

2023年酒吧资客工作计划 酒吧服务员工作计划(通用6篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

酒吧资客工作计划篇一

规划是计划中最宏大的一种：从时间上说，一般都要在三五年以上；从范围上说，大都是全局性工作或涉及面较广的重要工作项目。小编在这里给大家分享一些酒吧服务员工作计划范文，希望对大家能有所帮助。

一、公司的介绍：

- 1、让服务生了解公司的规模、体系；
- 2、让服务生知道公司的目标；
- 3、让服务生清楚公司的管理架构；

二、员工手册：

- 1、员工的待遇制度；
- 2、公司的规章制度；
- 3、员工的奖罚制度；

三、服务常识：

- 1、基本的礼貌用语、手势；
- 2、基本的站姿、坐姿、走姿；
- 3、基本的讲话姿势、语气、态度；
- 4、基本的服务规范；
- 5、卫生意识、服务常识；

四、酒水常识：

- 1、酒水的归类；
- 2、怎样的开酒、冲酒；
- 3、酒水、饮料的搭配；

五、酒水单的背记；

六、基本的操作模式：

- 1、怎样摆台；
- 2、怎样迎客；
- 3、怎样服务；
- 4、怎样点单；
- 5、怎样开单；

七、基本促销技巧：

- 1、酒水的促销；

2、小吃

3、果盘

4、饮料

八、服从工作的服务规定：

1、上班穿什么工作服；

2、怎样存取酒；

3、怎样开手工单；

4、怎样电脑点单；

服务促销：（情绪、情感的外部表现）

1、面部表情：

面部表情和姿态是表现情感的主要手段。人们的喜、怒、哀、乐、憎等各种情感都能通过不同的面部表情与姿态表现出来。如当消费者买到自己喜欢的商品时，会高兴的眉飞色舞或手舞足蹈；当消费者与营业员因退换商品而发生真吵时，会面色苍白或涨红了脸。在购买活动中各种复杂的心理感受、情绪变化都会通过不同的面部表情和姿态反应出来。一个优秀的营业员不仅要善于根据消费者面部表情的变化去揣摩消费者的心理，同时也要注意运用自己的表情姿态去影响消费者，沟通买卖双方的感情，促使消费者的情感向积极的方向发展。

2、声调表情：

人们说话的语调、声音强弱与速度的变化，往往反映出情感的变化。一般来讲，快速激昂的语调体现了人的热烈、急躁、恼怒的情感，而低沉、缓慢的语调则表现人的畏惧、悲哀的

情感。往往同一语句，由于说话人的音强、音速、音调上的差别而表达出不同的情感。例如：在商店里购物时，同样会遇到这样一句话“您买什么”由于语调的强弱和速度的不同，可以反映出亲切、真诚的情感，但也可以表现出厌烦、冰冷的情感。

3、动作表现：

表现明显的有呼吸器官、排泄系统和循环系统的变化。一般情况下，当消费者购买衣物时，遇到其满意的商品时，常常表现出点头、赞口不绝、跃跃欲试的动作，反之则不屑一顾、匆匆而过。当消费者看到寻觅多时的商品时，往往呼吸、心跳、脉搏加快。

消费者的主要气质类型

心理学家对气质进行了研究，提出各种气质学说：血型说、体型说、激素说、体液说、高级神经活动说。后两种学说具有典型意义。

气质类型测试量表

- 1、做事力求稳妥，不做无把握的事；
- 2、遇到可气的事就怒不可遏，想把心里的话全部说出来才痛快；
- 3、宁肯一个人做事，不愿很多人在一起；
- 4、到一个新环境很快就能适应；
- 5、厌恶那些强烈的刺激，如尖叫、噪音、危险的镜头等；
- 6、和人争吵，总是先发制人，喜欢挑衅；

