

最新宠物医院前台工作总结及计划 肯德基前台服务员心得体会(精选5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

宠物医院前台工作总结及计划篇一

- 1、认真仔细地完成每天的日常工作，做到无投诉。
- 2、顾客进入大堂时须起立，面带微笑迎候。
- 3、熟悉业务，端正态度，服务于园区业主、住户，树立业主、住户是“上帝”的思想，保证不同每位进入场内人员发生冲突、矛盾。
- 4、明确服务小区与经济收入相接合的关系，努力做好工作，达到双赢目的。
- 5、负责会所室内人员、物品、卫生的管理，并做好相关服务工作。
- 6、随时准备好促销、接待工作，并保证完成此项工作。
- 7、自我培养廉洁无私的品德，正确树立自己的人生观、价值观，做好前台的收银工作，绝对保证按即行价格，按时按人收取费用，保证开单、收银无误，绝对相符。
- 8、做好交接班工作，物品及相关事项一定要清，保证不出现失误。

9、做好各项物品的管理，登记并检查好外借、内还的物品，严格按照即定程序办理。

10、摆放好会所内所有桌椅、图书等其它物品，确保整齐美观。

11、做好公厕、浴室内无异味、无蚊虫。

12、做好客人离场后的清场工作，收捡好物品、及时检查和发现物品是否有损坏，否则要求做好赔偿工作。

13、做好厉行节约，降低成本，合理开、关所有灯具。

14、下班前10分钟检查好所有门、窗是否关好、锁好，水、电是否全部关闭，物品要摆放有序，做好所有账目的结算并入保险箱，并将特别事项报知保安部备查。

15、完成领导交办的其它工作。

文档为doc格式

宠物医院前台工作总结及计划篇二

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有所谓的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以

给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

宠物医院前台工作总结及计划篇三

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自己的事业是我不变的初衷，公仆式领导

是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下面我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

服务意识：宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，一个动作就是我们的服务目标，只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。优质的服务是管理的基础，只有把基础作好，我们才能越走越远。

管理体系：完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅是体现在管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚知道，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

培训：培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲文明、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

制度与职责：常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎么可能奢望可以提供优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪

律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

卫生：环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周清扫计划等。坚持每天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生一定要马上整改，做出处理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，一定按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

团队意识：团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎么能立足于激烈的商海之巅呢？团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

宠物医院前台工作总结及计划篇四

透过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2 实习单位介绍

小龙虾酒店位于最繁华热闹的大街，能够乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾”的美誉。

1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，到达一流的水平；在服务意识上加强思考，到达超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2. 实习岗位和资料

2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每一天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每一天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2 实习资料

2.2.1 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，明白客人名字的要问姓名去称呼客人。

2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否能够点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已透过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜，如有VVIP同时问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3 服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4 上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选取不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的`菜已经全部上齐了，请慢用！”

2.2.5 餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要立刻手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或立刻喝完，要立刻问主人是否要再加。

2.2.6 拉椅送客

客人起身要离开时，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7 餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

3. 实习总结

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在那里我学到的不仅仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的好处。

宠物医院前台工作总结及计划篇五

20__年1月至20__年6月一直在北京__x酒店做前厅主管一职。现将酒店的前厅主管上半年的工作主要分为以下几点：

5、督导迎送服务。贯彻执行服务程序，满足客人的合理要求；

6、参加前厅的接待工作，并把在工作中发现的问题进行记录，同时做出相应的改进方案

8、对客人投诉的处理。

客投主要分为：“当面投诉”“电话投诉”“书面投诉”三种，酒店主要以当面投诉较多。无论哪种投诉，都要站在客人的立场，首先要在感情上获得好感和信任，对于客人提出的要求，如果能当面解决的就立即解决。如果解决不了，要第一时间通知上级领导，并与领导做出相应的解决方案，在第一时间给客人解决。如果出现指定人员投诉的话，首先要和当事人进行了解情况，如果在自己的权限能解决的问题，就自己解决，如果超出了自己的工作能力，就应立即请示上级领导，如实汇报情况，与领导商议解决方案，并提出自己的想法，在第一时间内给客人解决，并告知客人对指定投诉人员的处理意见，然后给客人进行道歉，不要让客人带走不满意的情绪走。这样的客诉一定要站在公司利益和客人利益

双赢的状态处理。