

# 夜场工作总结新人(优秀5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 夜场工作总结新人篇一

通过参加夜场服务员培训，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。下面是本站小编为大家收集整理的夜场服务员培训心得，欢迎大家阅读。

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

## 一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光

傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。
2. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。
3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。
4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学计划，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[]xx年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

## 一、实习酒店简介

### 1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有过几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二(实战练习)：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性

和灵活性增强，产生归属感——酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

## 夜场工作总结新人篇二

(简称甲方)、身份证号：

承包厨房者(受聘人)：

(简称乙方)、身份证号：

根据劳动局、民政局及烹饪协会的有关法规条文，经甲、乙双方友好协商，一致同意签订本协议书，以供共同信守执行。

一、甲方将座落于 市(县、区) 地段 的厨房承包给乙方做技术管理工作，职务为 为 年，自 年 月 日至 月 日止。

二、为甲方每月付给乙方承包工资，人民币 元，(大写： 万 千 百元整)。每月 号为支付上月工资发放日，甲方不得以任何理由拖欠，如甲方拖欠工资自每月的工资发放日起7日后，乙方则无需再遵守本协议，并可要求甲方支付乙方全部工资(上月未发工资加本月实做天数的工资)和厨房人员回湖南的相关车费。如协议未果，乙方有权向劳动仲裁机关申请仲裁解决。

三、为乙方自行组织安排熟练操作技能的厨师担任厨房内切

配、正、副灶台、蒸炉、打荷、冷菜间等技术岗位工作，并负担工资。厨房内洗涤卫生杂工由甲方负责安排人员并负担工资。

四、为在乙方承包期中，甲方有义务为乙方提供必需的工作条件和约定的生活待遇(包括免费提供乙方工作人员的食宿)。如对方人员安排烹调技术有所异议，可及时向乙方提出，乙方应及时改进，达到双方满意。甲方在营业期间若生意红火增收营业额，应相关增加乙方工资。

五、甲、乙双方欲解除本协议，一方应以书面形式提早30日向另一方提出，以便安排工作，否则，一方应加倍赔偿另一方的经济(工资)损失。

六、本协议未尽事宜，甲、乙双方按照有关规定，本着互相谅解的精神，共同协商处理，如协商未果，按原协议执行。

七、本合同期限届满，劳动合同即终止。双方当事人在本合同期满前30日向对方表示续订意向，甲乙双方经协商同意。可以续订劳动合同，如协商未果，则合同到期本协议自动失效。

八、本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，双方签名盖章后生效，同时产生法律效力。

九、乙方或者乙方所属人员患病或非因工负伤，其病假工资、疾病救济费和医疗费用等待遇按照国家有关规定执行。

十、本协议条款如与国家法律、法规相抵触时，以国家法律、法规为准。

甲方：（签名盖章）

签订日期： 年 月 日

乙方：（签名盖章）

签订日期： 年 月 日

## 夜场工作总结新人篇三

### 一、指标完成情况

- 1、售电量：售电量完成9045万kwh□比去年增长9.3个百分点。
- 2、线损率：配网综合线损完成4.3%，比年初中心下达的线损指标6%，下降1.7个百分点。
- 3、售电均价：综合售电均价为525.25/千千瓦时，比年初中心下达的指标增长4.85个百分点。
- 4、电费回收：当年电费回收率完成99.64%，旧欠电费回收率完成99.70%。

### 二、狠抓安全工作，不断提高人员安全思想意识

- 1、认真开展安全活动，加强职工安全思想教育。

为了提高组员对安全生产重要性的认识，一年来我班一直坚持每周一次的安全活动，从未间断过。每次安全活动不仅仅是及时学习安全事故通报，更重要的是分析事故发生的原因，从中吸取教训。使每位班员清楚的认识到的危害性，清楚的认识到的安全工作不容忽视。从思想上牢固的树立“安全第一”方针。