- 7、喜欢安静的环境；
- 8、善于和人交往；
- 9、羡慕那些能克制自己感情的人；
- 10、生活有规律，很少有违反作息制度；
- 11、在多数情况下情绪是乐观的；
- 12、碰到陌生人觉得很拘束；
- 13、遇到令人气愤的事，能很好的克制自我；
- 14、做事总是有旺盛的精力；
- 15、遇到问题常常举棋不定，优柔寡断；
- 16、在人群中不觉得过分拘束；
- 17、情绪高昂时，觉得干什么都有趣，情绪低落时，又觉得干什么都没意思；
- 18、当注意力集中于一件事时，别的事很难使我分心。
- 19、理解问题总比别人快；
- 20、碰到危险情境时，常有一种极度恐惧感；
- 21、对学习，工作、事业怀有很高的热情；
- 22、能够长时间做枯燥、单调的工作；
- 23、符合兴趣的事情，干起来劲头十足，否则就不想干

- 24、一点小事就能引起情绪波动；
- 25、讨厌做那种需要耐心、细致的工作；
- 26、与人交往不卑不亢；
- 27、喜欢参加热烈的活动；
- 28、爱看感情细腻、描写人物内心活动的文艺作品；
- 29、工作、学习时间长了，常感到厌倦；
- 30、不喜欢长时间谈论一个问题，愿意实际动手干；
- 31、宁愿侃侃而谈，不愿窃窃私语；
- 32、别人说我总是闷闷不乐；
- 33、理解问题常比别人慢些；
- 34、疲倦时只要短暂的休息就能精神抖擞，重新投入工作；
- 35、心里有事宁愿自己想，不愿说出来；
- 36、认准一个目标就希望尽快实现，不达目的，誓不罢休；
- 37、学习、工作一段时间后，常比别人更疲倦；
- 38、做事有些莽撞，常常不考虑后果；
- 39、老师或师傅讲授新知识，新技术时，总希望他讲慢些多重复几遍；
- 40、能够很快忘记那些不愉快的事情；

- 41、做作业或完成一件工作总比别人花的时间多；
- 42、喜欢运动量大的剧烈体育活动，或参加各种文体活动；
- 43、不能很快地把注意力从一件事转移到另一件事上去；
- 44、接受一个任务后，希望能把它迅速完成；
- 45、认为墨守成规比冒险强些；
- 46、能够同时注意几件事物；
- 47、当我烦闷的时候，别人很难使我高兴起来；
- 48、爱看情节起起伏跌宕、激动人心的小说；
- 49、对工作抱认真严谨、始终一贯的态度；
- 50、和周围人的关系总是相处的不好；
- 51、喜欢复习学过的知识，重复做已掌握的工作；
- 52、希望做变化大、花样多的工作；
- 53、小时候会背的诗歌，我似乎比别人记得清楚；
- 54、别人说我“语出伤人”，可我并不觉得这样；
- 55、在体育活动中，常因反应慢而落后；
- 56、反应敏捷，头脑机智；
- 57、喜欢有条理而不甚麻烦的工作；
- 58、兴奋的事常使我失眠；

59、老师讲新概念，我常常听不懂，但是弄懂以后就很难忘记；

60、假如工作枯燥无味，马上就会情绪低落；

确定气质类型的方法

1、将每题得分填入下表相应的得分栏；

2、计算每种气质类型的总得分数；

3、确定气质类型

气质类型得分表

不同气质类型的购买行为特点

气质与购买行为

不同的气质类型会直接影响和反映消费者的消费行为，使消费者表现出不同的行为方式和特点，主要表现在以下3个方面：

1、主动型和被动型

2、果断型和理智型

3、敏感型和粗放型

对不同性格消费者购买行为的营销策略

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工

具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；

在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在

服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。

- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务工作经验二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

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。

一，上班时间：

二，点名时间：

18：40_19：00为班前点名时间，点名工作由部门主管进行，部门全体员工必须准时参加，点名前员工应穿好工作服，并佩带好工号牌和营业用具，仪容仪表必须符合公司要求，点名迟到者按公司考勤制度处理。

