# 酒店员工制度(3篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-06-10

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧酒店员工制度篇一1、进店规则;员工上班前须更换好工装，佩戴好胸牌，存放好个人物品，履...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

**酒店员工制度篇一**

1、进店规则;员工上班前须更换好工装，佩戴好胸牌，存放好个人物品，履行完考勤手续后准时进入卖场。

2.上班时间必须统一服装、佩戴胸牌、穿黑色皮鞋、并保持着装整洁。

3.上岗前须化好淡妆，将头发梳理整齐，精神饱满。

4.不得佩戴过多或是较夸张的饰物，包括耳环、戒指、手镯、手链、项链、染怪异头发等。

5.上岗前及在岗时不得食用有刺激性气味的食物或饮料，以保证口气清新。

6.对顾客要谦虚有礼，稳重大方，态度和蔼，不卑不亢，“请”字当头，“谢”不离口，始终给顾客和同事以轻松、愉快的感觉。

7.与顾客同行时不要抢行，出入口注意礼让。顾客谈话时不要旁听，不得从中间穿行，脚步轻快，若无意碰撞了顾客要表示歉意。

8.营业场所禁止打闹、喧哗、吹口哨、打响指、哼唱、搭肩、拉手、吃东西和吸烟。

9.不可在顾客面前修指甲、剔牙、掏鼻、抓痒、打哈欠、伸懒腰，打喷嚏等。在迫不得已打喷嚏时，应将手掩口鼻，面向一旁。

10.对着奇装异服和身体有缺陷的顾客不得指点、谈论、模仿和讥笑。

11.尊重顾客开玩笑，避免伤情失礼或发生意外。任何情况下不得怠慢或辱骂顾客。

12.服务中应主动和顾客打招呼，顾客向我们打招呼、告别或致谢，我们也应有相应表示。

13.与顾客谈话时须保持一米距离，用语客气。顾客提出的要求如不能答复时，要及时请示，妥善处理。

14.工作时间保持安静，不得大声喧哗和打闹。

15.做到有错必改，不提供假情报，不班弄事非，不伤害他人。

16.不得利用工作之便假公济私，谋取私利，不得同顾客拉关系，办私事，甚至谋取私利。

17.服务台电话铃响两声后，必须接听。接电话须礼貌用语，如“您好!金针坊专卖店/专柜”。工作时间未经允许不得打接私人电话。

18.营业员到岗后，不得携带通讯工具。如业务所需则设定为振动，并远离营业场所接听。(店内只有一个店员时例外)

19.员工必须爱护场内的设施和工作器具，注意节约用水、电、纸等易耗品。

20.员工上、下班必须考勤或点名，店长或领班须亲笔签到并如实填写签到时间，上、下班时间根据实际情况自行规定。

21.凡上下班迟到、早退按《员工手册》上同等制度处理。(如因工作需要不能按时签到的除外)

22.店员上班时间若因特殊情况需要离开工作岗位的，必须请假批准后才可离店;\\

23.店员休假必须填写假条，经店长签字批准后，方可离岗休假，不准电话请假或先斩后奏。

第二节 服务用语与规范

1.接待顾客时必须使用礼貌用语，收银员应唱收唱付。(如：您好!欢迎光临金针坊专卖店/专柜，请随便看!欢迎再次光临!请带好您的随身物品!)。

2.对顾客提出的有关商品的疑问要给予耐心、详尽的解释，不得敷衍搪塞。

3.当顾客离开时须欢送顾客(如：谢谢光临、欢迎下次光临、请慢走等)。

4.对于刁蛮或是不讲理的顾客要采取忍让的态度，切不可与顾客发生争吵、辱骂的行为(一经发现可对店员作待岗处理或解聘)