- 2、按时开展安全培训，不断提高职工安全思想意识

为了加强工作人员安全方面的知识，我们按照年度培训计划，适时对职工进行安全培训，在春季大检查前进行《电业安全



工作规程》考试，十月底进行了新《电业安全工作规程》学习并经考试合格。同时在日常工作中，及时对工作人员进行安全教育，使工作人员不断提高安全自我保护意识。

### 3、严格规章制度，杜绝习惯性违章

为了保证安全生产，我们要求每位工作人员必须严格规章制度和规程规定执行，坚持杜绝习惯性违章作业，对工作不认真者，严格按照经济考核的规定进行处罚。加强对车辆的管理，补充完善了车辆管理规定，严格了出车纪律，杜绝了交通事故的发生。

### 4、加强客户的安全用电管理，确保电网安全运行

客户的安全用电直接关系到客户的经济效益，也影响着电网的安全运行。今年，因客户责任引发了电网越级跳闸事故，给客户和我公司造成了一定程度的损失，所以加强客户安全用电管理是一项非常重要的工作。为此，我们依据相关安全管理规定，要求10kv专线客户加强设备线路的巡检工作、采取有效防止小动物入室的措施，并定期对这些用户进行检查及时有效的处理缺陷，做到客户的安全管理可控、在控。协助和督促10kv客户建立健全内部安全管理制度及资料，使客户的安全管理工作有章可循、有据可依。通过大量的工作，使客户的安全用电水平有了较大的提高。

## 三、采取有效措施，大力降低线损

### 1、采用合理的管理模式，有效降低线损

通过采用组包线，人包变的管理模式，把线损指标任务分配到人，线损指标完成情况直接与工资挂钩，有奖有罚，有效提高组员的积极性，降低了线损。

### 2、加大用电电检查力度，更换不合格表计

从年初开始加大用电检查工作力度，杜绝了“三电”情况的发生，并禁止“跑、冒、漏、滴”情况，一年来共查出窃电户7户，追回损失4.98万元。查出表计烧坏90户，及时更换到期表计359块，其中包括高压用户表计70多组。

### 3、维护档案，保证营销系统统计数据的准确性

用户档案的准确与否关系到线损统计的准确程度，年初我班发现客户档案和营销系统中客户参数的混乱，致使统计数据误差是造成各条配网线路损率不稳定的主要因素，在中心领导的支持下，我班协同其它各班组对所有的客户档案进行了核对、维护，并针对过去相邻线路用户档案混乱这一情况，到现场对这部分用户进行了逐一核对，保证了统计数据的准确性。

## 夜场工作总结新人篇四

岗前培训的内容主要是学习ktv的规章制度，基本的岗位知识，实际操纵技能，基本的专业知识，以便较快地适应工作；员工在职培训主要是根据岗位的实际要求，学习相应业务，从实际动身，更新专业知识，学习新的业务和技术。

员工培训按计划，分批分阶段

### 第1步培训dj服务员工作职责

从上班时间(一般上班时间为17:30，开业早期上班时间为16:30)到例会到听取经理工作安排。营业前的预备工作，礼貌用语练习，检查房间装备是不是完好，密切配合并要相互监视，工作分配要做到“先服从，后上诉”。

### 第2步培训dj服务员工作程序及规范

营业前：听取dj经理的工作安排及礼貌用语练习，仪容仪表

和所用物品的检查工作。开始营业□7□00—10:00 dj服务员准时站立大堂和厅房门口恭候宾客，在dj经理的安排进进厅房服务，服务前要自我先容。密切配合，礼貌的询问客人“请问小姐/先生需要喝点甚么酒水(用双手送上酒水牌)，及时先容、倾销公司酒水。服务进程中留意保持房间卫生环境干净整齐。