三，营业前准备工作：

120：00为营业前准备工作。作为一线员工应清楚和熟悉每天营业前的准备工作内容。以最佳质量和最快速度予以完成，所有员工必须做到上岗前10分钟内完成所有准备工作，留有空余时间进行自我检查。

四，上岗时间，开始营业：

20：00-2：30营结：

为上岗时间，到达上岗时间时员工必须在指定的位置，按规定姿势站位待容。在客人未到之前严禁随意走动或闲聊。

工作流程

一，站位。二，迎客。三，点单。四，复单。五，落单。六，

返回岗位核对出品。七，斟酒服务。八，巡台：

(1)桌面卫生(2)地面卫生(3)巡视情况(4)二次促销(5)记得提醒客人(6)转台(7)赠送方式(8)客人发票(9)跟客人互动(10)存酒(11)中途有客人离场，(12)返酒(13)捡到客人遗留物品及时上交。九，欢送客人。十，清理卫生，重新摆台。

操作流程细节及注意事项(大厅服务)

一，站位：

到达上岗时间，大厅服务员应及时到达指定位置站位待客，客人未到之前严禁服务员串岗闲聊。

二，迎客：

当迎宾将客人带到自己的区域并开台时，服务员立即上前为客人服务。

三，点单：

服务员询问客人饮用什么酒水，根据客人的档次，由价高往价低推销并问需配什么饮料。(注：

香烟一律点在外卖房)

四，复单：

得到确认后，并向客人重复所点酒水，以免听错。

五，落单：

(注：

现场服务员不得接收现金，)向客人复单后立即至落单台落单，

落单时应仔细谨慎以免出错造成出品延误。

注：

(传送到达目的地后现场服务人员要协助传送收取消费金额，消费未抵消费时要一次性收取最低消费。具体细则见传送工作流程)

六，返回岗位后应第一时间将客人所点物品以实填写在台卡上并进行封卡合计以方便二次点单，当传送将所点物品送到时应进行核对是否有误。

七，冲斟酒服务：

酒水上来后要请客人验酒，经客人同意，后方可打开为客人到酒。(同时如是洋酒要问客人喝浓喝淡)冲酒时要注意动作的优雅性和艺术性，并为客人斟酒，(斟酒时应注意顺序，先主后宾，先女后男)

八，巡台：

(1)桌面卫生：

标准为桌面无水迹杂物空瓶空碟，物品摆放美观整齐烟缸内不得超过三个烟头或三个等量的杂物(2)地面卫生：

(3)巡视情况：

在服务过程中，应随时注意客人是否有自带酒水现象，一旦发现立即予以阻止，阻止无效应立即通知部门管理人员(除转台，存酒情况下，严禁服务员拿酒在营业现场随意走动否则视为飞单，作开除处理)

(4)二次促销：

及时调酒并为客人到酒，酒水. 饮料接近用完时，应及时提醒客

人并借机向客人推销酒水或软饮及各类食品，主动帮客人点烟

(5) 记得提醒客人：

因酒吧人流量大，大厅服务员有责任看好客人的贵重物品，并随时提醒客人将其保管好，如有客人离场，应主动上前询问并告知客人位子最多保留30分钟。

(6) 转台：

在服务中，如有客人转台服务员应立即通知服务部管理人员，由管理人员负责协助迎宾转台事务。服务员则负责将客人的酒水食品拿到转入的台位。并提醒客人带好自己的随身物品，严禁服务员私自帮客人转台，转好后立即换干净的杯具(本公司所有转台均可带最底消费转台。(7). 赠送方式：

