# 服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况(5篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-10-17

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。服务员工...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况篇一**

第两天上午年夜课，资深司理培训旅店认识。第两全国午起头培训旅店的应知应会。经常使用的规矩用语及办事忌语。客房办理实际。

第三天培训领会发、交磁卡的脚绝，领会房态、接听德律风、拍门传递，利用磁卡开门，熟习房间内物品摆放及举措措施装备取利用方式。

第四天熟习房型、晨背、消防举措措施的利用方式，及操纵走廊过讲灯，空调开启的时候战划定。

第五天培训若何筹办任务车及熟习车上物品的称号、用处，领会浑扫依次，即扫除房、高朋房、走客房、住房、请勿打搅房、空屋，注：请勿打搅房普通鄙人午两面落后止扫除，先请工头挨德律风到房间扣问主人是不是要扫除，如无人可请工头伴随出来扫除。

第六天培训查退房，遗留物品的处置，浑扫客房的根基法，如抹尘要按从上到下，逆时针或顺时针标的目的，抹布合叠利用，弥补房内所需物品。

第七天培训细节办事，如扫除住房需注重事项，扫除途中主人返来时的处置，和碰到主人请求开门需重视的事项。

第八天培训若何扫除洗手间，准确利用消毒药火，弥补物品。

第九天培训正在任务中要教会自查，如物品是不是有漏放，洗手间门是不是呈45度，文件夹内疑签是不是4张。

第十天培训若何挖写浑扫表及接班本，年夜渣滓天天若何清算，取洗衣房接洽报收棉织品，及各业务面的德律风号码战业务时候。新员工培训打算第十一天培训清算任务间、办事台、大众区卫死、花木、地毯的调养任务。

第十两天培训办事员的教养，如心思教养、职业教养、办事立场，不克不及果表情欠好而影响任务，领会旅店带领战老主顾的名字、职称、风俗，有利于正在往后更好地办事主人。引见以往有闭案例，如动用主人物品等的成果。

第十三天培训若何领受客衣、唤醒、减床、开夜床、办事。

第十四天培训本性化办事，办事员应念客所念，慢客所慢，要注重失密来宾战旅店的统统事件，有闭案例解析。

第十五天消防平安培训。(注重：天天均放置实操课程，凌晨要停止军训，第一天早晨要弄一个碰头会，其他早晨放置散体文娱勾当。

第十六天停止一次现实操纵的全圆面测试，并停止总结表扬，筹办分岗。

**服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况篇二**

为进一步优化环境，促进经济结构优化，推进经济方式转变，快速发展现代服务业，提升产业水平，扩大就业渠道，增加居民收入，实现富民强街目标，特制定镇服务业发展工作计划：

一、总体思路和发展目标

1、总体思路：

坚持从区域经济社会发展全局出发，按照统筹和互动的要求，坚持以工业化为龙头，以城市化为依托、以市场化为导向，坚持改造提升传统服务业与拓展新兴服务业、整体推进与突出重点相结合，努力开创服务业发展新局面。要以工业化为龙头，带动服务业发展提速；以城市化为依托，拓展服务业发展空间；以市场化为导向，创新服务业发展机制。促进我镇服务业快速、高效、协调发展。

2、发展目标：第三产业增加值增长14%；完成服务业税收任务；新增限上服务业企业3家；社会消费品零售额增长18%；完成晨博商务酒店及总部大楼项目主体工程；优米科技文创及服务外包项目线下网点建设。

二、明确职责，健全工作机制。

在现代经济中，服务业己成为经济增长的生产动力和现代化的重要标志。现代服务业具有投资少、消耗低、污染小、效益高等特点。大力发展服务业，是推动经济增长的重要力量，是解决就业的主渠道。发展现代服务业有利于突破资源约束瓶颈，减轻环境压力，推动经济增长方式转变，有利于培育新的经济增长点，提升镇功能和综合实力，有利于优化产业结构，推动产业升级，有利于促进科教、文化、卫生等事业发展，提升人们生活品质和生活水平，实现充分就业，加快构建和谐社会。

经济发展科要进一步转变观念，真正实现从原先的工办到经济发展科的转变，认真做好三产服务业工作，要从构建有效的三产服务业工作机制，抓好三产服务业基础工作。要健全服务业基本情况，制定工作计划、完善信息统计等完整的基本台帐资料。建立健全相关三产服务业议事、考核、信息收集报送等工作制度，形成有效的工作机制，做到三产服务业工作底数清，情况明。