## 留意事项

1饮洋酒，洋羽觞要放在客人右手方向，冰水杯放在左手方向。

2杯垫全方位的使用，每个杯子要放杯垫，客人的香烟、火机、手机也需放杯垫。

3服务用品，要有常规位置。

4一定做到：嘴动纸巾到，烟起火机到，声到谢谢到，礼貌、迅速、主动的服务。

5工作中的仪态：主dj工作终了时，右手搭左手，入坐原则上须翘脚并拢并右手搭左手放于膝盖上，随时随刻都要脸带微笑，昂首挺胸。

6第一时间要做到“有问必答，有呼必应”，“请问还有甚么需要”回答客人永久是“好的、是的、请稍等”。

7进房须敲三下门，并说：“对不起，打搅一下”。送上食品时，五指并拢示意食品方向“请慢用”。

8新来客人，应起身让位并问候：“晚上好，老板这边请”指引客人就座。

9当客人在房间走动时，酒水及随身物品要随着客人的移动而移动。

10假如客人买单，通知ktv主管拿消费帐单进房买单。

### 第3步培训ktv dj 服务员工作规范

(仪容仪表)

1头发清洁，手感清新，不黏稠，逞清香，无异味，发型整齐，制止染过于夸大的色彩。

2面部妆扮要求：因人而宜，浓淡适合。

3手部要求：不留长指甲，应当修剪整齐，制止涂有色彩的指甲油，上岗前手掌不能有字迹。 4工服要求无酒渍、污渍，无异味无破损，熨烫整齐，工鞋要求洁净光亮，无泥垢，无破损，穿肉色。

5严禁佩戴首饰，耳钉除外。

6营业用具：化妆袋。(笔、打火机、开瓶器、口喷、工作报告)7上班期间言谈举止必须得体大方，精神饱满。

(行礼规范)双眼平视，收腹挺胸，腰部自然下弯35度，面带微笑。

(行走规范)行走时步伐要适中，多用小步，忌大步流星和脚擦地面拖拉行走，严禁奔跑上身保持站位时的标准，不得做不雅动作，在走廊通道内应靠右侧行走，不得并排行走，搭肩拉手，同时随时留意主动为他人让路，并点头致意，不得与客人或上司抢道。

(脆式规范)采取单跪，右腿下跪，身体虚坐在脚上，左腿与地面成90度，上身保持站立规范的标准。

(表情规范)要面带微笑，和颜悦色，给人以亲切感;要聚精会

神，留意倾听，给人以受尊重感；要神色安然，轻松、自信，给人以宽慰感；要沉着慎重，给人以镇静感。

## 第4步培训ktv dj服务员服务技能

如何弄好房间气氛：在厅房内，决定客人玩得开不开心的重要因素是气氛题目，只有活跃的，恰到好处的气氛才能使客人有一种愉快的感觉，而服务员□dj在房中起到决定气氛是不是活跃的重要因素。所以，我们在房中要留意针对不同的客人作出不同的回应。

如何弄好房间内的促销：促销不单是促销酒水、饮料、小食也算是促销，但有的客人喜欢饮酒，而有的客人就不喜欢，所以我们要针对不同客人进行不同的促销。

1假如客人很能饮酒，那末尽量引导他在猜拳，做游戏方面，且利用这方面让客人多饮酒，假如自己输得比较多，就喝点酒，多吃点水果、小食之类。这时候候，要把握喝的节奏。

3假如客人既不能喝，又不喜欢吃。这个时候你觉得他应当喝免费的茶水还是应当喝参茶？那末让他唱歌、聊天，口渴了总要喝点甚么吧，总之要让客人尽量的消费，除酒水外小食、茶、水果、饮料等等，我们要开动脑筋，尽可能为公司创造利润。

## 夜场工作总结新人篇五

### ktv日常营业流程和服务规范

营业前准备工作 1、准时上班打卡

6、陈述工作中的失误，并指导正确方法。表扬好人好事等；  
7、礼貌用语的背诵、呼公司精神口号及爱的鼓励呼唤。8、备好厅房一切用品（杯具、烟盅、色盅、吧巾、蜡烛等）

