# 服务员下半年工作计划和目标(二十四篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-08-25

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。服务员下半年工作计划和目标篇一2、接受客人的临时订座。3、负责...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**服务员下半年工作计划和目标篇一**

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。

**服务员下半年工作计划和目标篇二**

一、营造和谐氛围，打造学习团队;严管重教，少训多教

管理工作不是单纯的照章办事，要以理服人，以德服人。“管”靠制度，“理”靠感染。员工犯错误，不能一味去批评、指责、处罚。重要的是对其进行教育，让他们反省自己的错误在哪里.及时进行改正，同样的错误下次一定不能重犯;多组织各类文体活动和培训课程，玩就玩个痛快，学就学个认真、踏实。在丰富员工文化生活的同时又能补充到知识能源，永葆企业活力。

二、以销售维系为根本

首先，我们自己的思路要清晰，知道我们的顾客群，明白我们的服务对象，制定我们自己的服务模式，知道我们的顾客最重要的要求，恰到好处的进行销售与维系，用心去感受，真诚去体验。其次是我们要让宴席接待成为我们的先锋官，系统全面的做好各项细节服务工作，带动我们的餐厅稳中攀升。

三、五常管理为标准，持之以恒是关键

“5s”在我们的-餐厅相对来说提的还是比较早的，但运用的如何、实施的如何，我觉得它与我们的执行力有直接的关系，我们的员工对此意识可能不强，但我们的管理人员必须有灌输、倡导、示范、检查、监督的意识，并对此有深刻的认识与体会，把它作为一项管理工具运用到工作中去，并与大家共同研讨此方法的好处，与以前的工作相比较，他们的思想就会慢慢改变，使员工形成自觉、主动的质量意识和规范意识，提高工作效率，提高服务质量。

四、培训学习不放松

在工作中我们每个人都需要新的能量补充，企业因员工的努力而发展，员工因企业的成长而进步。我们-餐厅倾力为员工创造学习机会与氛围，大力支持、帮助、督促员工不断学习，成长进步。利用装修停业时间，为员工量身定做培训方案，使每一位员工都有新的知识补充，新的活力和新的激情，为我们企业发展做出努力，为我们自己的职业道路奠下坚实的基础。

五、安全时刻记，节约要认真

安全是经营的`基础，是我们工作的前提，每周四是我们的安全检查日，每餐的餐前、餐中、餐后检查一定要认真执行，水、电、液化气、企业财产等检查一定要落到实处，为企业承诺一份安全保障，把所有的易耗品归类、量化，并认真妥善保管，坚决抵制长流水、长明灯、物品浪费，职工餐浪费现象。

六、硬件维护保养不落下

餐厅的设施设备的维护与保养工作我们要养成良好的习惯，天天检查，及时报修，及时进行解决，让顾客每到一处感受到空气的清新、玻璃、餐具洁净明亮，花草充满生机，辅助设施整齐干净，给顾客留下优雅、温馨、惬意的美好印象。

在-年下半年的工作中，我们一定要按照工作计划严格认真执行每一项工作，把创新经营、创新管理、创新服务、创新出品，作为我们永恒的工作主题，让我们携手共进，再接再厉，再创新的辉煌!

**服务员下半年工作计划和目标篇三**

一、组织建设和管理。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手：

其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置

其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。

第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准

第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正

第三：班后总结评估工作对当天工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、企业文化建设

何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远~!可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

五、建立市场调查机制

进行市场定位。ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

六、确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如好乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

**服务员下半年工作计划和目标篇四**

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，如此高的话务量使第一范文网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!

**服务员下半年工作计划和目标篇五**

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。

**服务员下半年工作计划和目标篇六**

(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。

**服务员下半年工作计划和目标篇七**

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮忙下，较好的完成了自我的本职工作，透过学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新提升，也得到了大家对我的肯定与信任，因此将下半年的工作计划制定如下：

1、用心认真配合主管做好餐厅的日常工作。

2、加强学习，拓展知识面，灵活用运到自我的工作中，优化工作质量。

3、做好餐厅的物品盘点工作。

4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。

5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。

6、配合主管做好节能措施，随时的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训潜力提高，挣取做到最好。

