# 酒店楼面主管工作总结（精选6篇）

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-07-23

*小编为大家整理了酒店楼面主管工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了酒店楼面主管工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店楼面主管工作总结(精选6篇)由整理。

第1篇：酒店楼面主管岗位职责

酒店楼面主管岗位职责

直接上司：楼面部经理

管理对象：楼面部长及其下属员工

岗位提要：督导所管区域正常运作，能优质高效地完成各项工作任务。 具体职责：

1、执行上级的各项指示，上传下达，准时当班。

2、协助楼面经理搞好日常工作，做好厅面与厨房工作的配合沟通。

3、负责检查餐前餐厅的各项摆设、用品、设施及服务员的仪容仪表。

4、清楚明了当市的沽清情况，可供菜品、酒水、特别推介，订餐动态，服务人员到岗情况，

气候，特别日子等与经营有关的信息，并作出妥善安排。

5、在开餐时间里参与服务工作，并在现场督导本区域员工为客人提供高效率的服务，确保各

岗位按规程规范操作。

6、控制所属区域的客人用餐情况，主动和客人沟通，及时解决出现的问题，较好地处理客人

的投诉，建立良好的顾客关系。

7、做好餐厅的安全防火、食品卫生工作。负责本辖区设备的维护、保养、清洁。

8、安排属下员工工作任务，灵活调配人员，发挥带头作用并及时补位，保证各项服务质量。

9、配合楼面经理做好员工的培训工作。

10、完成上司交办的其它工作。

任职条件：

1、相貌秀丽，五官端正，反应灵敏，机智灵活。

2、善于处理人际关系，对业务精益求精，有较强的事业心。 受过相关专业培训，有一定的组织、管理能力。

酒店管理人员，请记住这十条。

一、凡要求下属做到的，领导者必须率先做到。榜样的力量是无穷的。孔子说：“其身正，不令而行;其身不正，虽令不从。”

二、下属有意见，不一定是坏事;领导者一到场就鸦雀无声，不一定是好事。

三、聪明的领导者决不事必躬亲，而是运筹帷幄。

四、用贬低集体或他人的手段是无法树立自己威信的。

五、切莫对以下人委以重任：对领导者只报喜不报忧的人;当面吹捧领导，却从不当面提出批评意见的人;对待领导者与下属，持两种截然相反态度的人;专谈他人缺点而不谈优点的人;每次好处都想得到，只要一次得不到就翻脸的人。

六、有的下属虽缺点不明显可也找不到突出的优点;有的下属虽缺点明显，但优点也很突出。相比之下，后一类下属往往会将工作干得更加出色。

七、与其用权力影响下属，不如用行动影响下属。

八、下属不同于机器，不是在做机械运动，他们的活动轨迹千变万化：情绪愉快时，即使脏累繁重的工作也无怨言;心境不佳时，哪怕是举手之劳也要算计。领导者的重要职责之一是营造融洽的人际交往氛围。

九、人在没有当权时，都厌恶拍马屁者，但一旦当权，又都喜欢拍马屁者。务必记住：拍马屁者的真正目的是为了自己上马。

十、下属可以接受严厉的制度和工作的辛劳，但难以忍受对人格的侵

犯。

第2篇：酒店楼面主管岗位职责

酒店楼面主管岗位职责

直接上司：楼面部经理

管理对象：楼面部长及其下属员工

能优质高效地完成各项工作任务。督导所管区域正常运作，岗位提要：

具体职责：

执行上级的各项指示，上传下达，准时当班。、1 搞好日常工作，做好厅面与厨房工作的配合沟通。楼面经理协助、2 设施及服务员的仪容仪表。用品、负责检查餐前餐厅的各项摆设、3 、4清楚明了当市的沽清情况，可供菜品、酒水、特别推介，订餐动

态，服务人员到岗情况，

气候，特别日子等与经营有关的信息，并作出妥善安排。

并在现场督导本区域员工为客人提在开餐时间里参与服务工作，、5 供高效率的服务，确保各

岗位按规程规范操作。 控制所属区域的客人用餐情况，主动和客人沟通，及时解决出现、6 的问题，较好地处理客人

的投诉，建立良好的顾客关系。

做好餐厅的安全防火、食品卫生工作。负责本辖区设备的维护、7 保养、清洁。

安排属下员工工作任务，灵活调配人员，发挥带头作用并及时补、8 位，保证各项服务质量。

做好员工的培训工作。楼面经理配合、9 完成上司交办的其它工作。、10 任职条件：

相貌秀丽，五官端正，反应灵敏，机智灵活。、1 、2 善于处理人际关系，对业务精益求精，有较强的事业心。

受过相关专业培训，有一定的组织、管理能力。

，请记住这十条。酒店管理人员

榜样的力量是无穷的。领导者必须率先做到。凡要求下属做到的，一、

孔子说：“其身正，不令而行;其身不正，虽令不从。”

二、下属有意见，不一定是坏事;领导者一到场就鸦雀无声，不一定

是好事。

三、聪明的领导者决不事必躬亲，而是运筹帷幄。

四、用贬低集体或他人的手段是无法树立自己威信的。

五、切莫对以下人委以重任：对领导者只报喜不报忧的人;当面吹捧

领导，却从不当面提出批评意见的人;对待领导者与下属，持两种截

每次好处都想得到，专谈他人缺点而不谈优点的人;然相反态度的人;

只要一次得不到就翻脸的人。

有的下属虽缺点有的下属虽缺点不明显可也找不到突出的优点;六、

明显，但优点也很突出。相比之下，后一类下属往往会将工作干得更

加出色。

七、与其用权力影响下属，不如用行动影响下属。

他们的活动轨迹千变万化：不是在做机械运动，下属不同于机器，八、

情绪愉快时，即使脏累繁重的工作也无怨言;心境不佳时，哪怕是举

手之劳也要算计。领导者的重要职责之一是营造融洽的人际交往氛

围。

九、人在没有当权时，都厌恶拍马屁者，但一旦当权，又都喜欢拍马

屁者。务必记住：拍马屁者的真正目的是为了自己上马。

但难以忍受对人格的侵下属可以接受严厉的制度和工作的辛劳，十、

第3篇：楼面主管工作计划

楼面主管工作计划

篇1：楼层主管年度工作计划

13年年度工作计划

在新的一年里，为了给商户提供一个良好的经营环境，给消费者提供一个良好的消费环境，楼层的日常服务管理工作突显的尤为重要，为此我们百货员工加强培训、努力学习，不断提高自身工作的主动性、责任心、工作水平以及工作的完成效率，有针对性的克服工作中的不足或问题，落实责任制，以对商户和消费者高度负责的精神，制定以下工作目标及工作计划：

