

# 2023年领班周工作计划(优质8篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 领班周工作计划篇一

转眼间入职本公司工作一年多了，感激领导一年多来给予的关心帮忙及同事们对我工作的支持，使自我从一名服务员工作岗位开始，一步一步从基层做起，服务员、领班到此刻前厅主管的岗位，在实际工作中我得到了顾客和同事的认可，个人本事也得到了很大的提高，现将20××年度工作情景作总结汇报，并就20××年的工作打算作简要概述。

### （一）服务员期间工作

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天与同事将餐桌、餐椅及地面卫生清扫干净，为大家创造一个整洁干净的就餐环境；其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。最终，认真听取用餐人员反馈的意见，及时报告上一级领导并进行纠正改善。

### （二）领班期间工作

在做领班期间，首先自我能够以身作则，带领服务员做好服务工作。以身作则是我做好工作的关键，卫生清洁过程中，发现有不合程序或者清洁不彻底时，指出问题所在，使同样的错误不再同一个人身上出现两次。其次熟悉店内的菜品，异常菜式及价格；同时做好餐前、餐中、餐后的巡视与服务，工作中遇到问题，善于思考，虚心理解意见。最终能够妥善安排候餐宾客，根据排队次序安排宾客刷卡就餐，做到就餐

秩序有序；并根据实际运作向主管提出合理化提议，反映下级的情景和意见，做到上下级间的沟通。

### （三）前厅主管期间的日常工作

1、礼节礼貌要求每一天练习，要求员工见到客人要礼貌用语，异常是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同提高。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、前厅卫生管理，要求员工看到有异物或者脏物必须立刻清洁。各区域的卫生要求四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

5、用餐时段由于客人比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。能够带领员工做好用餐高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

### （四）员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团体、调整好心态将直接影响服务质量，根据新员工特点及入职情景进行谈心，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，

认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因主角转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮行业的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求坚持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不够合理，工作较多的情景下，主次不是很分明。

2、与上下级之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、对服务员的管理上存在过得去的现象，顾于面子而不去对其批评。

4、生活中对员工的关心不够，常常有些员工生活中存在困难不能及时发现并予以解决。

5、与就餐人员的沟通不够，不能及时采纳就餐人员对饭菜质量的意见提议。

1、努力做好内部人员的管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的资料，把服务质量

研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务先进个人，制造服务亮点。

4、在物品管理上职责到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加强与就餐人员的沟通，以问卷方式调查饭菜质量，

对反馈问题，及时进行解决。

以上是我一年来的工作的总结及下年的工作打算，如有不妥之处，请领导给予指导，多谢！

## 领班周工作计划篇二

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

一、本人于20xx年3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重

要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

3、完成20xx年6月的1、7期及8月的1、6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工工作erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20xx年9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的`要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、

有效开展工作起到至关重要的作用。

## 领班周工作计划篇三

一月来,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行行李员职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定,总结起来收获很多。

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作。
- 2、做好考勤、签到工作。
- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作,工作期间发现问题应及时处理,有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责,监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作,做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责,认真完成上级交办的其它工作,虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作。

## 领班周工作计划篇四

转眼间入职本公司工作一年多了,感激领导一年多来给予的关心帮忙及同事们对我工作的支持,使自我从一名服务员工作岗位开始,一步一步从基层做起,服务员、领班到此刻前厅主管的岗位,在实际工作中我得到了顾客和同事的认可,

个人本事也得到了很大的提高，现将20××年度工作情景作总结汇报，并就20××年的工作打算作简要概述。

### （一）服务员期间工作

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天与同事将餐桌、餐椅及地面卫生清扫干净，为大家创造一个整洁干净的就餐环境；其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。最终，认真听取用餐人员反馈的意见，及时报告上一级领导并进行纠正改善。

### （二）领班期间工作

在做领班期间，首先自我能够以身作责，带领服务员做好服务工作。以身作则是我做好工作的关键，卫生清洁过程中，发现有不合程序或者清洁不彻底时，指出问题所在，使同样的错误不再同一个人身上出现两次。其次熟悉店内的菜品，异常菜式及价格；同时做好餐前、餐中、餐后的巡视与服务，工作中遇到问题，善于思考，虚心理解意见。最终能够妥善安排候餐宾客，根据排队次序安排宾客刷卡就餐，做到就餐秩序有序；并根据实际运作向主管提出合理化提议，反映下级的情景和意见，做到上下级间的沟通。

### （三）前厅主管期间的日常工作

1、礼节礼貌要求每一天练习，要求员工见到客人要礼貌用语，异常是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同提高。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、前厅卫生管理，要求员工看到有异物或者脏物必须立刻清洁。各区域的卫生要求四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

5、用餐时段由于客人比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。能够带领员工做好用餐高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

#### （四）员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团体、调整好心态将直接影响服务质量，根据新员工特点及入职情景进行谈心，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因主角转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮行业的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求坚持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。