若有客人需要时，服务员应立即通知营业部管理人员，由管理人员通知预定人进行赠送(服务员无权答应客人任何赠送要求)。

8. 客人要发票怎么办：

若客人要发票时，服务员应立即通知营业部经理，由经理负责将发票拿到客人手中，服务员及其他服务员无权为客人拿发票。

9. 跟客人互动：

作为酒吧一名优秀的大厅服务员除了熟练的完成服务工作外还应具备调节客人与酒吧，客人与客人之间的关系，作为一

种桥梁将二者之间紧密的联系在一起，并要想方设法使之和谐，融洽。

10. 存酒：

客人离场后，发现有客人剩余的酒水寄存则由服务员通知服务部主管。

11. 中途客人离场：

服务员确定客人离场后应第一时间通知主管，由主管通知前厅部，通知后服务员应立即把台面整理干净，并重新摆台，以便接待下一批客人。对于无法确认客人是否离场的台位，服务员应立即征求主管的意见，作出处理，为增加公司的营业额，服务员必须准确的掌握客人的动向，及时向上级领导同通报。

12. 返酒：

如客人离场后发现有余酒水，服务员应第一时间交往后吧，并在酒水回收本上做好登记，要求后吧人员签字。（不得私自将剩余酒水占为己有，否则视为飞单，做开除处理）

13. 如有遗留物品：

客人在离场时，若有遗留物品，服务员应第一时间交至总台，并填写遗失物品登记表，公司将会根据物品价值给予奖励。

九，欢送客人：

要以规范的礼貌用语欢送客人，并提醒客人带好随身物品。

十，清理卫生。写好工作报告等待下班：

1，客人走后要及时清理区域卫生等候区域领班检查。

2, 大厅服务员下班时间原则为2:

30为准, 若到达下班时间, 自己岗位上还有客人应以客人走为准。特殊情况必须服从部门领导安排, 下班之前应将时间岗位上的营业用具收放妥当, 卫生清理干净, 并填写工作报告方可下班。

注:

工作报告:

员工的工作报告是公司收集客人信息和反馈意见的主要来源同时也是反映员工的心声与上司沟通的一个重要渠道, 因此, 员工有责任认真规范和内容详尽的填写报告, 而且必须有时间, 地点和报告人. 并确保及时上交, 属于投诉类的心须具备人物以及事实的经过和证人. 否则将会显得软弱无力, 从而影响投诉效果。

20__6_21

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;

3、开市前检查:

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。

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10_12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；

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拭一遍后，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。

- 1、19：00准时打卡上班，不得迟到早退(晚班20：30点名)。
- 2、更换工装挂好工作牌，按时到指定地点参加班前会。
- 3、清点酒水，检查制冰机制冰情况及其它设备是否运行正常。
- 4、补充当日所需酒水及物品。
- 5、打扫吧台内所有清洁卫生。

6、后吧人员提前于21:

00前准备10个生果，并在营业中根据营业情况增加备用生果。

7、照单按时按量准确无误地出货。

8、接单后须仔细看单检查是否有错(包括日期、写单时间、出品名称、累计金额、现收金额、所找尾款)。

9、非调制酒水类由写单至出品到台、房时间不得超过58分钟。

10、调制酒水类、饮品及生果由写单至出品到台，房间不得超过5到10分钟。

11、随时清洁酒瓶、酒杯等各种器具使之摆放有序，空瓶、空罐应及时处理，做到台面。

1. 做好接待前各项准备工作各区域的卫生。

2. 熟悉服务程序和客人要求的标准。

3. 熟悉各种酒水品种价格各种杯具的特点即起饮用方式。

4. 按照客人的要求提供酒水和饮料。

5. 中途即使整理卫生并把杯具送入洗杯间。

6. 保持酒吧的整洁和整齐包括营业前。

7. 对客人买当程序有任何不满即使反映。

8. 服务生操作规范标准1. 迎宾、问候、致欢迎词、面待微笑以站应姿势弯腰30度声音洪亮表情热情大方得体. 2. 待客人入坐带到喜欢的座位，带客人走在客人前面指引的手用右手张开手指并拢，手语配合的方式下高不低行走遇见其他客人时