**服务员下半年工作计划和目标篇八**

(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，酒店服务员工作计划。

(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。

**服务员下半年工作计划和目标篇九**

服 务 员 岗 位 责 任

一、服务员要遵守院内一切规章值度，服从工作安排，做 到不浓装艳抹，衣着整洁。

二、服务员必须有爱心，把老人当亲人，工作要积极主动， 不怕脏，能吃苦耐劳，尽职尽责，随时掌握老人的生活，身体，思想等情况。遇突发情况，及时向领导和政务人员反映。

三、服务员要具备良好的素质和修养，对老人要和气，语 言要温和，态度要热忱，不论何种原因不能与老人争吵，要做好对老人的个人卫生，经常洗澡、洗头，定期换晒衣被，根据 季节变化注意老人衣服的增减。

四、工作人员要团结互助，同心协力搞好工作，当班时间 做好房间整洁工作，保证衣柜和便池卫生，室内空气新鲜，不准吵架、打架、骂人，互相之间相互尊重。

五、 服务员要记好当天的工作日记， 要精心护理重病老人， 按时喂药。对瘫痪，卧床的老人要经常翻身按摩，交班时要交代清楚，每星期开二次工作会议，交流工作经验。检查不足之 处，提出改进办法。

六、服务员上班时间不得迟到、早退，不得擅自离开工作 岗位。因擅自离开工作岗位，因护理人员失误造成的后果，服务员必须承担责任。有事要提前三天请假，如发生无故缺席， 按制度扣分。

七、服务员经体检合格，由院方培训一周后方可以上岗。

八、让我们全体员工齐心协力，尊重、爱护、孝敬养老院 每位老人。共同把我们养老院建成舒适的老人乐园。

修 养 人 员 守 则

一、树立以院为家的思想，遵纪守法，遵守养老院规章制度。

二、讲文明，讲礼貌，不利于团结的话不说，不利于团结 的事不做，不酗酒，不打架闹事，不搞封建迷信活动，维护院 里的安定团结和集体荣誉。

三、尊重工作人员的人格和劳动。不随地吐痰，不乱扔垃 圾，保持院内清洁。

四、爱护公物和院内的公共设施，禁止乱搭乱晒，损坏和 丢失财物，照价赔赏。

五、家具和日常用品摆放整齐，不乱贴乱画，乱钉乱挂， 不得另起炉灶做饭，不得使用电热毯、电炉、热得快。

六、外出要向值班人员请假，夜不回院要书面请假，不准 在院内留客住宿。

七、妥善保管好自己的贵重物品，丢失自行负责，需要寄 存应办理寄存手续。

八、以上制度需要大家共同遵守。 代 养 人 员 须 知 一、精神病，传染病人谢绝入内。

二、由委托人和被委托人办理入院手续，填写《修养人员 登记表》 ，并签订自费《代养协议书》 。

三、 委托人携带本人和委托人身份证， 户口原件和复印件， 以及被委托人二寸免冠照片两张。

四、自带卫生用品、床上用品和衣物，餐具和面盆两个， 热水瓶两个，水桶一个。

五、入院交纳押金 600 元，离院手续办完后退还。

六、修养人员进院后，须严格遵守《修养人员守则》及各 项管理制度。

七、入院时清点房间物品，在物品清单上签字。出院时对 照清点，损坏和遗失照价赔偿。

八、修养人员出院提前一天通知院方。

九、订餐、包伙可自行选择，包伙按月交费，订餐提前一 天预订。

十、用电每月人均超过 6 度以上的电费由修养人员按供电 局规定的电费数算。

十一、遵守作息时间早 6：00 开大门，晚 21：00 关大门; 中餐后午休，看电视最晚不超过 22：30 分;外出必须请假，如在院外发生事故，由自己承担全部责任。

十二、前来看望修养人员的亲人，不得在本院内洗澡、留宿。

**服务员下半年工作计划和目标篇十**

(一) 班前工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事事先请假)。

2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，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，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(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，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1)写明台号，人数，日期间，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“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，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4)营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5)点菜要，，但也尊重客人自选。

(6)点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，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)征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)，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，还需要请吩咐)。

(7)情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1)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，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3)妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，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，在不了的情况下请示。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：“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、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，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟系。