1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不够合理，工作较多的情景下，主次不是很分明。

2、与上下级之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、对服务员的管理上存在过得去的现象，顾于面子而不去对其批评。

4、生活中对员工的关心不够，常常有些员工生活中存在困难不能及时发现并予以解决。

5、与就餐人员的沟通不够，不能及时采纳就餐人员对饭菜质量的意见提议。

1、努力做好内部人员的管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的资料，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务先进个人，制造服务亮点。

4、在物品管理上职责到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加强与就餐人员的沟通，以问卷方式调查饭菜质量，对反馈问题，及时进行解决。

## 领班周工作计划篇五

我是大厅领班赵楠，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾xxx年度工作状况作总结汇报，并就xxx年的工作展望作简要概述。

1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每一天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的持续正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自我在完成工作安排的同时查看服务员的服务状况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

6、我认为领班的工作是每一天都应与员工生活在一齐，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观

察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担职责，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域职责人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。我们会定期进行彻底的清理，持续一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一向强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时光关灯、关空调。

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种状况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的状况下，主次不是很分明。

3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力。

5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。

7、交接班时由于思考不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后必须严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高客人的满意度。

3、加强教育培训，强化员工的素质。

4、提高服务效率，做好日常卫生。

5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一齐学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。

6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求持续良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

## 领班周工作计划篇六

时光如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了；在这半年来，我从一个普通的服务员透过自我的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自我很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。第一次和领导们在一齐开碰头会的时候，自我留意翼翼的看着每一个人，仔细地细听每一位的谈话。心怦怦乱跳，怕自我一时光

说错话，或做出不雅的动作；第一次开班前例会的时候，怕自我的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家；第一次分配工作的时候，生怕自我会分配得不够合理；第一次给员工开罚单的时候，我的里七上八下，生怕自我会伤害到员工；第一次招聘给别人面试，心里还是有些悸动，不明白来应聘的人是什么样的人，是多大，我就应怎样做显得不生疏，我需要更多的自信，要对工作有足够的了解，要问在以后实际工作中有帮忙的问题，还要最多的抓住第一面的细节问题，等等。好在业务岗位有足够了解后，明白我们需要什么样新生力量来加入我们的团队，接下来面试成功的人经过考核基本都贴合要求，虽然都是凭直觉做的决定，但还是让我很欣慰；第一次，站在上方给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮忙。现将20xx年的领班工作作简要概述。

1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，个性是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、

跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物务必立刻清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时光，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时光，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务带给重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

总之我的还有很多不足和欠缺的地方，虽然取得了一定的成绩，但也还存在着一些问题，还有待改进。我坚信只要我继续努力，就能把工作做得更出色。

## 领班周工作计划篇七

进入公司工作已有将近一月，在此期间，对于本职工作的内容和同事之间的相处都有了了解。相信之后也会有更进一步的发展。

在这段期间，首先，对于前台工作内容经过熟悉了解，已经能够很好的完成。清晨能够按时到岗，督促保洁人员工作，

做好总经理办公室内茶具的清洁;之后根据公司规定记录考勤,清查公司办公物品的使用消耗;对于饮用水及快递等服务及时通知,保证公司员工的饮用水源充足和工作完成度;整理小库房内的相关办公用品,保证员工取用方便,并及时登记消耗;每日收放公司大会议室、总经理室及副总室窗帘,保证阳光及避免西晒(该项工作偶有延迟,之后会谨记并做好);收发相关报纸信件快递等并及时递送到同事手中;每日检查窗户电源,以避免公司损失。

其次,在加班时听从上级领导指示做好相关工作,并协助节目辅助人员工作,完成奖状的相关细节及安装处理。

最后,在公司内完成行政部门交予的相关工作,并协助其他同事做好辅助工作如打印、文档修改及传真扫描之类相关工作。

经过这段时间的工作,在工作及人际关系上都已融入公司集体中,在之后的工作中也会努力进取,更进一步。

公司保洁领班试用期工作总结范文篇二:

本人自今年6月21日入职,担任\*\*管理处保洁领班一职,主要负责\*\*a1项目售楼处和二楼办公区域的保洁工作。这期间的主要工作为:

一、学习了解公司的规章制度、企业文化,了解熟悉工作环境;

四、制定保洁员的工作职责、工作程序、工作标准、考核细则等,并监督实施。使保洁工作走上常规化管理。

五、每天详细记录保洁物资、工具消耗情况,每月做好物品消耗统计,并制定采购计划,控制保洁成本,最大限度的公司节约资金和成本。

## 六、完成领导临时交代的`保洁工作。

回顾两个月，在上级领导的和其他部门的帮助和关心下，虽然取得了一些成绩，售楼处保洁工作走上了正轨，但与公司各级领导的要求还有一些差距。在管理水平和沟通能力上还有一些欠缺，这些不足仍然需要我加强自身的学习，用所学的知识运用到实际工作中，将保洁工作更上一层楼！