一、工作目标

服务目标：

1、员工精神面貌焕然一新，树立了商场良好的服务形象。

整洁的工作服、洋溢着亲和力的笑脸、充满温情的问候语、规范娴熟的服务动作等逐渐形成了一种习惯，微笑变成一种自然的真情流露。

2、强化员工的主人翁意识，增强了员工的凝聚力和集体荣誉感。

各专柜导购相互帮助，通力协作，遇到问题，群策群力，共同解决。大家心往一处想，劲往一处使，为了“顾客满意”这一共同目标而努力工作着。杜绝离岗，聚堆等现象。

3、提高顾客消费成交率。

安全目标：

1、杜绝死亡、重伤、火灾、爆炸等重大事故。

2、不发生重大误操作和设备损坏事故。

二、工作计划

第一季度 重塑公司规章制度，纪律规范

1、对员工重新讲解公司规章制度，纪律规范。并每日按照其进行工作检查。例如：每周一检查卫生，每周二检查仪容仪表，每周三检查货品摆放等。

2、每周对员工进行一次站姿培训。

每周固定一天，员工上班前或下班后集体按标准站姿站立10——20分钟。

3、观察员工对顾客的三声好服务，并做到及时跟踪指导。

4、检查员工离岗，拖延工作等情况。

5、每日对当天工作做一个记录。

6、三月份末对本季度工作进行回顾：商户，员工，客户，商场环境。

第二季度 重塑员工精神面貌，增加主人翁意识

1、四月份对各楼层开展“五一”节前专项检查，保证各项设施设备的正常运行，确信排除各项安全隐患。

2、四月份开始对员工进行主人翁意识的洗脑。以员工身上发生的实际案例作为说明，讲解如何做到最大权益的维护公司利益。同事之间的互相帮助也将作为案例进行讲解。

3、五月增强员工面部微笑，及问候语。并开展“主人翁意识服务月”。

4、六月规范员工服务动作。

5、六月份末对本季度工作进行回顾：商户，员工，客户，商场环境。

第三季度 培训服务技巧，提高成交率

1、七月份迎接暑假到来，三楼重点在服务及安全管理上面。

2、七月份百货员工进行销售技巧的学习。

3、八月份百货员工学习陈列技巧。

4、记录每天的客流量，成交量，并对客户进行分类统计。

5、九月份为“十一”到来，做好专项检查。

6、九月份末对本季度工作进行回顾：商户，员工，客户，商场环境。

第四季度 年度末员工大比拼

1、连续三个月进行员工大比拼：交易额，成交量，服务质量，精神面貌等方面。

2、对个别寻在问题的员工进行针对性的培训与指导。

3、十一月天气转冷，做好冬季防寒保暖措施及预案。

4、十二月末对本季度工作进行回顾：商户，员工，客户，商场环境。

5、十二月做好一月份销售准备，货品准备充足。 王媛媛 13年2月19日

篇2：楼面主管的工作计划

楼面主管的工作计划

回望我们走过的岁月，展望现在我们的人生征途，每个人都会思绪万千，在这里我想说一句话：一切的付出都是为美好而准备的。 古语说的好，天生我才必有用，360行，行行出状元，我们即不能发明原子弹，也研究不出克隆人更参与不了国家大事的决策。我们既然选择了酒店这一服务行业，做一名平凡的服务工作人员。那么，我们就要在这个平凡的岗位上做出应尽的职责，用我们的热心、爱心、细心、耐心、诚心，让每一位踏进万戴国际酒店的客人都能高兴而来，满意而归。

因为如果你想有什么样的生活质量那就要付出什么样的工作质量，这之间的换算是成正比的，也正是那句老话，付出就有回报。

动机决定你做什么、能力决定你是否能做成、而态度决定你做的是否出色。

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，即简：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、以六常法以及“5S”管理标准来来开展工作及教育员工

(1)常分类：就是把酒店管理的所有物品分成两类：一类是不再用了的，另一类是还要用的。

(2)常整理：就是把不用的物品清理掉，把还要用的物品数量降到最低安全用量，然后摆放井然有序，贴上任何人一看就能明白的标签。

(3) 常清洁：就是整理完了就要给物品、设施做清洁工作。

(4)常维护：意思是对前面“三常”的成果进行常维护。维护“三常”的最好办法就是做到不用分类的分类;不用整理的整理;不用清洁的清洁。 什么叫“用不清洁的清洁”呢?比如说我们的指甲长了要剪指甲，剪完了以后满地都是指甲，就要清洁，为什么要清洁呢?因为地上有指甲。为什么地上指指甲呢?因为剪掉的指甲掉到地上。为什么指甲掉在地上?因为指甲刀是漏的。 于是就有人发明了一种边上封口的指甲刀，当你剪指甲时，剪掉的指甲都掉在指甲刀的封口里，只要将指甲刀打开，将指甲倒入垃圾桶，就不用再做清洁了，酒店管理里，有很多地方需要减少重复性的劳动，就是要做到“不用清洁的清洁”。

(5)常规范，就是要把员工的一切行为规范起来。

(6)常教育，就是通过批评教育使全体员工养成“六常”习惯。

5S标准：“5S”是整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)和素养(Shitsuke)

三、现今阶段，酒店业竞争日益激烈，消费者也变的越来越成熟，这就对我们饭店经营者提出了更高的要求。在此我提出一些销售计划来吸引消费者到我店消费，提高我店经营效益

1、从现有顾客中获取更多顾客份额。忠诚的顾客愿意更多地购买饭店的产品和服务，忠诚顾客的消费，其支出是随意消费支出的两到四倍，而且随着忠诚顾客年龄的增长、

经济收入的提高或顾客单位本身业务的增长，其需求量也将进一步增长。

2、减少销售成本。饭店吸引新顾客需要大量的费用，如各种广告投入、促销费用以及了解顾客的时间成本等等，但维持与现有顾客长期关系的成本却逐年递减。虽然在建立关系的早期，顾客可能会对饭店提供的产品或服务有较多问题，需要饭店进行一定的投入，但随着双方关系的进展，顾客对饭店的产品或服务越来越熟悉，饭店也十分清楚顾客的特殊需求，所需的关系维护费用就变得十分有限了。

3、赢得口碑宣传。对于饭店提供的某些较为复杂的产品或服务，新顾客在作决策时会感觉有较大的风险，这时他们往往会咨询饭店的现有顾客。而具有较高满意度和忠诚度的老顾客的建议往往具有决定作用，他们的有力推荐往往比各种形式的广告更为奏效。这样，饭店既节省了吸引新顾客的销售成本，又增加了销售收入，从而饭店利润又有了提高。

4、员工忠诚度的提高。这是顾客关系营销的间接效果。如果一个饭店拥有相当数量的稳定顾客群，也会使饭店与员工形成长期

和谐的关系。在为那些满意和忠诚的顾客提供服务的过程中，员工体会到自身价值的实现，而员工满意度的提高导致饭店服务质量的提高，使顾客满意度进一步提升，形成一个良性循环。

