成了以下工作：

1.加班加点工作，早日达成装饰

今年客房最重要的工作是前装饰工作，自5月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家战胜了重重困难，弘扬不怕苦、不怕累的精神，每天在达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达成了房间新旧家具清理、摆放和装饰先期，中期和后期的室内外卫生洁净工作，保证了客房的装饰和及时出租，为企业增添收入做出了我们的贡献。

2.学习、规范岗位的服务用语，努力提升对客服务质量。

为了表现从事客房人员的专业修养，在XX年7月份开张以来，针对我自己对各岗位服务用语存在不熟习、不规范、现象，我在同事中、在负责本企业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，此后汲取为已用，做为我对客人沟通的语言指南。自自己规范服务用语履行以来，我在对客沟通上有了明显提升。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。

3.扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台招待。前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和未发时间，所到重要场所，白银重要单位，企业所处地理地点等。还有办理事物的灵巧应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间我自己做了本部的检查和宽泛采集资料，力求扩大自己的知识面，以便更好的为客人供给服务。前台工作尽管时间不长，也努力许多，学到好多在平常客房服务中相同能用的知识，堪称得益非浅。

4.为加大客房销售质量，严格履行《三“净”卫生制度》。

企业主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件

合格的商品销售，我严格履行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包含房间卫生、床铺卫生、洗手间卫生等”三净“，为了的确提升客房质量合格率，即搞完卫生自己自查、要求领班复查，力求将疏忽降到最低，并且还增添了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有次序、有速度，保质量的达成。

5.的确提升操作水平，培育工作能力，的确提升自己实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技术和查房技巧进行学习和实践。经过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床展开始做床单被的改换、平铺，拉展。其次扫地改换垃圾袋，第3部擦抹室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责特地清理洗手间。先冲洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次冲洗面盆坐便，第3擦抹水龙头，面盆，壁等最后拖地;。假如程序颠倒就会以致工作重复，从而延迟时间。从中发现我自己的操作特别不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其余工作人员问技巧，问方法和所要求达到的成效，对存在的问题加以分析，对我的操作成就加以比较，纠正我的不良操作习惯。获得了必定的见效，房间卫生质量提升了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

6.努力学习文化知识，提升自己文化素质。往前看，跟着我店客源构造的不停扩展，或许会有一些境外集体，个人，入住我企业，与客人在语言沟通上的阻碍成为我们做好外宾服务的难题。为了与时俱进，我利用空暇时间复习点英语平常用语，一方面表现了有专长的员工在酒店的价值，另一方面，增添了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是企业的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节俭就是创收益的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，根绝全部浪费现象，主要表此刻：回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为洁净剂使用 每天清晨要求对退客楼层的走道灯封闭，晚班六点后开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的履行下来，能为企业节俭一笔许多的电费。

8.仔细照顾绿色盆景，努力为企业装束一幅完满的脸。我们对企业现有的盆景做仔细的照顾。除每天在打扫卫生时间准时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦抹叶子，使其不仅长势优秀，并且洁净，漂亮

9.严格履行空屋一日一过制度。空屋每天一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不仅好正确督查擅自开房，保证卫洁净之外，还可以及时发现房间内发生漏水漏电失窃或许有偿物件抛弃的正确时间，从而明确责任人。因此在我们工作中，在领班的提示督查下严格履行一日一过制度。

10.保证查退房及时、正确。保证查房及时性、正确率高向来是我工作的一大难点，假如做得不好，不但给客人留下不好的印象，并且会给企业带来经济上的损失。我经过不停探究，依据入住的会议团、零客为为主的特色，在没有的确退房时间的状况下，我们会主动找相关负责人或向总机探询有无叫醒时间，认识客人的叫醒时间此后计算客人的退房时间，提早做好

查房安排，保证查房的及时正确性。

二、在XX年里，因为各样原由，使我的工作中存有有许多问题

1，简单将个人情绪带到工作中，快乐时热忱周祥，不快乐时有所怠慢，此后在工作中尽可能战胜这类状况，在思想中真实树起：顾客就是上帝的意识

2.交接班时因为考虑不周，以为小问题不须特地交接清楚，以致这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，此后必定严加防备，免得犯错。