即使避让将客人领到认为满意的位置。

10. 迎宾

1. 待客人入坐询问客人人数合理安排座位。

12. 促销、点单根据不同内的客人介绍不同的酒水和饮料。
注(促销酒水应从高价到低价是特价酒)

13. 下单牢记客人的要求准备报出消费金额。

14. 写酒水单的注意各项1. 日期、价格、品名、金额、单价，
酒水单不准涂改。

15. 收完钱后连合酒水单到收银台交钱盖章切勿拿错单。

16. 取酒水一小点将出品连交给吧台准合无误送上配合相应的
杯具，找零钱如果还差酒水品种让客人稍等.。

18送客1. 主动上前问好感谢2. 提醒客人请随身物品

19. 整理台面1. 检查客人是否遗留物品如有遗留应通知客人或
上交上级2. 把杯具、碟子送去洗杯间3. 准备迎接下一批(收藏
好范文，请便下次访问：客人. 20酒吧的礼貌用语：

先生、小姐晚上好请问几位这边请今晚你喝点什么?先生、小
姐这是你需要的酒请慢用，打扰一下帮你收拾一下台面好吗
请问需要点什么抱歉让你酒等了慢走带好你的随身物品。

酒吧资客工作计划篇二

20xx年工作计划如下：

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工

具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。

- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

酒吧资客工作计划篇三

工作计划网发布酒吧服务员工作计划，更多酒吧服务员工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《酒吧服务员工作计划》文章，供大家学习参考！

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身

体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的. 服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

五、服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。

即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务

员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务工作二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

酒吧资客工作计划篇四

营业前：

- 1，检查餐厅的灯光及灯泡； 2，确定餐厅空调的温度适中；
- 3，检查餐厅内所有装饰品是否摆正； 4，查验客用卫生间；
- 11，宣布预定情况；查看营业记录，分析营业情况，作好统计记载
- 12，检讨工作过失及客人投诉，提出改进与防范措施； 13，分配各主管及服务员责任区及应注意事项； 14，宣布当日特别菜及饮料，利于服务员推销。
- 15，宣布其他餐厅或部门正举行或将举行的促销活动。
- 16、开市后，电梯口迎接客人，协助迎宾员带位

营业中：

5, 谨慎处理难缠的客人; 重要客人亲自服务

8, 当客人或服务人员发生意外时, 应立即采取必要的行动;

9, 督导服务(出品、程序、规范、保洁、收餐翻台等)。

10、接近收市时, 到门口协助迎宾员送别客人

营业后:

1, 检查足以引起火灾的危险之处;

2, 检验餐厅内电器用品是否已关掉或放在安全妥当的位置;

3, 所有电灯是否关掉;

4, 检查各个橱柜房门是否上锁;

5, 填写营业日志(客人抱怨, 特殊情况);

6, 查看第二天的预定情况并了解是否有特别注意事项; 7, 离开餐厅前要再巡视一次

2、每月工作计划

工 作 提 要 主持或负责

上月营业分析

上报员工出勤情况

评估员工月工作表现, 并上报结果; 上报员工奖励、扣款事项及名单。

注意工资发放后的员工反馈。

收集编写服务及管理案例

制定下月工作计划报分店经理 督导餐具、设备用具盘点 当月工作总结

其实，前厅经理的工作目的，就是在餐厅总经理的领导下，带领下属完成前厅各项工作，建立前厅高效、**团队。绿满家专家团队对前厅经理这一岗位的职责和任职要求做了如下的论述：

前厅经理应履行以下职责：

3. 负责拟定本部门每月的工作重点、销售计划目标的确认、各类促销活动的执行和总结；

10. 认真审核本部门申购需求与领用计划，合理控制部门成本；

15. 随时加强对餐厅现场管理（随手卫生、行为规范、质量、出品速度、纪律、开源节流等），发现问题及时解决与协调，下班前对前厅进行全面检查； 16. 保持同上下级领导之间的有效沟通，组织召开本部门各项会议； 17. 做好本部门新员工接待，及跟进培训； 18. 负责本部门绩效考核管理。前厅经理的任职基本要求如下：