9、搞好厅房的一切卫生（地毯、沙发、台面、电器、洗手间、墙壁、消防器材、植物等）特别是死角及沙发下卫生。 10、摆台（按公司规定的摆台标准）。

11、检查厅房音箱设备是否正常（如不正常通知总控维修）。

12、检查电脑点歌系统、上系统是否正常。（如不正常通知电脑房人员维修） 13、检查厅房固定财产是否完好或缺少、损坏。

## ktv服务流程

咨客带客—————有客人到达米到2米处，热情致迎客词：“晚上好，欢迎光临”。客人到房，主动开门让道打手势“里边请”，并指引客人入座，然后迅速调好灯光，空调，电视，音响。（可顺便询问客人灯光，空调效果感觉是否合适）客人坐下—————首先自我介绍“我是本厅房服务员，很高兴为您服务”（注意站姿，表情），接着询问：“请问您是先听音乐还是看电视”（有手势），如看电视，应询问：“请问喜欢看哪个频道”，并做好相应调试（注意音量合适，操作时侧身半跪）。上茶——“请您先听一下音乐或先看一下电视，马上为您送上茶水”。茶来了，敲门三下（一重两轻）“对不起，打扰一下”，送上茶水说“请用茶”（注意正确使用托盘，人多时不需要上茶）。

略）待客人看一会————“请问先生/小姐今晚需要喝点什么酒水”，并介绍酒水（从高价到低价，如我们公司有白兰地，威士忌，伏特加，红酒，啤酒，并积极推广公司专场酒水）。如客人点了红酒，应询问：“需不需要配七喜。（如点了长城红，一事定要问清楚年份）；点洋酒，要询问：“请问您是净饮，还是混合饮”，询问客人配相应的什么饮料，并问清数量，如点了芝华士：“请问需要配绿茶还是苏打水？”如要绿茶，则问：“先来半打绿茶好吗？”或：“请问先来半打绿茶还是一打绿茶？”如点了啤酒要根据房间消费，来询问数量。（总

之要引导客人消费,让客人有选择性,而不是一味的问)点单时要注意眼神,表情并附和客人点头说:“好”或“是”。

倒酒水正确斟酒方法倒酒垫好杯垫(尽量在吧巾上操作),然后先宾后主,双后递给客人讲“请慢用”(附手势)。混合饮的酒水,要征求客人意见,按比例勾兑。如:“请问老板是要浓一点还是淡一点”勾对后,搅匀用搅棒挡住冰块,倒一安士约1/6洛杯,双手递给主客:“请您品尝一下,这样勾对可以吗?然后给所有客人倒酒,加杯垫递酒(注意拿杯的下端并轻放,杯具一般放于客人右手侧),要有请的手势,说“请慢用”。酒水上完后及时撤走礼貌茶。

添加酒水,及时收脏杯,空瓶,空盘,收剩果盘时要先询问客人:“请问这个需要吗?可以收走吗?”勤巡查洗手间卫生,如客人要上洗手间或其他地方,应向客人指明方向。房内要做到跟杯服务,做到“烟到火机到,嘴动纸巾到”,点烟时用手护住火苗,递到客人面前,纸巾必须叠成正方形。注意提醒客人消费多少,还差多少消费,积极推销酒水,小食等;如收小食空盘时,顺便询问一下“需不需要再来一份?”。随时要检查色仔,口香糖,公司设备,有损坏及时开破损单.服务告一段落应站在门轴方用余光注视台面和客人动向,每3-5分钟进房一次,做到眼勤,手勤,嘴勤,腿勤.大房人多或生日房应站在房内服务。(巡台服务另参照本公司66条“醒目参考”,包房dj另要在服务中穿插与客人的互动性,主动调动活跃房间气氛,如:敬酒、玩游戏、和唱歌曲等,积极促进房间消费,但也要遵循一些规定和技巧……)