5、销售方法的策略：

1.改变经营的菜系。过去我们以经营粤菜和海鲜为主，本年度我们可以“模糊”菜系的概念，只要顾客喜欢，我们可以做大众菜也可以根据需要制作高档菜，这样表面上看使我们的酒店没有特色菜，其实不然，大众菜并不等同于低档菜，粤菜和海鲜一般价格高，而且并不适合普通百姓的口味，因此消费的潜力不大，我们在编制菜单时，可以在各菜系中择其“精华”，把其代表菜选入，并根据市场和季节的变化做适当调整，有了这些“精华”，我们在加入大量的大众菜。这样我们可以给顾客很大的选择余地，适应了不同口味人的需要。

2.降低菜价吸引顾客。菜价在整体上下降，某些高档菜可以价高，大部分菜优质低价，菜价在整体上是低的，但也照顾了高消费顾客的要求。价格策略①优惠折扣。②.抽奖及精品赠送优惠。

3、建立酒店营销公关通讯联络：今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等。建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销

篇3：楼层主管工作计划

作为一个楼层主管，我觉得应该从这几个方面展开自己的工作。

A、基本方面：

1.熟悉公司的规章制度。掌握公司规定的本部门工作要求，操作规范与注意事项，并具备改进与创新的管理意识;

2.踏实、负责、爱岗敬业，诚信与公平，沟通与协调的能力;处理突发事件的应变能力等

B、工作方面：

一、卖场的管理：

1.自己所辖楼层卖场的环境卫生，柜台布置，商品的陈列，设施的维护以及人员的人事考勤，仪容仪表，导购推销能力，接待服务等等硬、软件的管理与控制;

2.妥善处理好卖场的一般性与突发事件，如：“顾客争议、商户纠纷与突发火灾等事件”;

3.监督与控制卖场的经营情况，包括：“议价，走单，未经许可物品出闸、卖场三信管理(质量、计量、价格均信得过)、物价台帐的检查”等等;

4.时刻关注各专柜的销售状况，定期开展相关的市场调查，找出卖场存在的不足与获悉顾客真正的消费需求，并及时、全面地反馈给部门经理;

二、入驻商户;

1.协助楼层经理开展相应的招商与洽谈工作;

2.时刻搜集商户提出的问题并积极予以支持与解决或及时、全面地上报楼层经理;

3.定期与各商户进行交流与沟通，掌握各专柜的经营动态，保持互惠互利的关系;

三、顾客关系;

1.监督与确保所属楼层人员能为顾客提供“诚信、亲切、人性化”的服务，并能不断提高其业务素质与能力;

2.监督与确保所属人员能与顾客保持紧密的沟通，并能全面地了解顾客的需求与建议;

3.能够积极与妥善地处理楼层顾客的各类争议与纠纷，包括各类退、换货与投诉等事件;

四、所属人员管理;

1.落实公司与楼层经理下达的各项任务与精神，并确保所属人员的执行，并与所属人员一起共同努力完成卖场相关销售指标;

2.定期进行内部人员相关例会，并开展相应培训知识，在塑造团队与和谐意识的同时，确保所属人员的业务技能与工作素质能满足工作要求并能解决工作中出现的相关问题;

3.时常巡视各个岗位，考察相关人员的实际工作能力并对其不足之处予以指导，且定期将所属人员的评估考核情况等资料以书面的形式汇报给部门经理;

4.时常作好各个人员的思想工作，并协调与解决人员的一些因个人问题而影响工作的因素，如：“心理状况、内部纠纷”等;

五、上级关系与其他部门：

1.有效完成楼层经理安排的各项工作，并就工作中的问题时常与经理保持交流，应该及时地反馈任务工作的进展情况与结果给经理，确保所属楼层与公司领导信息沟通渠道的顺畅;

2.应该定期将营业报告、销售分析结果与楼层改进措施等资料上报部门经理，并协助经理作好各种销售激励与考评等工作，包括“促销实施活动等”;

3.配合其他部门开展相应工作，比如“协助防损部进行相关清场等”

4.其他如进行所属楼层文件的通知、传阅与保管等工作;

篇4：楼面主管工作职责及操作程序与标准

楼面主管工作职责及操作程序与标准

一、按上班时间提前5分钟到达公司，检查及构思当天要完成的工作，并集中及参与部长、服务员级同事的B训，内容：

1、检查各同事仪容仪表是否达标。

2、了解订餐情况，落实宴会摆设的标准，工作的到位，硬件管理的工作。

3、分别检查本身工作范围内，场地及有关一切物品的闻声情况如发现问题马上解决。

4、清楚了解每天估清的内容和特价海鲜品种及特价点心。对各级同事用提问方式进行了解B训内容，做到人人明白工作内容及工作范围。

5、检查落实各项餐前准备工作(毛巾、茶叶、餐前小食、酒水、开水等的准备) 如发现数量不足，摆放不标准，质量有问题时向当事同事说明白并开除扣分单处理。 二、上班时

1、应十分熟悉及参与部长服务员的工作范围、工作内容、对待工作一定要严肃认真，以身作则，对当班时发生的每一样问题应耐心对当事同事教育，直到当事同事对问题明白并作出扣分处理。

2、督促参与各同事围绕工作范围所做的各项工作计划是否落实到位(10分钟)

3、保持本区域内地面卫生及花草、摆设品的整洁、整齐(当班10分钟)

4、保持笑容及迎客时使用礼貌语(声音清晰、音量适中)。

早上：早上好!欢迎光临

其他时间：您好，欢迎光临

送客时：多谢光临，请慢走

5、迎客时：主动热情走到客人前迎接，协助咨客为客人拉凳后，打手势示意并说：先生/小姐请坐，问茶、开位、上毛巾、冲茶(冲茶必须用开水冲洗二次，开水及热茶只能在客人台面进行冲倒的服务)及送上餐前小食(饭市)3分钟，即时帮客人的手袋、行李盖上餐巾，衣服开上衫套，彻实上述各项工作得到落实，并向有需要的客人作自我介绍，敬上及交换名片。

6、茶市时：主动推销各类点心及了解客人所需的点心品种，并马上送到客人台上，后退一小步，并说请慢用，适时地了解客人对出品及服务的宝贵意见。

7、勤与客人沟通及服务，及时帮客人点菜，当客人菜单确实后，快速知会下属同事及参与本菜单相关的用具和餐具及酱料(5分钟)并跟踪上菜时间、速度及顺序。

8、主动向客人撤销酒水，如客人需要时马上送上，并知会下属同事备好所需的杯具，用品及特殊需要，凡是贵重酒水必须亲自服务。

9、上菜时：当接到传菜同事送来的菜时，协助及参与将菜式快速上到台面，开盖后退一小步，报上菜名，说请慢用，并向传菜同事致谢。

10、在客人用餐过程中，协调及管理好本身区域，并仔细做好客人加菜、加酒水的落单情况做到不出现差错，带动、监督及参与更换骨碟、烟盅、毛巾、勤斟茶、斟酒，帮客人点烟、清理台面、去空碟或转换细碟，在适当时候客人需要进行分菜，对上述各项工作主要起到监督启动的角色。上最后一道菜时，并说：“先生/小姐，您的菜已上齐，请慢用。”了解客人对出品及服务的宝贵意见，及时处理有关投诉问题及一些基本问题。