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，做合格的好员工。

**服务员下半年工作计划和目标篇十一**

(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。

(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。

**服务员下半年工作计划和目标篇十二**

1、配合市商务局做好“十佳餐饮企业”评选工作。根据市商务局关于在五个行业开展“十佳”商贸企业评选活动方案要求，凡符合条件的餐饮企业要积极参与评选活动，借“十佳”商贸企业评选活动的东风，全面推动我市餐饮企业的各项工作。

2、配合市食品药品监督局、市商务局做好放心油示范店工作(推荐华鼎粮油公司)。

3、配合市统计局、市商务局做好餐饮行业普查工作。

五、真心为会员服务。

商会会长和常务副会长要联系一家需要帮助的企业，并经常到餐饮企业调查研究，了解会员单位需求、反映会员单位要求、解决会员单位困难。

商会办公室将经常搜集、整理会员单位的意见和建议，及时向政府有关部门反映企业状况、意见和要求，维护会员单位的合法权益，及时向会员传达和反馈有关政策和信息。

六、开展“团购”工作。

商会要改变餐饮企业“单打独斗”的状况，紧密“抱团”，实行“团购”，降低成本。今年，要有50%的会员单位企业实行“团购”。配合衡阳餐饮协会做好美食品鉴活动。

七、组织培训交流。

上半年和下半年将分两期对餐饮企业的管理人员和专业技术人员实行上岗培训。聘请省内外专业名师、专家开展各类餐饮服务技能培训。利用我会名厨专业委员会这个平台，对厨师组织烹饪大赛和开展烹饪技术交流活动。同时做好湘菜名师、大师的培训、评选和推荐工作。

八、开展民间菜大赛活动。

为创新提升地方菜品质量，今年将举办办以本地名优食材为主材的烹饪大赛，先从县市开始初赛，最后在旅游节期间到市里进行决赛。在深入挖掘本土优势资源的基础上，20xx年，将整理出版《地方美食大全》

九、组织参观学习外地经验。

积极组织会员单位参加全国、全省的有关会议和大赛活动。每个季度组织会员单位到省内或省外进行考察交流，在外出前做好考察计划，明确考察目标。除外出学习，还要借我市举办各种活动的契机，以商会名义邀请外地协(商)会组团来我市交流指导。

十、加大宣传工作力度。

以《餐饮》报和《餐饮网》为阵地，借助主流媒体和《郴商》之力，大力宣传我市餐饮行业形象，传播工作信息，推介先进典型，交流管理经验。拟在xx日报、电视台分别开辟《生态美食之乡》和《食在》栏目。

十一、进一步搞好商会内部分工。

商会换届后将采取会长轮值制度，每年由一名常务副会长作轮值会长，有利于充分发挥大家的才干，增强商会的领导力量。同时，发挥“四部一室”(办公室、会员服务部、学习培训部、对外络联部、业务拓展部)领导的作用，全面做好商会工作。

**服务员下半年工作计划和目标篇十三**

一、培训目标

1、总体目标

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。2、服务素质培训目标

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。3、操作技能培训目标

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够把所学到的知识灵活运用到实际工作中去，为客人提供满意的服务。

二、教学要求

(一)服务素质培训要求

1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性2、服务的含义、服务的理念、服务的模式3、餐厅服务员的素质要求4、餐厅服务员的职业道德要求5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求

7、餐厅服务中常用的礼貌用语

8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作9、沟通客人的技巧10、熟记客人11、语言技巧12、建立有效的团队

13、如何创造客人、如何留住客人14、电话礼仪15、如何与客人打招呼2、操作技能培训要求1、托盘的基本要领2、餐巾折花3、中餐摆台4、斟酒、上菜、分菜5、中餐宴会的预定6、中餐宴会的接待服务程序及技巧三、教学计划安排