1. 熟悉前厅部各岗位业务知识，了解前厅的*作程序和岗位职责；

5. 具有团队意识，能及时主动的配合其它部门的工作，并与其保持及时、顺畅的沟通；

6. 随时保证充足饱满的精神状态、善于激励、培训、培养下属；

8. 拥有乐观向上，以及积极学习，要求不断自我向上的心态。

一、店长的工作规范

1. 布置当日工作任务

(1) 每天早晨召开各部门负责人会议（例会），主要对前一天的工作情况进行总结，及时指出各部门工作中的不足，表扬典型的先进事例；布置各部门当日的工作任务。

(2) 传达总公司新的工作理念和工作要求。

(3) 宣布对昨天一些事情的处理结果，并提醒各部门防范的具体措施。

2. 检查、督促各部门工作完成情况

(1) 定期和不定期地检查、督促各部门的工作完成情况（或当时的工作秩序情况），并对典型的事例作详细的记录。

(2) 及时提醒各部门何时应完成哪些工作。

3. 了解客人对菜肴、服务质量的评价

(1) 及时了解客人对菜肴质量的评价，并及时与行政总厨进行沟通和交流。

(2) 及时了解客人对服务质量的评价，并及时与餐厅经理进行沟通和交流。

(3) 督促行政总厨对厨房菜品进行创新，并组织相关人员进行评价和验收，同时组织相关人员对服务人员进行创新菜品知识方面的培训工作。

4. 总结当日工作情况并及时汇报

(1) 总结当日的工作情况并及时向总公司相关人员进行汇报。

(2) 主动与总公司相关人员进行联系，询问是否有新的工作精神，并作详细的记录。

5. 根据本店的经营管理情况向总公司提出建设性的建议

(1) 对总公司的工作计划提出自己详细的意见。

(2) 如果需要开展新的工作或对原先的工作进行改革，提出详细的工作计划书。

二、店长的考核内容

对店长的考核，主要是从“德、能、勤、绩”四个方面进行。

1. “德”：具体包括门店店长的政治思想、个人品质、职业道德和工作作风，这方面的体现主要是在日常的管理工作和为人处世的方面。例如，因为连锁化的特点，很多店长可能面临要培养新的门店的店长的情况，这就要求店长能很好地做到言传身教，将自己的工作经验和所知告诉新人，培养新人，为连锁餐饮企业的发展做出一个店长应尽的义务。

2. “能”：主要指人的能力，既包括知识能力和学识水平，又包括实际工作能力、组织能力和身体的耐力。例如分店在一些紧急情况下，遇到的突发事件的如何处理和应对，以及在分店的发展过程中怎样为总部献计献策，提出有利于分店扩张和发展的方案和计划等。

3. “勤”：反映出的是店长的工作态度，包括其工作的积极性、主动性、创造性及纪律性等各个方面。例如对连锁餐饮企业来说，虽然讲究统一化的经营行为，但是，因为餐饮企业是集生产、销售、提供消费场所和服务为一体的行业，基于行业的特殊性，要求分店的菜品和服务应具有创新、变化，相应的店长也应当能在变化的市场中随时把握商机，与时俱进，带领分店做好生产和销售服务工作。

4. “绩”：主要指工作实绩。工作实绩是德、能、勤、绩的综合反映。对连锁餐饮企业店长的考核和评价，“绩”是非常重要的而又容易考核的内容。组织分店的菜品生产并稳定其质量、扩大菜品的销售、提高服务质量，扩大分店对外的影响，是一个连锁餐饮企业分店的基本经营任务和社会责任。连锁分店在一定时期内所实现的菜品销售量或销售额大小，一方面反映该餐饮连锁分店经营机制是否有效运行，另一方面也说明它求生存、求发展的能力大小和其经营前景的好坏。显然，在商业利润相近的条件下，各餐饮连锁分店之间相比较如果要创造较好的利润，就一定首先要创造较高的销售额。因此，销售目标包括销售量目标和销售额目标是连锁分店最基本的经营目标。