三、工作上的不足之处及意会。

在这段时间的工作以后我有几个感觉，或是对企业，或是对自己。

(一)企业方面

1.“请即打扫”牌未做，造成客人要求打扫没法及时告之服务员;而我们在不停叩门后客人又会讨厌。

2.企业效益与员工薪资挂钩程度较小，不在员工希望值范围内，难以调换员工的踊跃性。

(二)个人方面

1.因为人员改动屡次，使我们在装备新工作人员不时有配合不力的状况发生

2.因为工作服不合身，使得平常工作中出现服饰不一致的现象，特别是秋天此后到立夏以前，服饰各色都有，很不协调，工作多有不便。

四、在XX年里，我总合参加工作八个月，共计245天，因病因事告假5天，出勤率99%，共前后上白班个，晚班个，累计销售客房78234间，招待了150538人次。

在XX年马上到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创企业新效益而努力奋斗。

### 篇3：酒店服务员工作计划

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。

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。

## 篇4：酒店服务员工作计划

### 1、工作计划

要求各部门管理人员根据自己工作的实际情况，把自己的工作时间安排、工作内容列出计划。作为管理人员工作必须有计划，有目标，从上班开始到下班结束，根据工作时间，列出自己每天要做的具体工作，按计划进行，避免像一只无头苍蝇一样，不知东西，到处乱撞，见到什么抓什么，昏昏耗耗，一天过去自己也不知干了什么?根据工作计划开展工作会井然有序，工作出效率。

### 2、对中层管理员进行培训

管理要从管理人员抓起，作为一名管理人员，对待自己的工作，对待自己的事业，重要的是思想，思想不重视，干能工作就干不好。培训管理人员首先就要端正管理人员的



思想，要让管理人员明白：我们现在已经来到一个多变的时代、悟性的时代、眼光的时代。有位外国专家说：二十一世纪，不是一场技术的革命，也不是一场产品的革命，而是一场观念的革命。二十一世纪，知识就是金钱，知识就是生产力。学习新的知识，摄取新的信息，储存新的观念，就是积累无形的资本，就是王自己的账户里面存钱，就是望自己大脑里面进货。一个人可以没有学历，但不可以没有学习，善于学习的人才能实现更大的成功!如今，知识的更新速度越来越快，知识倍增周期越来越短。20世纪60年代，知识倍增的周期是8年，70年代减少为6年，80年代缩短为3年，进入90年代以后更是一年就增长一倍。人类真正进入了知识爆炸的时代，现有的知识每年以10%的速度更新。生活在这样一个时代，任何人都必须不断学习，更新知识。在培训个管理员时曾明确提出“二十一世纪的选择，要么选择学习，要么选择淘汰”让大家明白学习的重要性，知道该如何对待学习和今后的工作。

## 篇5：酒店服务员工作计划

### 一、增强内部管理工作：

1、制定了新的《职工守则》，并获得山庄的认同稍做改正后第一在餐饮部实行，规范职工工作准则，并以职工守则为纲联合餐饮部工作状况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、详细操作规范，长达70余页，还在不停改正调整中。并依据各项规章制度张开平常管理工作。

2、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并依据几次大型会议的招待客人反应状况合时做了调整和校订。

3、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营目标并依此改换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要乞降发展需要。

4、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变本来脏乱的场面，特别是厨房卫生状况有显着的提升。同时将餐饮部区分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商铺、中厅、厨房等五个地区并责任到人;安排专人分管部门内的男女卧室。

5、制定餐厅成本控制方案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

6、增强餐饮部安全保障工作，每天轮番值勤，检查包含卫生、安全、工程问题、考勤、工作达成、开档收档状况等工作。有效检查工作和根绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部职工的核查内容之一。

### 二、增强职工福利方面的改良：

1、改良职工餐，制定了每周食谱，仔细制作，并仔细听取职工反应建议踊跃改良。

2、在工作之余组织爬山探险活动、张开篝火烧烤活动，一方面增添客人来时

的娱乐项目，一方面丰富职工业余生活。

3、在投影仪买回来此后，不按期在会议室播放刚上映的大片，并常常组织职工唱卡拉ok，经过张开系列活动，努力创立团结、合作的友好的氛围，增强职工的归属感与集体感。

4、每个月卖垃圾的钱作为职工的活动经费，作为一项福利，给他们购置一些解暑水果及购置袜子等小商品。

### 三、合理改造硬件设备、设备。

1、厨房布局的调整及装饰。严格依据卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改良了工作环境，提升了卫生质量，为后边的更高要求的招待供给了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改良小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆氛围，同时调动了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增添屏风，隔走开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，知足客户需求。

5、添置布菲炉，增添饮食形式。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每天值勤制度作为个人绩效核查的重要表现方式。

2、依据季节变化制定并落实不一样样时期的菜单。

3、规范建制增补人员。平常忙的时候餐厅人员吃紧，假如张开生态养殖业，能够解决闲时的工作饱和量。达成服务质量向质转变。