5.上班时间按规定姿势站立，不得依靠或坐在货柜上(两眼平视前方，两手交叉贴于小腹)。(收银员在顾客前来付款时须主动打招呼)。

6.顾客进店选购商品时店员不得冷眼旁观或不予理睬。

7.对于顾客提出的要求在不违背公司利益的基础上要尽量满足，不能满足的须解释原因，尽可能站在顾客一边。

8.对于挑剔的顾客要有耐心，不急不燥的为其服务，直到满意为止。

9.在举行促销活动时须主动提醒顾客活动内容，并作详尽解释。

10.对商品的面料、款式、工艺、色彩、流行趋势等必须全面掌握，以便为顾客进行推介。

第三节 店长职责及管理

1 行政管理

(1)将目标传达给下属，要掌握每日、每周、每月、累计等的目标达成情况，带领员工完成公司下达的指定销售目标， 依业绩状况达成对策，领导员工提供优质的顾客服务，并竭力为公司争取最佳营业额。

(2) 监管店铺行政及业务工作：主持早、晚会，并做好记录。

(3) 对销售情况进行分析，每日检查货源情况，畅销产品及时补充，滞销产品作出合理化销售建议或退仓，确保日常的销售。 进(退)店的货品，安排店员认真清点，若发现差异，立即向公司汇报。

