

酒店服务员工作计划范文

篇1：酒店服务员工作计划范文

(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范文

我熟悉到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱当然重要，但还需要具备良好的服务力量。例如遇到突发大事，客人心肌梗塞突然昏厥，假如等医务人员到来，客人生命唯恐会有危急。服务人员这时假如没有一点急救常识，纵有满腔热忱也无济于事，由于其中涉及到“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力量。

一、语言力量

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，它表达服务员的精神涵养、气质底蕴、看法性格。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，要留意语气的自然流畅、和气可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示敬重、虚心的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、愧疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要留意表达时机和表达对象，即依据不同的场合和客人不同身份等详细状况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，经常忽视了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。依据相关学者的讨论，身体语言在内容的表达中起着特别重要的作用。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足的表达气氛。

二、交际力量

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、下属特殊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，妥当地处理好这些关系，将会使客人感到被敬重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴盛和企业品牌的宣扬、传播起到不行估量的作用。良好的交际力量则是服务员实现

这些目标的重要基础。

三、观看力量

服务人员为客人供应的服务有三种，第一种是客人讲得特别明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较简单的。其次种是例行性的服务，即应当为客人供应的、不需客人提示的服务。例如，客人到餐厅坐下预备就餐时，服务员就应当快速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着许多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。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。

能够擅长把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得确定的服务本事。这就需要服务员具有敏锐的观看力量，并把这种潜在的需求变为准时的实在服务。而这种服务的供应是全部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，而潜在服务的供应更强调服务员的主动性。观看力量的实质就在于擅长想客人之所想，在客人开口言明之前将服务准时、稳妥地送到。

四、记忆力量

在服务过程中，客人经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常从阅历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观赏的服务。

服务员还会常常性地遇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供应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，并在稍后的时间中精确地予以供应。假如发生客人所需的服务被迫延时或干脆由于被遗忘而得不到满意的状况，对酒店的形象会产生不好的影响。

五、应变力量

服务中突发性大事是屡见不鲜的。在处理此类大事时，服务员应当秉承"客人永久是对的"宗旨，擅长站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特殊是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的抱歉和补偿。在一般状况下，客人的心情就是服务员所供应的服务状况的一面镜子。当冲突发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

六、营销力量

一名服务员除了要根据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，也是表达服务员的仆人翁意识，主动向客人供应服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有特地的人员进行营销，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。只有全员都关怀酒店的营销，到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供应服务，而应当擅长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，并擅长观看、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感爱好的状况下，使产品得到充分的知悉和销售。

篇3：酒店服务员工作计划范文

一、引言

随着人们旅游需求的增加和经济的发展，酒店行业也日渐兴旺。做为酒店的服务人员，我们需要精心规划工作，提供优质的服务，以满足客人的需求，同时也能够推动酒店的发展。本文将针对2023年的酒店服务员工作计划进行详细的规划。

二、岗位目标

- 1.提升服务质量：通过提高服务技能和沟通能力，提供更加周到和专业的服务，提高客人满意度。
- 2.认真履行职责：严格按照工作要求和规定履行工作职责，做到勤勉尽责。
- 3.培养团队精神：与同事之间建立良好的合作关系，形成团队合力，共同提高工作效率。
- 4.不断学习和提升：通过参加培训和自主学习，提高专业知识和技能，适应酒店行业的发展和变化。

三、工作计划

- 1.每天早晨，提前到达岗位，接替前一天服务员的工作，检查客房清洁情况，确保客人在入住时能够获得整洁舒适的环境。
- 2.在客人办理入住和退房手续时，提供友好和高效的服务，帮助客人解答问题和提供相关信息。为客人登记信息，并确保信息准确无误。
- 3.在客房服务中，主动询问客人的需求，如是否需要添置洗漱用品、更换床单等，并及时提供相应的服务。
- 4.对于客人的投诉和意见，要积极倾听并妥善处理，解决问题并及时向上级报告情况，以避免类似问题再次发生。
- 5.与同事之间要保持良好的沟通，协助处理客人问题和提供服务；同时要关

注同事的工作情况，相互帮助，形成团队合作力量。

6.每周参加酒店定期举办的员工培训，学习新的服务技能和酒店管理知识，提高自身素质。

7.主动参与酒店的活动策划和组织工作，如酒店晚会、客户接待等，为酒店增加额外的价值和吸引力。

8.不断追踪酒店行业的发展趋势，了解最新的客户需求和市场需求，并向上级提供相关的建议和意见，以促进酒店的发展。

四、具体措施与行动计划

1.提升服务质量：

a.深入学习和掌握酒店的服务标准和流程，充分理解客人需求，做到“专注服务，真诚待人”。

b.提高沟通能力，学习有效的沟通技巧，确保与客人的交流顺畅，帮助他们解决问题和提供所需的帮助。

c.定期参加关于酒店服务的培训课程，提高服务技能和知识水平，不断提升自身的专业素养。

d.定期进行满意度调查，了解客人对服务的评价和意见，及时调整和改进工作。

2.认真履行职责：

a.严格按照工作要求和规定进行操作，确保工作的准确性和高效性。

b.遵守酒店的规章制度，做到守时、守纪守法，维护好酒店的形象和声誉。

c.定期对工作进行自我评估，查找不足并进行改进，提升自身的工作效率和质量。

3.培养团队精神：

a.积极与同事合作，互相支持和帮助，共同完成工作任务。

b.建立和谐的同事关系，互相尊重和理解，共同营造良好的工作氛围。

c.参与团队建设活动，加强团队凝聚力，提升整个团队的工作效率和共同目标的实现。

4.不断学习和提升：

- a.主动参加酒店提供的各类培训课程，不断更新和扩展自己的专业知识和技能。
- b.阅读相关行业书籍和期刊，了解最新的行业发展动态，跟随时代潮流。
- c.利用业余时间参与在线学习平台，通过学习与同行交流，不断拓宽自己的知识和视野。