11、用餐后，指挥及参与快速送上热茶、热毛巾清理干净台面，转换水果餐具及送上生果或糖水。

12、客人结账前，先认真核实每张菜单及酒水的落单的情况是否属实，发现问题马上纠正，核实后签名确认，凡每单消费额在1500元以上必须亲自与客人结算。

13、客人结账时：看清楚单据是否与台号、厅房相同，快速进行结账的各项工作。

14、送客时：主动帮客人拿衣服提行李并提醒客人带齐行李物品，热情地将客人送到停车场，并说礼貌语，送客人离开停车场，马上回到原工作岗位进行各项工作。

15、必须清楚各熟客喜欢坐的厅房，或大厅的位置，茶的种类，爱好及菜式如有需要提前做好各项准备工作、并监督到位及落实。 三、班后

1、先做好交接班的各项工作，并得到接班同事的认可后方能下班。

2、集中B训，内容：总结当天工作，表扬工作出色的同事，列举当天工作不足的例子，并做出解决的办法及在明天的工作中彻实解决。

3、了解及清晰明天要进行的各项主要工作。

4、利用业余时间学习中餐的出品及菜单成功配搭。

5、安排好每一个月各同事硬件管理、服务区域的人员轮班工作并写明安排表交经理审核批准。

6、写好当月的总结，并在每月的5号交经理级同事批阅。

注明：1、此标准的初稿是公司集中各管理级同事一齐订立，并同意执行。所以各有关同事在接到此初稿后，组织学习切实贯彻执行。如在执行当中有需要更改的部分必须将内容反映到公司办公室，经同意后方可修改。

2、本部门由接到本标准后，马上由各同事组织编写本部的月工作计划，并上报经理级同事审批。

3、利用业余时间关心各同事工作进步、生活得关怀、制定各项工作计划。

宝立方酒店

篇5：餐饮部楼面经理工作计划

尊敬的领导、亲爱的员工们

大家上午!

在漫长的岁月里，已加入盛世开元这个团队2年多了，一路走来，也有收获，也有成长，也有感慨。XX年一直朝向殷董提出新目标、新思路，超越金爵、赶上顺峰。创新管理经营，打造特色出品，创造知名品牌，争到优质服务这个方向努力。

08年首先两次学习收获：2月份参加专业经理人课程培训班，学到如何角色认识，怎样有效沟通，怎样制订有效培训，自我学习之用养成一个好习惯，带支团队进步。

4月份参加了林老师突破自我体验式学习，是我的思维模式得到了有效改变，超越自我，学会信任，学会是一位责任者，学会共赢，用未来愿望做现在的事，又一次给我的身心注入了新的层次。

回顾08年的成长，是比较艰辛，磨难挑战性的，前期岗位流动性大，造成人员缺编。技能新老不齐。到如今基本稳定。以前大房间二人服务还投诉服务不到仒一，后分析员工欠缺技能，见缝扎针培训并强化学习，现今服务客人都能热情周到。在没有规则的日常管理，物无去处，到处脏乱现象，在学习六常管理执行结果后，部门商议制订了标准运行，现保持整洁有序美观，得到了很大的改善。后半鼐年在殷董、解总指导思想下余总执行下，餐饮部改变了整个精神面貌。通过肢体语言、仪容仪表、连接服务运用、员工的工作状态都给客人留下了好评。这一切都是离不开大家共同努力换来的成绩。

XX年的到来我的计划如下：

1、对员工技能少训多教，耐心指导帮助，打造过硬团队建议。

2、员工生活和思想给予关心和开导，保持乐观、积极向上心态，增加自身心理素质。

3、六常管理标准，人人做到守则。

4、营造和谐氛围，加强与客户沟通联系销售。

5、搞好节约意识，卫生保持。

6、培训员工语言表达能力，学会创新主动服务。

用心报答三春晖。

最后我要在新的一年里，充满信心，带着热情，尽职尽责干好本职工作。不断创新，追求卓越，共同向前拼搏。同时祝愿盛世开元XX年更加蒸蒸日上，致高致远。也祝愿各位领导、各位员工事事如意，身体健康。

篇6：楼面主管的工作细则

楼面主管的工作细则 一、楼面主管的角色

公司期望楼管成为搂层管理的领航者，引导、指导、激励员工为不断提高服务质量，不断刷新销售纪录，不断提升公司的经营效益而努力.

─ 执行者

不拆不扣地依据公司的各项操作流程、政策指引、上司的要求开展及指导下属工作。

─ 督导者

能合理地组织及分派工作，监控员工工作进展，确保其能遵循工作要求，适时掌握其工作进程，并在有偏差状况时立即予以纠正。 ─ 示范者

对工作和公司有很高的热情，以身作则.用实际行动带动员工完成共同的销售目标，并能激发员工互相团结合作。

─ 培训者

员工最好的培训老师就是上司，楼管要随时随地给予员工有关工作方面的知识、技巧，更重要的是对员工工作态度方面的辅导，因为态度的转变能产生行动力。

─ 联络者

向员工及上司传递信息时，能清楚、有效，确保对方能全面地理解信息，并作出正确的反应。了解公司和员工的立场及需求，并起到公司与员工之间的桥梁作用，保持信息通畅。

─ 服务者.

建立楼管应服务顾客，服务员工的思想。在顾客面前，楼管是优秀服务质量的代言人;在员工面前，楼管是困难的解决专家。 ─ 公关者

在与顾客、公司各职能部门及社会职能部门接触遇程中，能以有弹性、有技巧的方式进行协调，以寻求双方共同

接受的方案。

篇7：楼面主管岗位职责

1.具体负责酒吧的日常营业活动和对客服务的组织工作保务质量。

2.贯彻落实酒吧各项规章制度，监督和知道所管班组员工，使其保持良好的工作态度和工作效率。

3.在酒吧经理指导下，制定酒吧日常服务计划，布置工作任务。每日召开班前后会，检查员工着装仪表、礼节礼貌、工作规范、服务程序和质量标准的落实情况，适时提出改进意见，提高服务水平。