(5) 定期对员工进行培训教育指导：与门店工作规范相关的一切规章制度。传达公司下达的各项目标及促成工作，培训及管理所有员工。

2 考勤管理

(1) 考勤统计，约束员工行为。

(9) 编排班表，按实际情况作适当修正，并确保下属准时上班。

(10)人事调动，纪律处分等，负责执行仪容仪表标准及制服标准。

(11)培训员工产品知识，销售技巧及其他有关之工作知识。

(12)了解公司政策及运作程序，向员工加以解释，并推动执行。

(13)确保每位员工了解店铺安全及紧急指示。

(14)清楚理解有关雇佣条例及向员工解释有关公司守则及福利。

(15)召开店内工作会议：与员工商讨店铺运作及业务事宜，发挥员工主人翁的精神，及时沟通，达成共识。

(16)指导下属员工以专业热诚的态度销售货品，提供优质的顾客服务。

(17)有效处理顾客投诉及合理要求，建立顾客与专卖店/专柜的良好关系。

(18)建立顾客联系档案和会员档案，以便更好的服务客户。

(19)根据店铺实际库存与销售情况加大补货量，确保店内存货适宜或充足。

(20)根据要求，正确陈列货品(包括pop、货架、橱窗陈列等等)。

(21)根据市场转变或促销活动灵活的趋势改变店内存货的陈列方式。

(22)监管收货、退货、调货工作，并确保无误、监督陈列货品的整齐、干净、平整。

(23)留意市场趋势，分析顾客反映，向公司及时反映和提出积极意见。

(24)监察全店销售工作，负责开铺、关铺，监管收银程序，维持货仓整齐清洁。

(25)保持全场灯光、音乐、仪器等的正常运作，确保店内外装修，货架完好无缺。

(26)监管一切店内装修，维修事项，负责店内货品，财物、现金安全及防火工作。

(27)负责陈列工作，维护现场货品按公司陈列要求陈列。

(28)确保每周营业报告和分析营业状况准时、准确递交、带动全体员工有效提升销售业绩。

(29) 编排每周/每月工作计划及确保各类文件的妥善归案处理。

(30) 主持店铺各类会议，作为员工和公司的沟通桥梁。

(31) 定期安排店员了解其他品牌的动向，及时向公司反映，加强咨询流通，监控推广活动的安排(包括人手安排及赠品按推广要求正常流通)。

(32) 负责退货、调拔货品工作并及时入帐。

**酒店员工制度篇二**

1、按照流程和标准工作。严格执行上面的任何条款。

2、店里员工必须使用问候语。标准问候语是：接待是“您好”、离开是“再见慢走。”接电话时要先说：“您好，”百花轩!员工要微笑服。双手递交名片。

3、不违法;不撒谎;不偷窃。

4、努力学习;坚持正直善良。

5、遵守规则和制度;尊重别人，相信别人。

6、遵照花店的流程做事;永远服从团队的决策。

7、不能因为生活耽误工作;脚踏实地的做好本职工作。

8、对公司要忠诚，认真做好每天的工作。

9、不可以泄露自己的工资和询问别人的工资;你永远要牢记的是你的每份工资都是客人发的

10、绝对不允许通过违法的手段去获得竞争对手的信息。无论在什么，绝对不允许去贬低和评价竞争对手。

11、在工作当中不允许和客人争吵，不允许欺诈客人不允许私自给客人赊帐欠账或免单。

12、在工作时间出去必须通知店里人知道;在没有和客人交易完不能丢下客人擅自离开。

13、花店人员要知道每样花材的价格。

14、上班时间不允许做与工作无关的事。

15、在任何时候，任何情况下，都绝对不可以向竞争对手透露公司的商业机密，一经发现公司将在开除泄密者的同时起诉泄密者。

16、公司允许任何人犯错误，但是公司不允许同样的错误出现两次。

17、公司没有下达决策前可以随便发表意见，公司一旦下达了决策，就要无条件的去执行，不可以阳奉阴违。

18、公司不允许背后打小报告，遇到实在无法协调的问题，可以要求上司在场，三当面协商解决协商解决。

**酒店员工制度篇三**

一、适用范围：

银座歌唱家旗舰店全体人员

二、水果间管理制度：

1、水果间内不得打闹嬉戏，禁止聚众聊天;

2、除水果间吧员外其他员工、客人不得进入水果间逗留，员工如工作需要，得到吧员授权后方可进入;

3、除水果间吧员外，其他员工不得打开、使用水果间内物品、不得翻阅水果间内柜子;

4、除水果间吧员外，其他员工、客人不得擅自使用水果间内设备、食用食品;

5、如员工需要食品、饮品等，告知水果间吧员，并在水果间操作台外侧等候;

6、水果间不得从事与工作无关的事情(例如：个人的清洁、洗刷);

7、水果间禁止放置私人物品。

三、惩罚措施

1、未通过水果间吧员允许，私自使用水果间物品、食品、设备，

(1)违规一次，罚款15元;

(2)违规二次，罚款30元;

(3)违规三次100元;

(4)三次以上交由店长处理。

2、于水吧内进行个人清洁卫生工作(例：洗头、洗衣物)，

(1)发现一次，罚款15元;

(2)发现二次，罚款30元;

(3)三次以上(含三次)交由店长处理。

3、擅自食用或使用水果间食品、饮品等，

(1)违规一次，罚款30元;

(2)违规二次，罚款50元;

(3)违规三次，罚款100元;

(4)三次以上交由店长处理。

4、无故于水果间逗留者，

(1)第一次警告

(2)违规二次，罚款15元;

(3)违规三次，罚款30元;

(4)三次以上交由店长处理。

5、于水果间放置私人物品者，

(1)第一次警告;

(2)违规二次，罚款15元，;

(3)违规三次，直接将放置物品回收或处理;

(4)三次以上交由店长处理。

五、水果间卫生要求1、水果间台面：

(1)工作台整洁、干净、无污渍、无油渍;

(2)除水吧用品外不能出现不属于水果间的东西(如员工私人物品、衣服、充电器、零食等);

(3)票据、钥匙、台面的小型设备(微波炉等)摆放整齐。

2、水果间柜子

(1)每周对柜内进行清理，确保干净无灰尘、无污渍;

(2)水果间柜子内物品按分类摆放整齐;

(3)水果间柜子内做好防潮、防热、防虫。

3、水果间清洗区

(1)水龙头光亮，无污渍，无油渍，无手印;

(2)水盆内无垃圾，无污渍，无油渍;

(3)水盆内使用过的器具及时进行清洗;

(4)水果间清洗区台面上物品摆放整齐;

(5)清洁工具(如手套、抹布、洗涤液等)统一摆放。

4、设备

(1)水果间内设备表面清洁，无灰尘，无污渍，无油渍;

(2)对果汁机等设备储槽内的饮料及时清理，确保水槽干净。

5、水吧器具

(1)器具表面清洁、光亮、无灰尘、无污渍、无油渍。

(2)玻璃杯上无手印。

(3)水杯等倒置摆放且朝向相同。

(4)盘子、食碟等正置摆放且朝向相同。

(5)器具在使用后立即清洗，不得重复使用。

(6)使用的器具，当次使用当次清洗，一周84消毒一次。

6、地面

(1)地面干净，清洁，无垃圾，无污渍，无油渍，无水渍。

7、垃圾桶

(1)垃圾达到垃圾桶2/3时及时更换。

(2)如有特殊气味的垃圾立即更换。

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