房,打单前询问订房人是否打折,打单前后还要回房检查设备,买单时,要告诉买单人员谁是主客并做好其他协助工作.客人给小费,不论多少,双手接过并说:“谢谢”。

(1)客人离开后,首先关闭厅房的音箱、电器设备等;(2)检查地面上、地毯上有没有正在燃烧的烟头及时消灭。(3)检查房间内有没有客人遗留物品,如有上交经理。(4)检查杯具、设备、

设施等物品有无损坏。

(5)及时熄灭台面上正在燃烧的油灯或蜡烛，做到开源节流。

(6)有客人喝剩余的酒水，立即落单让主管签字确认报收银、酒吧充公。(7)清理台面的一切杯具、烟盅等杂物。用杯筐装好送到洗涤间。(8)用清水擦干净台面上的酒渍、油渍、蜡烛油等。

用。(11)关灯、关空调、关闭一切电源。还麦克风、摇控到总控室。将房门敞开散异味。

## 商界28法则--28定律

任何行业都存在的法则-28法则，现已被定义为28定律，从事商业的您不得不知道的规则。

在1897年，意大利-经济学专家帕累托曾研究英国人的收入分配问题时，发现大部分的财富流向到小部分人一面；某一部分人口占总人口的比例，与这一部分人所拥有的财富的份额，具有比较确定的不平衡的数量关系。帕累托的研究结果显示：20%的人占有80%的财富。因此，80/20成了这种不平衡关系的简称。习惯上，80/20讨论的问题是顶端的80%而非底部的20%。经济学家把这一发现称之为“帕累托收入分配定律”，认为是“帕累托最引人注目的贡献之一。”后人对于帕累托的这项发现进行了不同含义的命名，例如帕累托法则、帕累托定律、80/20定律、二八原理、28法则、最省力的法则、不平衡原则等等。

理，即在投入与产出、努力与收获、原因与结果之间普遍存在着不平衡关系。少的投入，可以获得多的产出；小的努力，可以获得大的成绩；而这关键的少数，往往是决定整个组织的效率、产出、盈亏和成败的主要因素。这实际上反驳了“一分耕耘一分收获”的道理，强调的是“一分耕耘多分



收获”。

帕累托的“28法则”，其重心放在“不平衡”上，而不是道德评价上，它是以公平性为假设作为前提的。

有人曾对“28法则”作这样的解读：当今社会，一个公司的成员，往往只有20%的人在认真做事，而另外80%的人是旁观的和拖后腿的。这一解读说明的道理是：要想解决问题，就要抓住关键，必须抓住20%的关键，关键的少数决定着不关键的多数；但在应用过程中不能忽视另外不关键的80%，要设法平衡80%的心理，否则他们肯定会败事！

其实，在一个单位，20%的人干活，80%的人不干活，这是一种不平衡的平衡。红花虽美，毕竟需要叶子衬托，不管是绿叶还是败叶。“28法则”的重要意义就在于，通过揭示“现象上的不平衡”，提倡“思维意识上的寻求突破”。

以上的市政工作；——20%的论坛作者发表了80%以上的精品文章；——20%的高校教师拿走了80%以上的教学科研津贴；——20%炒股者赚的钱是80%的炒股者亏的钱，等。

总之，“28法则”就像放在某一环境中的“坐标系”，本身可能是不合理的，也可能是合理的，但在其左右一定有合理的部分，体现其重要的应用价值。

## 28法则

20%知道行动才会有结果 80%认为只是就是力量

0%错失机会

20%计划未来 80%早上起来才向今天干什么

20%按成功的经验做事情 80%按自己的意愿去做

## 香格里拉娱乐会所最新营销计划书

多但是唱的就那么几首歌等等，却忽略了在各个方面人员重要性，酒吧所有人员是酒吧共同生存的条件。

管理，没有真正的很好的关爱自己员工，这也很主要。让好的人才不容易流失才是重点！因此酒吧要做出自己的亮点和推销出有自己特色的酒吧文化，这样才能吸引广大爱好泡吧的消费者。