4.每日检查所管辖酒吧各种设施设备，配套设施及其周围的环境卫生，负责物品领用。填写领用单，经酒吧经理审核后领取、发放。做好财务保管，控制用品消耗。

5.根据酒吧的经营方式，与所属员工一起，做好经营接待，活动过程的组织工作。有礼貌地处理或劝阻个别客人的违章行为，维护活动场所的安全，保证经营项目的健康、文明。

6.负责员工技术培训，指导新员工的工作。

7.负责所辖设施设备的维护与保养，对需要维修的项目，填写签发维修单，通知工程人员及时维修，确保娱乐设备正常运行，满足客人娱乐需求。

8.根据公司的有关规定，做好本班组员工的考核评估工作。

篇8：楼面部管理计划

楼面部管理计划

楼面部做为娱乐场所的核心，是娱乐场所的重要组成部分，抓好楼面部及服务人员的综合素质培养，对提高娱乐场所的竞争力，营运的状况，搞活娱乐场所的经济效益和提高公司形象有着积极重要的作用。通过自身在酒店娱乐行业多年的经验，对做好楼面部的工作现归纳为以下几点

一、合理安排人事架构

公司的行政组织架构是公司的管理体系，对人事安排、分工都应很明确，而且这种组织架构应是扁平化的，避免人浮于事，减少中间环节，提高效率，明确各自的职、权、责，保证人事编制的合理性，降低人力资源的成本。

二、建立完善健全各部门的规章制度

俗话说：“没有规矩不成方圆”。完善公司各部的规章制度、行为规范，明确要求什么可以做，什么不可以做，形成文字条文，做到有章可循。这样会有力的保证公司的正常运作，避免任人为亲，拉帮结派，影响员工的积极性，并提供一个公平、公正、公开的平台给员工发展。

三、建立员工正确的思想观念

通过一定的考核手段进行优胜劣汰，实行“能者上，平者让，庸者下”的人才竞争机制，即做事认真，能力强，有

培养潜质并能胜任者予以晋升;工作能力一般，愿意与公司共同发展的可以视具体情况调整工作岗位;工作能力差又在搞名堂的，公司坚决辞退，达到人员精简、提高员工工作积极性的目的。

四、培养员工的礼貌意识

良好的礼貌意识，不仅可以反映员工的自身素质，即可保障公司内部安定团结，促使人际关系和谐，更可以使客人感觉宾至如归，提高公司的服务档次。礼貌练习是每天班前的必练课程。

五、培养员工的环境卫生意识

卫生打理是评价公司档次一个关键的环节，良好的环境给人一种卫生、安全、舒适安逸的感觉，每天的班前班好卫生检查是楼面必不可少的工作。

六、抓好部门纪律意识

事在人为，欲成大事先理人和，欲旺财源先旺人气，试问乌合之众能成大事吗?军事化的管理，组建一支纪律严明的队伍，才能有条不紊的开展各

项工作，体现团队精神

七、培养员工成本控制意志

开源节流，从源头做起。对物料的采购，保管由专人负责，对水电做到无长流水，人走关灯，使员工养成良好的成本控制意识

八、加强员工的服务意识

“细节决定成败”，楼面的核心工作就是向客人提供优质的服务，对服务的每个环节都应考虑周到，每天不断的灌输服务意识，营业现场不断的督导，让员工自觉形成服务意识。

九、定期的培训

酒店服务人员质量之优劣，有赖于员工的素质，要提高员工的素质，关键是抓好培训;培训是使人才成长的基本途径;是提高人员战斗力的源泉，为使酒店实现“五星级”酒店服务和环境卫生的管理除需要有一支严格而整齐的服务队伍之外，更需要有一批高素质的服务人员和高质量的服务水准。所以要从思想上、知识上、技能上，分时段、分层次、分步骤对员工进行不断培训，通过培训提高服务质量，树立良好的社会形象和口碑，加强人才培养战略，可以保证企业的永续经营，增强员工的凝聚力和忠诚心。

十、区域责任的明确划分

区域的明确划分就是避免“要么谁都可以管，要么谁都不管“的管理局面，区域责任到人，岗位责任到人。

以上管理心得，任重道远，是管理人员长期的管理工作，需要坚持不懈的努力，按高标准、高要求去管理。全员行动起来，全面改革，以务实创新、开拓进取的工作作风迎接新的挑战，提高部门及酒店的整体管理水平。沿着更深、更远