三、发展重点

1、加快发展楼宇经济。

强化重点项目和重点工程建设，努力在科学发展、率先发展上实现新突破。今年将重点启动晨博酒店大楼、建业物流总部大楼等大楼建设，通过大楼的建设把\_\_的城市形象搭建起来。

2、全力承接文创西进。

为更好把握大杭城文化西进的机遇，迈好\_\_作为建德东大门承接产业西进的步伐。今年镇将整合\_\_现有办公大楼及味精厂闲置厂房的场地资源，规划设计建德首家工业设计和文创产业园区，为\_\_未来十年的发展搭建好平台。

3、整合提升商贸流通业。

以结构调整和业态提升为重点，完善商贸基础设施，强化镇商贸服务功能。提升\_\_社区农贸市场功能，以“农村放心店”工程为重点，推进农村商业网点建设，完善农村流通服务网络。

4、加快发展现代物流业。

利用建德市发展物流业的鼓励政策，立足产业基础，利用地理优势和资源优势，依托320国道、杭新景高速公路等主要交通通道，以联江物流项目、建业物流项目的建设，积极推进物流平台建设，大力发展第三方物流。

5、培育服务业龙头企业。

积极引导具有经营规模、综合效益、企业管理等处于行业优势的服务业企业来\_\_投资、发展。

6、推进服务业现代化。

支持服务企业品牌建设，引导服务企业争创名牌。大力推动商贸、餐饮、旅游等传统服务业标准的实施，全面推进服务业标准化和规范化。

7、强化服务业项目支撑。

积极开展服务业项目的筹划、论证、筛选工作，逐步形成“储备一批、规划一批、建设一批”的重大服务业项目滚动推进机制；紧盯优米科技文创及服务外包项目建设，切实培育服务业发展新增长点；加大招商引资力度，积极引进服务业项目，推进服务业加快发展。

**服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况篇三**

时光飞逝，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始。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，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，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始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，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。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为酒店创造最大价值。

\_\_年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

一、工作业绩回顾

本区域为8——9/f，总房量86间，从20\_\_年9月至12月初日均接待量54间，出租率保持较高水平，客户投诉率2%，顺利接待了中青国旅等大型团队及vip接待

二、工作中不足

1.员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2.区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3.区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高.今后会加强。

4.物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5.没有进行安全，团队，服务意识教育

6.责任管理不够分明

7.前期区域划分不够彻底，造成部分人员责任重大，工作量相对较大，布草虽然未丢失，但是员工压力较大，后期已经进行相关处理

8.区域规范制度建设

9.无绩效考核

10.无奖惩制度

三、工作难题

1.工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

2.抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3.杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4.酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5.实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6.布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7.垃圾运送问题

8.人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9.员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10.收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11.免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12.漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13.工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14.中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

四、今后工作计划

1.提高员工团队，服务意识。

2.加强员工相关意识，技能培训。

3.加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4.加强布草管理。

5.加强成本控制管理。

6.继续进行计划清洁管理。

7.加强安全操作管理。

8.努力提高员工工作热情。

**服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况篇四**

1、7：30至酒吧，着装整齐，将上班用具备齐，7：40准时参加食堂大例会；

2、大例会后，a班入岗，回到各自区域，参加区域小例会。由领班主持总结昨日的工作及分配今日工作；

3、开市前检查：

检查工作柜的配备，摆台是否标准，桌椅是否摇晃，骰子是否备齐，烟缸是否破损漏水，撤走多余凳子（一张桌子保持两张凳子即可），确保道路畅通，将蜡烛灯芯竖起来，站位迎客；

4、迎接客人到来，客人进入后，由领班或带位人员确认定台，点蜡烛后方可为客人进行点单；

5、推销本酒吧酒品或取酒，撤走酒水牌，准备大小调酒壶、冰桶。当客人点到啤酒或者红酒时，应把桌上的洋酒杯撤走，及时跟上啤酒杯或红酒杯。酒送到客人桌上后，及时为客人调酒。当客人点到半打或半打以上啤酒时，需跟上啤酒开瓶器。取酒要及时拿回，不得长时间放置于取酒处；