**服务员下半年工作计划和目标篇十四**

1、每天按营运经理岗位责任的内容去协助营运经理工作，执行营运经理的指令，负责贯彻落实到位。

2、以身作则，严格执行本公司的规章制度及员工守则。

3、站在一线指挥，做到严于律己，以身作则。

4、召开班前例会，检查服务员仪容仪表，指导下属做好准备工作，检查卫生及各种设施的运转，熟悉区域的运营状况。

5、巡视现场，督促服务人员保持高水准的服务。

6、注意巡视所辖区域的客人情况，解决客人投诉，对出现的问题进行分类处理，如遇解决不了的问题要及时向上级反映并请示解决办法。

7、在处理客人投诉时，以本公司的利益为首，在客人面前保持良好的个人及公司形象。

8、视工作情况对员工进行适当调整，提高工作效率。

9、监督服务人员是否有违纪行为(如黑单多买、索要小费、私藏酒水、偷窃财物、扎堆聊天、怠慢客人等)，对于出现的问题要马上勒令员工改正，并在员工例会上视情况轻重予以处理。

10、教导下属如何帮助客人选购商品，推销会员卡并防止客人有跑单的现象发生。

11、负责所辖区域的买单工作。

12、随时了解辖区内的房态。

13、处理客人投诉要即时解决，并及时将情况上报上级。

14、如遇工程方面的问题，应及时找工程员工予以解决。

15、督查公共区域，各包房及洗手间的卫生情况。

16、检查收尾工作，做好安全及节电、防火、防盗工作。

17、控制管理好公司的财物。

18、做好班次交接工作，并就出现的问题进行解决。

19、做好员工业务培训工作，提高其工作能力，并根据员工表现的优劣做好评估工作，认真执行各项指令，做好上下级的沟通工作。

20、按时有序的完成自己所负责的各类业务。

**服务员下半年工作计划和目标篇十五**

1、微笑

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.

2、精通

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ktv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.

3、准备

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.

4、重视

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.

5、细腻

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.

6、创造

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.

7、真诚

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!

**服务员下半年工作计划和目标篇十六**

20\_\_年某月某日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了某某酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

一、做的好的地方

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

二、做的不足的地方

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**服务员下半年工作计划和目标篇十七**

一、工作目标

工作重点：进一步整合业务流程，建立健全内部控制制度。为此我部将树立“以人为本”的理念，增强员工的创新意识，结合企业与员工双方面的需要，实现以下目标：

1、根植“尊重人、理解人、培养人”的思想理念，增强对员工职业生涯发展和岗位成长的指导作用，提高员工自发学习的主观能动性。

2、加强有针对性的指导和员工培训工作计划，提高员工实际工作的能力和效率，促进个人业绩的提升，从而为公司整体绩效的实现和提高搭建高效率的信息服务平台。

3、分层次，抓重点。针对不同的年龄阶段、岗位分工、技术特长等特点，围绕经营管理、专业技术和技能操作三个方面，形成能力全面的、综合素质高的企业团队。

4、深入推进各层级的岗位职责和绩效考评制度，重点着眼于专业、创新、协作的团队精神的创立，形成部门文化理念，为应对各类突发事件提供人力资源保障。

二、工作策略

在公司“有势者强，有德者昌”的文化氛围下，提出“为有势者搭建舞台，为有德者创造未来”的思想，为每一个员工提供展示自己的机会。根据各个岗位及年龄段的特点，采取不同的方式提升管理层和员工对工作的满意度，提高员工的沟通能力、表达能力，带动工作能力的提高，促进员工职业技能、职业知识、职业态度的全面提升。

三、项目计划

(一)、基层管理人员(主管)

提高基层管理人员经营管理水平和能力，以适应业务发展对机构功能调整的要求。

1、建立“周会”的沟通形式。把每周的数据统计结果以讨论的形式进行分析、整理，从数字的角度对公司一周的运营进行总结，提出具有可操作性的调整建议。

2、鼓励自主学习。在自主选择、妥善处理学习与工作关系的基础上，支持管理人员参加社会学习，激发和调动利用业余时间参加各类培训的热情和积极性。

3、进一步推行绩效考评制度，加强各项财务制度的执行力度，在理解的基础上深化认识，提高对各环节的控制力、执行力。

(二)、专业技术人员

专业技术人才是重要的支持保障力量，进一步提高该类人员的业务技术水准，增强风险防范能力、培养内部管理水平，加强综合素质的培养。

1、深化细致的完善岗位职责，落实到每一个岗位和个人，普及内部管理策略，提高内部管理水平，提升其专业素养。

2、鼓励自主学习。在自主选择、妥善处理学习与工作关系的基础上，支持管理人员参加社会学习，激发和调动利用业余时间参加各类培训的热情和积极性。

(三)年纪较青的人员(20—40岁)