的管理目标发展，创造酒店的管理典范和新的辉煌。 周明刚

QQ：345815145

XX.11.15

第4篇：楼面主管工作计划

楼面主管1楼面主管工作职责及操作程序与标准一、按上班时间提前5分钟到达公司，检查及构思当天要完成的工作，并集中及参与部长、服务员级同事的B训，内容1、检查各同事仪容仪表是否达标。2、了解订餐情况，落实宴会摆设的标准，工作的到位，硬件管理的工作。3、分别检查本身工作范围内，场地及有关一切物品的闻声情况如发现问题马上解决。4、清楚了解每天估清的内容和特价海鲜品种及特价点心。对各级同事用提问方式进行了解B训内容，做到人人明白工作内容及工作范围。5、检查落实各项餐前准备工作(毛巾、茶叶、餐前小食、酒水、开水等的准备)如发现数量不足，摆放不标准，质量有问题时向当事同事说明白并开除扣分单处理。二、上班时1、应十分熟悉及参与部长服务员的工作范围、工作内容、对待工作一定要严肃认真，以身作则，对当班时发生的每一样问题应耐心对当事同事教育，直到当事同事对问题明白并作出扣分处理。2、督促参与各同事围绕工作范围所做的各项工作计划是否落实到位(10分钟)3、保持本区域内地面卫生及花草、摆设品的整洁、整齐(当班10分钟)4、保持笑容及迎客时使用礼貌语(声音清晰、音量适中)。早上早上好!欢迎光临其他时间您好，欢迎光临送客时多谢光临，请慢走5、迎客时主动热情走到客人前迎接，协助咨客为客人拉凳后，打手势示意并说先生/小姐请坐，问茶、开位、上毛巾、冲茶(冲茶必须用开水冲洗二次，开水及热茶只能在客人台面进行冲倒的服务)及送上餐前小食(饭市)3分钟，即时帮客人的手袋、行李盖上餐巾，衣服开上衫套，彻实上述各项工作得到落实，并向有需要的客人作，敬上及交换名片。6、茶市时主动推销各类点心及了解客人所需的点心品种，并马上送到客人台上，后退一小步，并说请慢用，适时地了解客人对出品及服务的宝贵意见。7、勤与客人沟通及服务，及时帮客人点菜，当客人菜单确实后，快速知会下属同事及参与本菜单相关的用具和餐具及酱料(5分钟)并跟踪上菜时间、速度及顺序。8、主动向客人撤销酒水，如客人需要时马上送上，并知会下属同事备好所需的杯具，用品及特殊需要，凡是贵重酒水必须亲自服务。9、上菜时当接到传菜同事送来的菜时，协助及参与将菜式快速上到台面，开盖后退一小步，报上菜名，说请慢用，并向传菜同事致谢。10、在客人用餐过程中，协调及管理好本身区域，并仔细做好客人加菜、加酒水的落单情况做到不出现差错，带动、监督及参与更换骨碟、烟盅、毛巾、勤斟茶、斟酒，帮客人点烟、清理台面、去空碟或转换细碟，在适当时候客人需要进行分菜，对上述各项工作主要起到监督启动的角色。上最后一道菜时，并说“先生/小姐，您的菜已上齐，请慢用。”了解客人对出品及服务的宝贵意见，及时处理有关投诉问题及一些基本问题。11、用餐后，指挥及参与快速送上热茶、热毛巾清理干净台面，转换水果餐具及送上生果或糖水。12、客人结账前，先认真核实每张菜单及酒水的落单的情况是否属实，发现问题马上纠正，核实后签名确认，凡每单消费额在1500元以上必须亲自与客人结算。13、客人结账时看清楚单据是否与台号、厅房相同，快速进行结账的各项工作。14、送客时主动帮客人拿衣服提行李并提醒客人带齐行李物品，热情地将客人送到停车场，并说礼貌语，送客人离开停车场，马上回到原工作岗位进行各项工作。15、必须清楚各熟客喜欢坐的厅房，或大厅的位置，茶的种类，爱好及菜式如有需要提前做好各项准备工作、并监督到位及落实。三、班后1、先做好交接班的各项工作，并得到接班同事的认可后方能下班。2、集中B训，内容总结当天工作，表扬工作出色的同事，列举当天工作不足的例子，并做出解决的办法及在明天的工作中彻实解决。3、了解及清晰明天要进行的各项主要工作。4、利用业余时间学习中餐的出品及菜单成功配搭。5、安排好每一个月各同事硬件管理、服务区域的人员轮班工作并写明安排表交经理审核批准。6、写好当月的总结，并在每月的5号交经理级同事批阅。注明1、此标准的初稿是公司集中各管理级同事一齐订立，并同意执行。所以各有关同事在接到此初稿后，组织学习切实贯彻执行。如在执行当中有需要更改的部分必须将内容反映到公司办公室，经同意后方可修改。2、本部门由接到本标准后，马上由各同事组织编写本部的月工作计划，并上报经理级同事审批。3、利用业余时间关心各同事工作进步、生活得关怀、制定各项工作计划。宝立方酒店楼面主管工作计划2具体负责酒吧的日常营业活动和对客服务的组织工作保务质量。贯彻落实酒吧各项规章制度，监督和知道所管班组员工，使其保持良好的工作态度和工作效率。在酒吧经理指导下，制定酒吧日常服务计划，布置工作任务。每日召开班前后会，检查员工着装仪表、礼节礼貌、工作规范、服务程序和质量标准的落实情况，适时提出改进意见，提高服务水平。每日检查所管辖酒吧各种设施设备，配套设施及其周围的环境卫生，负责物品领用。填写领用单，经酒吧经理审核后领取、发放。做好财务保管，控制用品消耗。根据酒吧的经营方式，与所属员工一起，做好经营接待，活动过程的组织工作。有礼貌地处理或劝阻个别客人的违章行为，维护活动场所的安全，保证经营项目的健康、文明。负责员工技术培训，指导新员工的工作。负责所辖设施设备的维护与保养，对需要维修的项目，填写签发维修单，通知工程人员及时维修，确保娱乐设备正常运行，满足客人娱乐需求。根据公司的有关规定，做好本班组员工的考核评估工作。楼面主管工作计划3作为一个楼层主管，我觉得应该从这几个方面展开自己的工作。A、基本方面熟悉公司的规章制度。掌握公司规定的本部门工作要求，操作规范与注意事项，并具备改进与创新的管理意识;踏实、负责、爱岗敬业，诚信与公平，沟通与协调的能力;处理突发事件的应变能力等B、工作方面一、卖场的管理自己所辖楼层卖场的环境卫生，柜台布置，商品的陈列，设施的维护以及人员的人事考勤，仪容仪表，导购推销能力，接待服务等等硬、软件的管理与控制;妥善处理好卖场的一般性与突发事件，如“顾客争议、商户纠纷与突发火灾等事件”;监督与控制卖场的经营情况，包括“议价，走单，未经许可物品出闸、卖场三信管理(质量、计量、价格均信得过)、物价台帐的检查”等等;时刻关注各专柜的销售状况，定期开展相关的市场调查，找出卖场存在的不足与获悉顾客真正的消费需求，并及时、全面地反馈给部门经理;二、入驻商户;协助楼层经理开展相应的招商与洽谈工作;时刻搜集商户提出的问题并积极予以支持与解决或及时、全面地上报楼层经理;定期与各商户进行交流与沟通，掌握各专柜的经营动态，保持互惠互利的关系;三、顾客关系;监督与确保所属楼层人员能为顾客提供“诚信、亲切、人性化”的服务，并能不断提高其业务素质与能力;监督与确保所属人员能与顾客保持紧密的沟通，并能全面地了解顾客的需求与建议;能够积极与妥善地处理楼层顾客的各类争议与纠纷，包括各类退、换货与投诉等事件;四、所属人员管理;落实公司与楼层经理下达的各项任务与精神，并确保所属人员的执行，并与所属人员一起共同努力完成卖场相关销售指标;定期进行内部人员相关例会，并开展相应培训知识，在塑造团队与和谐意识的同时，确保所属人员的业务技能与工作素质能满足工作要求并能解决工作中出现的相关问题;时常巡视各个岗位，考察相关人员的实际工作能力并对其不足之处予以指导，且定期将所属人员的评估考核情况等资料以书面的形式汇报给部门经理;时常作好各个人员的思想工作，并协调与解决人员的一些因个人问题而影响工作的因素，如“心理状况、内部纠纷”等;五、上级关系与其他部门有效完成楼层经理安排的各项工作，并就工作中的问题时常与经理保持交流，应该及时地反馈任务工作的进展情况与结果给经理，确保所属楼层与公司领导信息沟通渠道的顺畅;应该定期将营业报告、销售分析结果与楼层改进措施等资料上报部门经理，并协助经理作好各种销售激励与考评等工作，包括“促销实施活动等”;配合其他部门开展相应工作，比如“协助防损部进行相关清场等”其他如进行所属楼层文件的`通知、传阅与保管等工作;楼面主管工作计划4楼面主管的工作细则一、楼面主管的角色公司期望楼管成为搂层管理的领航者，引导、指导、激励员工为不断提高服务质量，不断刷新销售纪录，不断提升公司的经营效益而努力.─执行者不拆不扣地依据公司的各项操作流程、政策指引、上司的要求开展及指导下属工作。─督导者能合理地组织及分派工作，监控员工工作进展，确保其能遵循工作要求，适时掌握其工作进程，并在有偏差状况时立即予以纠正。─示范者对工作和公司有很高的热情，以身作则.用实际行动带动员工完成共同的销售目标，并能激发员工互相团结合作。