## 领班周工作计划篇八

### 1、合理安排收入计划，超市领班工作计划。

牢固树立组织收入是第一要务的思想，及时做好与各级地方政府的任务衔接，努力使税收计划与地方经济发展和税源状况相适应，综合各方面的情况，力求实现税收计划的最大合理化。加强调查研究，全面掌握组织收入工作的有利条件和不利因素，不断强化税收分析和预测工作，提高税收分析质量和税收预测的准确性，为领导决策提供科学、翔实的参考依据。

### 2、加强组织收欢迎光临中国公文秘书网入工作考核。

层层分解落实收入目标，严格目标管理考核，实行组织收入“一票否决制”。坚持依法征税、应收尽收的原则，做好税收进度协调，提高组织收入工作的主动性和针对性保证税收收入的均衡、足额入库，确保圆满完成全年税收任务。

### 3、严格依法征收。

进一步严肃征收纪律，规范征收秩序，充分发挥税收会计的监督职能，加强日常监督、检查，抓好申报、征收、入库、减免、提退等各环节的管理工作，杜绝混税种、混级次入库等违法违纪问题的发生。



1、加大对重点税源的监控力度。

结合我市税源的实际状况，在今年重点税源监控工作的基础上，进一步扩大税源监控范围，使监控税源实现的税收占到全局总收入的一半以上。特别是加强对\_\_高速公路的管理，保证税收收入的稳定增长。

2、加强核定征收管理，积极推进纳税评估工作。

职责与职权：

1、协助经理制定服务标准和工作程序，并确保这些服务程序和标准的实施。

2、根据客情，负责本部门员工的工作安排和调配，作好交接班工作，编排员工班次和休息日，负责对员工的考勤工作。

3、在营业期间，负责对整个餐厅的督导、巡查以及对客沟通工作。

4、负责实施前厅员工的业务培训计划，负责下属员工的考核和评估工作。

5、妥善处理对客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向经理反馈相关信息。

6、检查结账过程，指导员工正确为客人结账。

7、督导服务员正确使用前厅的各项设施设备和用品，做好清洁卫生保养工作，及时报送设备维修单，控制餐具损耗，并及时补充所缺物品。

8、督导员工遵守饭店各项规章制度及安全条例，确保就餐环境清洁、美观舒适。

9、完成经理交办的其他工作。

1、热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感。

2、熟悉餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

3、有较高的外语会话能力和处理餐厅突发事件的应变能力及对客沟通能力。

4、熟悉宴会、酒会、自助餐的服务程序，能够协助经理进行各种形式的宴会、酒会、冷餐会、茶话会、展览会等等的设计布置及安排。

5、熟悉和掌握本餐厅的菜点品种和价格；熟悉和掌握中酒、西酒及饮料的品种、产地、度数、特点和销售价格，并有较强的销售技能。

6、组织能力较强，能带领部属一起做好接待服务工作，为客人提供满意加惊喜的服务。

7、旅游大专毕业或具有同等学历，有从事餐饮服务三年以上（西餐服务两年以上）的工作经验。

8、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

1、注意登记好部属的出勤情况，检查员工的仪容仪表是否符合要求，对不合格的督促其改正。

2、餐前的准备工作：

（1）了解当天各宾客的订餐情况，了解宾客的生活习惯和要求。

（2）根据当天的工作任务和要求分配部属的工作。

(3) 开餐前集合全体部属，交代当天的订餐情况，客人要求及特别注意事项。

(4) 检查工作人员的餐前准备工作是否完整；调味品、配料是否备齐；餐厅布局是否整齐划一，门窗灯光是否光洁明亮，餐台布置是否整齐美观；对不符合要求的要尽快做好。

### 3、开餐期间的工作：

(1) 客人进餐期间，领班要站在一定的位置，细心观察，指挥值台员为客人服务。

(2) 对重要的宴会和客人，领班要亲自接待和服务。

(3) 对客人之间，客人与值台员之间发生的矛盾要注意调解，妥善处理，但不准介入客人之间的矛盾与争吵，自己处理不了的要及时报告经理处理。

(4) 客人就餐完毕需要督促值台员将帐单汇总交给客人结帐，防止漏单。

(5) 开餐过程中，注意对部属进行考核，对服务好的或者差的，效率高或低等均要记录，在餐后进行奖励或批评。

### 4、收市后的工作：

(1) 收餐具：收餐后，督促值台员按收市工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

(2) 布台：收好餐具，换上干净的台布，按摆台规格摆台，恢复餐厅完好状态。

(3) 清洁餐厅：做好上述工作后，搞好餐厅卫生，保持餐厅的洁净美观。

(4) 部属做完上述工作后，要进行全面检查，检查合格后通知员工下班。

(5) 将当天的工作情况及客人反映、开餐中出现的问题，重要宴会和客人进餐情况，客人投诉等等做好记录并向经理报告当天工作。

1、有调配所属员工工作的权力。

2、对所辖范围员工，有奖惩、晋升或调换工作岗位的建议权。