这是公司涉及面最广的人群，在指导和培训上应着重于适应性和专业技能提高两个方面。

1、创建学习班，组织员工学习各类基础业务知识、进行业务技能培训，以提高这类人员的从业能力。

2、鼓励员工利用业余时间参加资格证书考试和攻读学历学位，多渠道培养各类高素质的专业人才。

3、轮岗锻炼。选拔2--5名有发展潜力的人才进行轮岗，建立定期和不定期轮岗制度，及时全面掌握轮岗人员的工作和学习情况，并作为日后任用的依据，便于各序列的专业人才快速成长。第二教育资源网

4、推行职位准入培训及定期考核制度。在部门内形成员工主动接受培训的压力和动力，增强业务能力，实现人岗匹配。

5、对于新员工以职业道德教育、规章制度学习、业务基础知识培训为基础，增强新人团队意识、沟通的机会，严格管理，为提升部门综合素质打下基础。

四、本月具体工作内容

1、完善岗位职责，细化到每一个个人，重点关注职业道德和专业技能两个方面。

2、完善各项财务制度，细化到每一个岗位，为业绩效考核的建立依据。

3、完善各个岗位绩效考评制度，满足公司整体管理规划的要求。

**服务员下半年工作计划和目标篇十八**

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。

**服务员下半年工作计划和目标篇十九**

ktv场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

一、组织建设和管理。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手：

其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置

其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。

第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准

第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正

第三：班后总结评估工作对当天工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、企业文化建设

何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远~!可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

五、建立市场调查机制

进行市场定位。ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

六、确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如好乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

七、导入ktv创业形象识别系统，创造品牌

企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧!在总结的工作过程当中提升自己!

**服务员下半年工作计划和目标篇二十**

今年,承蒙领导和大家的厚爱，我被选为新任客房领班，作为经理的助手，我将认真不折不扣安排经理的安排，严格要求自已，做好本职工作，与同事下属和谐相处，把客房的事办好，为经理分忧，为单位创造效益。下面，我就半年的聘任期内制定如下工作计划：

一是认真加强学习，努力提高自身素质

作为一名新任领班，从普通员工到酒店中层干部，跨越还不小。有时细一琢磨，还有些不自在。这其中我知道自身还需要学习，能力水平还欠缺，只有加强自身修养，向领导、向同事们学习，取长补短，在实际工作中能举一反三，把事情做\*。积极进取，自已的水平就会得到提升。我相信，通过自身努力，我会在管理水平、组织协调能力、处理特发事件能力都有有一个质的飞跃，毕竟领班这个岗位也是一个锻炼人的岗位。

二、细节决定命运，做好日常琐碎工作

作为领班，虽然官不小，职权不大，就是琐碎事情多。在新的环境里，我是一名小学生，各项工作都要从基础做起，事情虽小，小事虽碎，但是我们要尽力尽心做好。因为我们犯一个错误，相对于一个客户来讲，就是。我将在本职岗位上不放过一个细节，理顺各种关系，把自已融入新的环境。做好上情下达，下情上报工作。注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，避免疏漏和差错，确保万无一失。

三.做好节能意识

目前，由于金融危机，酒店生意也不是太景气。要把加强管理成为利润创收的第二利润源。因此，要坚持查房制度，做到人走灯灭。加强设备的维护和保养，减少能源消耗。

四，加强对新员工的培训和教育

目前，我们新进了一些员工，我们要对他们进行必要的培训，对他们不规范的操作要及时给予修正，手把手进行训导，努力提高他们的业务水平。

在我领班聘任期内，我将勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

**服务员下半年工作计划和目标篇二十一**

20\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在某某总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做一年总结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习

让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命

五、规范企业管理，实行品牌发展战略

在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在某某总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20\_年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**服务员下半年工作计划和目标篇二十二**

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。

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。

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。

**服务员下半年工作计划和目标篇二十三**

(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。

**服务员下半年工作计划和目标篇二十四**

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，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酒店的管理水平，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。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、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，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育。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。

四、继续做好“节能降耗”工作

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。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

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酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

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。定期报请酒店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。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为已任、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。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找