五、评估与改进

为了确保工作计划的有效实施，我们将定期进行评估和改进。评估可以通过客户满意度调查和同事的反馈来实现，同时也可以从工作效率、工作质量和客户投诉等方面进行评估。根据评估的结果，我们将及时调整和改进工作计划，提高服务质量和效率。

六、总结

2023年的酒店服务员工作计划旨在通过提升服务质量、认真履行职责、培养团队精神和不断学习提升，为客人提供更优质的服务，推动酒店的发展。通过明确工作目标并制定具体的措施与行动计划，我们能够更好地规划和安排自己的工作，提高工作效率和工作质量。同时，持续的评估与改进也能够帮助我们发现不足，及时采取措施加以改进。最终，相信通过不懈的努力和持续的学习，我们将成为一名出色的酒店服务员。

篇4：酒店服务员工作计划范文

时间飞逝，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头。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，可是有时确没得到确定。在这即将到来的一年就让我发挥特长，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头。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位来宾都笑脸相迎，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。保证入住的来宾能够住的安心。听从领导的指示，团结同事，礼貌待人，听从安排，尽心尽力地做好了本职工作。

新的一年，我将一如既往地在我自己平凡的工作中，为酒店制造最大价值。

篇5：酒店服务员工作计划范文

酒店服务员是酒店业中不可或缺的一环，他们负责维护酒店的形象、服务客人的需求，并确保客人的满意度。为了提高服务质量，我特制定了2022年酒店服务员的工作计划。

一、提升专业素质

作为酒店服务员，专业素质是最基本的要求。为了提高自身的专业能力，我计划参加一些相关的培训课程，例如酒店礼仪、服务技巧等。通过学习和实践，我可以不断提高自己的服务水平，更好地满足客人的需求。

二、加强沟通技巧

良好的沟通是进行酒店服务的关键。我计划在2022年积极加强自己的沟通技巧，包括语言表达能力、倾听能力和解决问题能力等。通过和客人的交流，了解他们的需求和意见，并及时解决问题，提供更好的服务。

三、注重细节和质量

酒店服务的细节决定了整体的服务质量。我将注重每一个细节，例如酒店客房的整洁、用品的摆放和卫生等。在服务过程中，我会仔细倾听客人的需求，确保能够提供满意的服务。此外，我会及时跟进客人的意见和建议，不断改进和提高服务质量。

四、主动服务和解决问题

作为酒店服务员，我们要时刻保持积极主动的态度。我会主动接近客人，帮助他们解答疑问，提供更好的服务体验。同时，在遇到问题时，我会积极主动地寻找解决方案，并及时向上级汇报，确保问题能够得到妥善解决。

五、不断学习和提升

酒店服务员是一个需要不断学习和提升的岗位。我会积极参加相关的学习活动，了解酒店行业的最新发展动态，并通过实践来提升自己的工作能力。同时，我还会与同事进行经验分享和交流，共同提高服务水平。

六、团队合作和协作

酒店是一个需要团队合作的行业，每个环节都离不开团队的支持和协作。我会积极与同事合作，相互帮助，共同完成任务。在工作中，我会与其他部门的同事保持良好的沟通和合作，共同推动酒店的发展。

七、保持积极的工作态度

积极的工作态度是酒店服务员的必备品质。我会时刻保持乐观积极的心态，

面对工作中的各种挑战和困难。无论遇到什么情况，我都会以积极的态度去解决，并保持良好的工作表现。

八、提升客人满意度

酒店的成功与否，关键在于客人的满意度。作为酒店服务员，我将致力于提高客人的满意度。我会积极倾听客人的意见和建议，不断改进和优化服务，确保客人享受到舒适、便利和高质量的住宿体验。我将始终坚持以客人为中心的原则，尽力满足客人的需求和期望，让客人离开酒店时感到满意和愉快。

九、处理投诉和矛盾

在酒店服务中，难免会遇到一些投诉和矛盾的情况。作为酒店服务员，我会以冷静、理性和公正的态度来处理这些问题。我会耐心倾听客人的抱怨和不满，并及时采取措施解决问题，使客人感到被重视和尊重。同时，我也会与团队成员和其他部门的同事进行良好的沟通和合作，共同解决问题，确保客人的权益得到保障。

十、保持良好的形象和仪态

作为酒店服务员，在工作过程中，保持良好的形象和仪态是非常重要的。首先，我会保持整洁干净的外观，注意着装的得体 and 卫生。其次，我会修养良好，保持文明礼貌的态度和行为举止。这样不仅能为客人提供良好的服务体验，也能树立酒店的良好形象，提高客人对酒店的信任和好感。

十一、关注安全和环境保护

酒店是一个需要高度重视安全和环境保护的行业。作为酒店服务员，我将时刻关注客人和员工的安全，确保酒店内部的安全设施和系统正常运行，及时处理突发事件和紧急情况。同时，我也会积极参与环境保护工作，如节约用水、节约用电、分类垃圾等，为酒店营造一个绿色、可持续发展的环境。

十二、持续改进和创新

在酒店行业，只有不断改进和创新，才能保持竞争力。我将积极参与酒店的改进和创新工作。我会不断总结经验，了解客人的需求和市场的趋势，提出改进和创新的建议，并与团队成员和上级进行讨论和实施。我相信，通过持续改进和创新，酒店的服务水平和竞争力将不断提高，吸引更多的客人选择入住。