酒吧是供人们休闲娱乐的场所，应营造出温馨、浪漫的情调，使顾客忘记烦恼和疲惫，在消费的过程中获得美好的感受。酒吧的环境卫生在顾客眼中比餐厅卫生更重要。因为酒吧供应的酒水都是不加热直接提供的，因此顾客对吧台卫生、桌椅卫生、器皿洁净水平、服务人员的个人卫生习惯、洗手卫生等非常重视。酒吧的氛围和情调是酒吧的特色，酒吧的氛围一般是由装饰和布局，家具和陈列，灯光和色彩，背景音乐及活动等组成。酒吧的氛围和情调要突出主题，营造独特的风格，以此来吸引客人，员工形象：仪容、仪表，直接影响酒吧的形象。着装按酒吧要求着装，保持整洁、合身，反映出岗位特征。神态通过脸部表情及眼神变化来吸引顾客，即眼神应允满自信神采。语言通过礼貌的语言，来表达对顾客的关心和重视。规范服务员工精神，酒吧员工标准的服务规范，体现了酒吧的团体精神和员工的合作精神，给客人一种训练有素的感觉。酒吧员工的工作态度和面貌，给客人留下深刻的印象才能强化酒吧的形象。店面形象营销是通过名称、招牌及宣传广告使大众了解酒吧，从而达到销售的目的。我们店面现在出现的情况应该是当初市场定位错误和决策者的设计失误。

会所的不同，尽显本店的性价比。

从目前来看，本会所主要的上客营业时间为晚场时段，以学生和工薪阶级、青年为主，年龄一般在22-40岁之间，因此这是我们本次活动的最主要的两个消费群体，这些群体也就是我们最主要的促销目标，所以我们要针对此类消费群体开展营销策略。

2、来过以后还会选择来的消费者为什么他还会来，怎样才能吸引他再次消费？

a□我们能否提供周到的服务，能否热情对待每一个客人，服务品质

b□能否给客人带来快乐，能否满足客人的要求

c□能否与客人产生互动，给客人带来更多的附加值，现场的气氛

d□下次消费他还会来吗，有什么值得他来的地方，下次来能享受到什么

引诱再次消费的客人

a□让客人拥有一些可下次使用的优惠券及赠品

b□连续消费可获得我们提供的积点礼品

c□消费满多少金额送小吃礼品或者酒水券

广告宣传配合方式

1、店堂海报宣传

3、电视字幕宣传

我们知道岗位与岗位职责之间的不协调的关系, 而给管理执行带来许多困扰的烦恼。因此必须要明确各人的岗位职责。这次娱乐服饰为大家介绍夜场主管岗位职责。

1、准时主持每天的班前例会，了解员工的出勤情况，检查员工的仪容仪表，布置当天的工作任务，并根据编排的工作岗位安排服务员上岗。

2、负责本部门员工的考勤，编排好每周的更期表，处理好有关请假、休假、迟到、旷工等一切事务，确保楼面运作正常。

3、检查所管区域的台、凳、椅及台面配备的摆设，所需用品用具是否充足，电器设备和灯光有无问题。

4、安排好每天的物品领用和申购，查看要作记录并跟进所有工作。做好营业前的一切准备工作。

5、逐步做好收市工作（不影响客人为准），清理酒水牌、杯具、用品用具等，并督促做好卫生工作。

6、督促员工搞好卫生并进行整体检查，注夜场各部门岗位职责总汇

意卫生死角的情况，发现不合格之处，分配下属做好。

7、向出品部了解当天的供应品种，搞清楚当天的洁清品种和急需促销的出品。

8、营业中不断巡视各区域的运作情况，督促服务员按标准为宾客服务，并提供技术指导，不断提高部门的服务质量。

9、工作中不断与客人沟通，妥善处理宾客的投诉和咨询，及时调解各部门之间、员工之间、宾客之间、员工与宾客之间的矛盾纠纷。

10、做好当天的工作记录，并开班后会总结今晚的工作情况。