─培训者员工最好的培训老师就是上司，楼管要随时随地给予员工有关工作方面的知识、技巧，更重要的是对员工工作态度方面的辅导，因为态度的转变能产生行动力。─联络者向员工及上司传递信息时，能清楚、有效，确保对方能全面地理解信息，并作出正确的反应。了解公司和员工的立场及需求，并起到公司与员工之间的桥梁作用，保持信息通畅。─服务者.建立楼管应服务顾客，服务员工的思想。在顾客面前，楼管是优秀服务质量的代言人;在员工面前，楼管是困难的解决专家。─公关者在与顾客、公司各职能部门及社会职能部门接触遇程中，能以有弹性、有技巧的方式进行协调，以寻求双方共同接受的方案。楼面主管工作计划5在新的一年里，为了给商户提供一个良好的经营环境，给消费者提供一个良好的消费环境，楼层的日常服务管理工作突显的尤为重要，为此我们百货员工加强培训、努力学习，不断提高自身工作的主动性、责任心、工作水平以及工作的完成效率，有针对性的克服工作中的不足或问题，落实责任制，以对商户和消费者高度负责的精神，制定以下工作目标及工作计划一、工作目标服务目标1、员工精神面貌焕然一新，树立了商场良好的服务形象。整洁的工作服、洋溢着亲和力的笑脸、充满温情的问候语、规范娴熟的服务动作等逐渐形成了一种习惯，微笑变成一种自然的真情流露。2、强化员工的主人翁意识，增强了员工的凝聚力和集体荣誉感。各专柜导购相互帮助，通力协作，遇到问题，群策群力，共同解决。大家心往一处想，劲往一处使，为了“顾客满意”这一共同目标而努力工作着。杜绝离岗，聚堆等现象。3、提高顾客消费成交率。安全目标1、杜绝死亡、重伤、火灾、爆炸等重大事故。2、不发生重大误操作和设备损坏事故。二、工作计划第一季度重塑公司规章制度，纪律规范1、对员工重新讲解公司规章制度，纪律规范。并每日按照其进行工作检查。例如每周一检查卫生，每周二检查仪容仪表，每周三检查货品摆放等。2、每周对员工进行一次站姿培训。每周固定一天，员工上班前或下班后集体按标准站姿站立10——20分钟。3、观察员工对顾客的三声好服务，并做到及时跟踪指导。4、检查员工离岗，拖延工作等情况。5、每日对当天工作做一个记录。6、三月份末对本季度工作进行回顾商户，员工，客户，商场环境。第二季度重塑员工精神面貌，增加主人翁意识1、四月份对各楼层开展“五一”节前专项检查，保证各项设施设备的正常运行，确信排除各项安全隐患。2、四月份开始对员工进行主人翁意识的洗的脑。以员工身上发生的实际案例作为说明，讲解如何做到最大权益的维护公司利益。同事之间的互相帮助也将作为案例进行讲解。3、五月增强员工面部微笑，及问候语。并开展“主人翁意识服务月”。4、六月规范员工服务动作。5、六月份末对本季度工作进行回顾商户，员工，客户，商场环境。第三季度培训服务技巧，提高成交率1、七月份迎接暑假到来，三楼重点在服务及安全管理上面。2、七月份百货员工进行销售技巧的学习。3、八月份百货员工学习陈列技巧。4、记录每天的客流量，成交量，并对客户进行分类统计。5、九月份为“十一”到来，做好专项检查。6、九月份末对本季度工作进行回顾商户，员工，客户，商场环境。第四季度年度末员工大比拼1、连续三个月进行员工大比拼交易额，成交量，服务质量，精神面貌等方面。2、对个别寻在问题的员工进行针对性的培训与指导。3、十一月天气转冷，做好冬季防寒保暖措施及预案。4、十二月末对本季度工作进行回顾商户，员工，客户，商场环境。5、十二月做好一月份销售准备，货品准备充足。楼面主管工作计划6楼面部做为娱乐场所的核心，是娱乐场所的重要组成部分，抓好楼面部及服务人员的综合素质培养，对提高娱乐场所的竞争力，营运的状况，搞活娱乐场所的经济效益和提高公司形象有着积极重要的作用。通过自身在酒店娱乐行业多年的经验，对做好楼面部的工作现归纳为以下几点一、合理安排人事架构公司的行政组织架构是公司的管理体系，对人事安排、分工都应很明确，而且这种组织架构应是扁平化的，避免人浮于事，减少中间环节，提高效率，明确各自的职、权、责，保证人事编制的合理性，降低人力资源的成本。二、建立完善健全各部门的规章制度俗话说“没有规矩不成方圆”。完善公司各部的规章制度、行为规范，明确要求什么可以做，什么不可以做，形成文字条文，做到有章可循。这样会有力的保证公司的正常运作，避免任人为亲，拉帮结派，影响员工的积极性，并提供一个公平、公正、公开的平台给员工发展。三、建立员工正确的思想观念通过一定的考核手段进行优胜劣汰，实行“能者上，平者让，庸者下”的人才竞争机制，即做事认真，能力强，有培养潜质并能胜任者予以晋升;工作能力一般，愿意与公司共同发展的可以视具体情况调整工作岗位;工作能力差又在搞名堂的，公司坚决辞退，达到人员精简、提高员工工作积极性的目的。四、培养员工的礼貌意识良好的礼貌意识，不仅可以反映员工的自身素质，即可保障公司内部安定团结，促使人际关系和谐，更可以使客人感觉宾至如归，提高公司的服务档次。礼貌练习是每天班前的必练课程。五、培养员工的环境卫生意识卫生打理是评价公司档次一个关键的环节，良好的环境给人一种卫生、安全、舒适安逸的感觉，每天的班前班好卫生检查是楼面必不可少的工作。六、抓好部门纪律意识事在人为，欲成大事先理人和，欲旺财源先旺人气，试问乌合之众能成大事吗?军事化的管理，组建一支纪律严明的队伍，才能有条不紊的开展各项工作，体现团队精神七、培养员工成本控制意志开源节流，从源头做起。对物料的采购，保管由专人负责，对水电做到无长流水，人走关灯，使员工养成良好的成本控制意识八、加强员工的服务意识“细节决定成败”，楼面的核心工作就是向客人提供优质的服务，对服务的每个环节都应考虑周到，每天不断的灌输服务意识，营业现场不断的督导，让员工自觉形成服务意识。九、定期的培训酒店服务人员质量之优劣，有赖于员工的素质，要提高员工的素质，关键是抓好培训;培训是使人才成长的基本途径;是提高人员战斗力的源泉，为使酒店实现“五星级”酒店服务和环境卫生的管理除需要有一支严格而整齐的服务队伍之外，更需要有一批高素质的服务人员和高质量的服务水准。所以要从思想上、知识上、技能上，分时段、分层次、分步骤对员工进行不断培训，通过培训提高服务质量，树立良好的社会形象和口碑，加强人才培养战略，可以保证企业的永续经营，增强员工的凝聚力和忠诚心。十、区域责任的明确划分区域的明确划分就是避免“要么谁都可以管，要么谁都不管“的管理局面，区域责任到人，岗位责任到人。以上管理心得，任重道远，是管理人员长期的管理工作，需要坚持不懈的努力，按高标准、高要求去管理。全员行动起来，全面改革，以务实创新、开拓进取的工作作风迎接新的挑战，提高部门及酒店的整体管理水平。沿着更深、更远的管理目标发展，创造酒店的管理典范和新的辉煌。楼面主管工作计划7尊敬的领导、亲爱的员工们大家上午!在漫长的岁月里，已加入盛世开元这个团队2年多了，一路走来，也有收获，也有成长，也有感慨。20xx年一直朝向殷董提出新目标、新思路，超越金爵、赶上顺峰。创新管理经营，打造特色出品，创造知名品牌，争到优质服务这个方向努力。08年首先两次学习收获2月份参加专业经理人课程培训班，学到如何角色认识，怎样有效沟通，怎样制订有效培训，自我学习之用养成一个好习惯，带支团队进步。4月份参加了林老师突破自我体验式学习，是我的思维模式得到了有效改变，超越自我，学会信任，学会是一位责任者，学会共赢，用未来愿望做现在的事，又一次给我的身心注入了新的层次。回顾08年的成长，是比较艰辛，磨难挑战性的，前期岗位流动性大，造成人员缺编。技能新老不齐。到如今基本稳定。以前大房间二人服务还投诉服务不到仒一，后分析员工欠缺技能，见缝扎针培训并强化学习，现今服务客人都能热情周到。在没有规则的日常管理，物无去处，到处脏乱现象，在学习六常管理执行结果后，部门商议制订了标准运行，现保持整洁有序美观，得到了很大的改善。后半鼐年在殷董、解总指导思想下余总执行下，餐饮部改变了整个精神面貌。通过肢体语言、仪容仪表、连接服务运用、员工的工作状态都给客人留下了好评。这一切都是离不开大家共同努力换来的成绩。20xx年的到来我的计划如下1、对员工技能少训多教，耐心指导帮助，打造过硬团队建议。2、员工生活和思想给予关心和开导，保持乐观、积极向上心态，增加自身心理素质。3、六常管理标准，人人做到守则。4、营造和谐氛围，加强与客户沟通联系销售。5、搞好节约意识，卫生保持。6、培训员工语言表达能力，学会创新主动服务。用心报答三春晖。最后我要在新的一年里，充满信心，带着热情，尽职尽责干好本职工作。不断创新，追求卓越，共同向前拼搏。同时祝愿盛世开元20xx年更加蒸蒸日上，致高致远。也祝愿各位领导、各位员工事事如意，身体健康。【楼面主管工作计划】