6、中期服务，关注客人举灯，当客人举灯时，应第一时间举手回应，并为客人服务，留意桌面卫生，及时调酒，填满冰桶，撤走空杯、空碟。回收空饮料瓶、饮料桶，清理桌面及烟灰缸内的垃圾，保持桌面干净、干爽，关注区域内的设施设备及地面卫生，关注客人消费情况，异常情况及时反应给区域领班。

坚守岗位，若需暂时离岗，应与区域同事做好交待，及时回岗及补位。

7、12：00的换杯工作需每天进行，注重客人的良好感受，12：00前客走的台需摆6个杯子，12：00后客走的台杯子需要摆3个；

8、后期服务，关注凳子的及时回位，桌面卫生的保持，及时进行二次推销，客走后的酒水饮料需交领班回收。

后期收台需由领班通知安排操作，收台时应先撤酒水牌收杯子、烛台、其次是骰子、烟缸、将工作柜清理干净，并备适量干净烛台于工作柜。收台后也需要在区域服务或听从领班安排调动。

服务员b班工作流程：

（b班人员需要10x12人）

1、b班人员须在20：45前到达酒吧准备工具，20：50准时参加例会；

2、例会完毕后，须及时回到区域，向区域领班报道，由区域领班安排岗位，进行待客服务；

3、服务中心应与同事相互配合，做好交接，热情待客，微笑服务，做到不串岗，不私自离岗；

4、在a班下班前，b班人员须看每日值班工作安排本，清楚自己的值班工作；

5、值班工作包括：

托盘的清洗，酒水牌的擦拭，工作柜的清理，砸瓶，门童及值台人员（a班下班前不得做值班工作）。

托盘的清洗：

安排清洗托盘的人员回收各工作柜的托盘至洗杯间用杯刷刷洗干净，与每天的托盘数核对，报至值班领班，将清洗干净的托盘扣在酒吧吧台面上，使其晾干。

酒水牌的擦拭：

将各工作柜及吧台的酒水牌集合到一起，用适量干湿的抹布擦理，并报数目及破损至值班领班。

工作柜的清理：

工作柜清理的人员需用洗洁精水对工作柜各层及侧面都擦理一遍后，用清水再擦一遍，清理工作柜抽屉的内物。

砸瓶：

安排砸瓶的人员需在侧门将各类洋酒瓶整理并装箱，与仓库一起清点数目，并收至指定地点，其他不需回收的酒瓶如红酒则需砸碎。砸瓶时，戴上手套，头盔，并且清点洗杯间自然破损的杯具数目。

门童：

安排门童的人员需在a班下班前与a班门童相互交接，热情送客。

值台：

安排值台的人员需及时对客服务，不得有催客现象。

值班人员在客走后，将侧门凳子搬至场内，玻璃桌需用洗洁精水及清水擦一遍后刮干净。所有值班工作完成后由领班检查合格后统一组织下班。

**服务员工作计划和目标 服务员工作计划完成情况篇五**

复习提问：

走菜员的具体要领是什么？

引入：

酒吧是酒店为宾客提供以酒水饮料为主的交际、娱乐消闲的场所。为了与酒吧高格调的氛围相协调，必须提供高标准的服务。

新授：

一、基本要求

着装整洁，仪容大方，步姿轻快、平稳，面带微笑，表情自然。善于观察，反应敏捷，妥善安排，体贴服务。

二、具体要领

1、营业前5分钟，保持良好的仪表仪容，恭候客人的光临。

2、客人到了，笑脸相迎，热情问候。

3、恭敬的从右边吧酒单双手递上，站在一旁，听候客人的吩咐。

4、上酒水饮料、食品时，均用托盘从客人的右侧上，以方便客人使用。

5、在客人面前放酒杯时，不要拿得很高，要从低处慢慢放到客人面前。

6、如客人需用瓶酒时，在开瓶前，应以左手托瓶底，右手扶瓶口，酒标面向客人，经客人

查验确认后，方可当面打开瓶盖斟酒，使客人放心使用。

7、斟酒时要按先宾后主，先女后男，先老后少的次序进行，以示尊重与礼貌。

8、招呼客人接听电话时，要快步走到客人右侧轻声告知，并留心照看好客人放在座位上的

物品。

9、客人有事招呼时，应迅速上前服务。

10、客人离开时，要热情道别，提醒有否遗忘之物，并致谢意，欢迎再次光临。

小结：

通过本节课的学习，应熟练掌握酒吧服务员服务具体要领。

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