一般来说，餐饮连锁店经营业绩的考核可以从以下几个方面进行：

- 1营业额和利润总额的同步增加；
- 2分店人员素质和服务水平的上升；
- 3原料、半成品库存量和管理费用的降低；
- 4采购成本的降低；
- 5市场占有率的扩大；
- 6菜品周转加快，资金利用率提高；
- 7企业知名度提高；
- 8广告效果显著；

酒吧资客工作计划篇五

1 制定11年销售工作计划:科学严谨的剖析现有市场状况和销售状况,扬长避短、寻求机会、制定201x年 市场部和销售部工作任务和工作计划。

2实行精兵简政、优化销售组织架构:认真分析了解目前销售部组织架构、根据市场情况合理性、在市场精耕的前提下,精兵简政、调整局部人员、控制销售成本、挖掘人员潜力、激发工作热情、感受工作压力、努力作好各自市场销售工作。

3 严格实行培训、提升团队作战能力:

集中培训、努力使所有员工充分掌握公司销售政策、产品知识、应用技术知识、营销理论知识,形成学习型团队、竞争型团队、创新型团队。

4 科学市场调研、督促协助市场销售:

5 协调部门职能、树立良好企业文化:

行政人事部:行政人事部门的功能和职责就是直接对总经理负责、协调各部门工作、建立完整的人事档案,制定科学的人才竞争奖惩机制,考察各部人员工作情况,在市场部的建议和科学的数字、事件、和市场情况下,不断为企业储备人才,挖掘销售人员潜力,致力于销售的提高和市场的发展。

研发部生产部:研发生产部门的职责是以市场需求为导向,通过市场需求,不断优化产品结构和产品功能、把握产品质量、严格推行iso-20--质量体系,向市场推出竞争力产品。因此,市场部每月都会给出市场信息、竞品信息、销售情况信息,使该部门能及时、客观、科学把握市场新动态、航标,在不断调整自身产品不足之处的同时,并为企业研发、生产适合客户和市场需求的好的产品来赢得市场和客户。

市场留守、物流部：直接对销售部负责，他们的职责就是及时了解定单信息，并及时转交生产步，以最快的速度、最低的物流成本、安全的把产品送到目的地和客户的手中，为销售部作好质的服务。作为市场部,更应该建议、指导、督促、协助他们的工作。

酒吧资客工作计划篇六

上班前20分钟去员工更衣室换工作服，整理个人仪容仪表

1 5:30——6:30为入场打卡时间(5:30以前6:30以后打卡都做迟到处理)

2 6:30之前将水果按“仓库的货先到先用”原则整理水果，并统计出品缺货情况，作好记录交部门主管审核。

3 6:30——6:50为酒吧班前理会时间。

由部门主管主持部门人员列席听取前一天工作中出现的问题及处理结果。安排当天的日常工作和下达经理室的工作指令、要求。

4 每晚8:00之前先做好25个水果拼盘

5 上岗时间为8:00——凌晨2:00 出品时使用干净、无破损的餐具盛出品，果盘每晚要三种以上花样；尽量使用质量好、新鲜的水果制作出品。（不符合质量要求的要向出品主管和酒吧采购部门反映。）制作出品时注意成本的控制，尽量减少高成本原料的使用次数。

6 严格按发货单上的品种、数量、规格及特殊要求制作，发货单顺序发货。

7 作好营业出品统计工作，整理好工具、作好区域卫生工作、

交申购部门主管，参加班后会。凌晨2:00后更换工作服离开公司。