第5篇：楼面主管工作流程

楼面主管工作流程

9:20-9:30上班、打卡、吃员工餐。

9:30-9:40参加大例会(值班时点名，检查仪容、仪表)。 9:40-9:50组织召开部门班前小例会,分配工作,提出工作要求.10:10-10:30参加管理层碰头会。

10:10-10:30跟踪督查所属部门员工卫生清扫,检查员工仪容仪表,10:30-11:50

11:50-13:45

13:45-14:00

14:00-16:25

16:25-16:40

16:40-16:50

16:50-17:10

17:10-20:50

20:50-21:00 准备工作到位情况,餐前站位迎宾状况.参加营销会议,了解估清单内容.中餐开市,督导所属部门员工进入全方位工作状态,巡视每桌客人进餐动态和服务情况,保证服务质量.吃员工餐,检查各餐厅、各区域餐后卫生,电器关闭情况,瓶盖、布草上缴情况,并做好上午的工作记录.午休(值班时在大堂接受预定,接待下午来客用餐),打卡.参加大例会(值班点名,检查仪容仪表,总结工作中的好人好事和存在问题,多表扬少批评).组织召开部门班前小例会,分配工作,提出工作重点及要求.检查员工仪容仪表,餐前准备工作到位情况,餐前站位迎宾状况.晚餐开市,督导所属部门员工进入全方位工作状态,巡视每桌客人进餐动态和服务情况,保证服务质量.吃员工餐,检查各餐厅各区域餐后卫生,电器关闭情

况,瓶盖、布草上缴情况，并做好下午的工作记录。

第6篇：楼面主管工作流程

楼面主管工作职责

1、以身作则，带头遵守会所的一切规章制度。

2、严格要求自己，对下属员工热情帮助，搞好现场培训，并带领下属员

工严格按照操作程序接待客人。

3、定期培训本部门员工，不断提高服务技能和业务水平，做好每月考勤、

排班表。

4、熟悉服务程序和标准，熟悉所有服务设施的性能、规格和用途。

5、了解演艺大厅的营业性质和营业时间，向客人推荐。

6、检查下属的仪容仪表，对每个下属下达简单明了的提示，并随时协助

他们的工作，确保员工有良好的畅顺的服务工作环境。

7、抓好员工纪律、服务态度，了解员工思想动态、业务技能和思想作风。

8、落实每天卫生工作计划，保持楼面整洁及保证杯具符合卫生标准。

9、接受并解决客人投诉，做好工作日记和交班工作，做好工作计划和总

结。

10、当班时注意每间包房消费动态，对某些房间给予必要的协助，解答客人的提问和要求。

11、做好收市后的善后工作，保证楼面的清洁整齐，并闭电源开关，检

查有无遗留烟火，确定无隐患后方可下班。

12、完成其它由经理安排的工作任务。

楼面主管工作流程

1、每日18:00提前到公司安排好少爷的开档卫生工作，汇总整理昨

晚营业发生的问题并与经理讨论解决方法。

2、跟进昨晚工程维修落实情况，准备日常营业所需物品，提前到仓

申领。

3、18：30准时参加员工班前例会：

① 检查员工仪容仪表;

② 传达各项工作任务;

③ 对员工昨晚的工作表现给予点评及讲解正确的操作方法;

④ 安排区域少爷和传送的工作岗位。

4、(19:00-20:00)营业初期，负责跟踪督导区域班前卫生是否达标及工程维修检查落实;做好区域客人接待工作及服务跟踪情况;

5、(20:00-00:00)营业中期，巡察区域房间动态和卫生状况，跟进传送出品的质量和工作效率并监督指导包房少爷和DJ公主的在房服务配合工作以及服务细节;观察区域客人的动态有无异常及服务投诉，如有异常情况及时通知订房人和上级跟进处理;

6、(00:00-2:00)营业后期，跟进区域房间结账工作及员工的服务纪律监督;

7、班后由少爷组长协助配合区域主管跟进包厢的卫生清理情况及人员安排;并检查是否有遗留工程问题，汇总下维修单;最后与总值人员交接完毕方可下班;如轮总值须和保安一起对场所的各项安全工作进行检查和登记，如无异常情况，则关闭一切电源方可下班。

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