

# 2023年足疗店工作计划(通用5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。相信许多人会觉得计划很难写？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 足疗店工作计划篇一

内部公函

呈：总经办

批准后方可生效，3天以上提前一星期申请，经理级批准方可生效，违者作旷工处理。

工去其它岗位或洗手间要知会部长同事，并在规定时间内回岗。

4. 上班按公司标准着装，违者罚款20元。

5. 面部，手部洁净，头发整齐上班化淡妆，不得浓妆艳抹，不得佩戴异行饰物，不留长指

甲，不喷刺鼻香水，上班不得喝酒，不准吃有异味食物如（大蒜）等。

6. 上班时要佩戴工牌于左上胸位置，破坏工牌及时到人事部换领，在进入服务区域之前

要先检查仪表，不符合要求者不得进入公司服务区。为客人服务时应有微笑，且表现出热情大方，做到精神振奋，情绪饱满，不准流露出厌烦，冷淡，紧张的表情，更不能带私人情绪。迎客要30度鞠躬，并致礼貌用语如（晚上好，爱琴海欢迎您）等。

7. 上班时不准做与工作无关的事，饮水也要在客人看不到时进行，不准当众梳头、修指

甲；不得敲桌子或任何物品。上班时间不准带手机违者罚款50元/次。

8. 说话（对客人、同事）要自然清晰，不讲粗话，不准使用不礼貌的语言，不准与任何人大声谈笑，聚集私论客人闲话，说话注意礼貌，并注意双眼望着客人，恰当称呼客人的姓氏，多用礼貌用语“请”、“您好”、“多谢”、等。

9. 早班咨客必须于9：50之前到岗位，搞好卫生，准备好订房登记表、推销登记表等物

品，并在交班本上做好记录，并详细登记，仔细阅读交班本。

回答，直到客人满意为止，并技巧推销本公司其它营业消费。

11. 到大堂上坐的客人，三分钟之内送上茶水，大堂服务、卫生由咨客负责，耐心询问客

人，对有特殊要求的客人要尽量满足，自己不能满足客人需要时，应立即通知上司。在大堂等房间的客人，咨客应按订房或到顺序与部长随时联系房间，以免客人等得太久。

录表、对讲机）交到前台。

准顶撞上司，可先执行后上诉。

理客人遗留物品，而应上交上司。

15. 咨客要准时参加每日班前培训，每周工作培训，当班者，病休者除处，不得缺席。

意的除外。

17. 对工作要有责任心，投入感，能为客人提供妥善、周到、主动热情的服务。

18. 熟悉公司内部结构及各种服务设施，保证快速回答客人。

19. 熟记常客姓氏及一般爱好，尽量与客人建立良好关系。

20. 同事之间相互帮助，发扬团队精神随时配合好其他工作人员的工作。

25. 如营销主任带别人订房后，咨客有权利询问该营销主任。

除此之外，还要遵守公司其它规定及员工手册中的规章制度等，提高自身的素质。

以上建议是否可行？敬请批示！

发文 审批 董事会

沐足部经理/彭世明先生 总经理/喻成利先生

抄呈：

抄送：

咨客岗位职责

表彰与处罚。

3. 严禁和其他部门拉帮结派, 存在非正当关

系. 4. 了解营业前的准备工作, 做好本区域的环

境卫生和物品的摆设. 5. 站位姿势标准, 不得靠墙, 不准趴在前台与

其他人员闲聊. 6. 了解本公司的消费情况, 熟记每天的订房

或旁边, 主动询问客人要求引入满意位置. 8. 对于客人的提问应主动回答, 遇客人投诉

或不满, 应认真作记录, 不断核对楼面情况, 并反映部门部长. 9. 牢记客人姓名, 以便随时以尊称称呼客人. 10. 绝对服从安排, 指挥, 使用礼貌敬语, 笑脸迎客, 给客人留下第一印象。

11. 带客入位时要热情, 并把客人的情况交

自身的专业技能技巧。

14. 与其他部门和本部门员工紧密协调完

成各项工作计划与安排。

咨客岗位职责

1. 按时上下班, 着装整齐, 保持仪容仪表良好.

档案. 7. 带位行走时要抬头挺胸, 走在客人的前面 或旁边, 主动询问客人要求引入满意位置. 8. 对于客人的提问应主动回答, 遇客人投诉 或不满, 应认真作记录, 不断核对楼面情况, 并反映部门部长. 9. 牢记客人姓名, 以便随时以尊称称呼客人.

10. 绝对服从安排, 指挥, 使用礼貌敬语, 笑脸迎客, 给客人留下第一印象。

11. 带客入位时要热情, 并把客人的情况交代给楼面少爷, 回到咨客台要认真做好记录.

12. 为顾客提供微笑、礼貌、热情、主动、准确、快速、全面、周到的服务, 按照工作程序正确带位。

进店须热情致以问候，并用“欢迎光临”“你好”之类的礼貌用语，引领客人，帮助安排座位。

将给客人留下第一印象，对整个餐厅的形象、服务、销售、利润等产生极重要的影响。迎宾的工作好坏能够影响和调节整个餐厅的气氛。

指向目标，声音要亲切、温和、音量适中□b□微笑服务和礼貌用语

1)微笑服务是服务态度中最基本的杯、标准，是良好服务态度的重要外在表现形式。

2)微笑服务实际就是使饭店员工有较高的礼貌修养，时刻保持良好的工作情绪处于宁静 状态。

3)微笑服务不仅是饭店员在向客人提供服务过程中职业道德的内容，也是饭店员工对其

从事职业有较深刻有情感和情绪。

4)微笑给人一种亲切、和蔼、礼貌、热情的感觉，加上适当的敬语会使人感到宽慰。礼

貌是文明行为的起码要求，是人与人之间在交往接触中相互表示尊重和友好的行为规范。礼

欢迎下次光临□c□记住老顾客：

对经常来店的顾客我们应了解客人的姓氏，以便称呼，记住其外貌，记住老顾客的爱好

和特殊要求，和老顾客成为朋友，可以给餐厅带来新客源，防止了顾客流失，也轻易减少了

投诉。

d□协助和补充服务员的工作。在作好本职工作的同时，门迎有必要帮助服务员接单、收台、送餐(门口有两个咨客)。

三、工作程序和标准a□餐前准备工作：1)提前十五分钟到岗，按要求整理好仪容仪表，配齐工作五宝(圆珠笔、开瓶器、打火机、抹布、工号牌)，准时参加班前例会。

2)搞好岗前卫生，负责玻璃大门、空气幕、门口阶梯、门外植物、门外广告牌、门口空

调、地毯。

b□快餐时段的迎宾：

1)客人进门，要主动引导客人安排就座，并使用礼貌用语“欢迎光临，请到这边”(注意：

点单，一有空位便马上帮客人安排，然后与各区域领班、主管联系，为客人安排座位。

3)如果需要客人与其他搭桌或要移动位置时，应向客人道歉，请求客人能谅解帮助，征

得客人同意后方可安排搭桌或移位，并向客人致谢，将移位客人食品按原有座位顺序移入，如果客人不愿意要说“对不起，打扰了”。

五、餐后工作

搞好区域卫生，收进广告牌，经领班、主管同意后方可下班。

六、注意事项

1. 特殊顾客光临，如老人、孕妇、残疾人光临，应主动上前打招呼，并给予帮助。
2. 遇到乞丐、发传单的一律谢绝入内，如不能解决，应立即联系保安。
3. 服务员忙不过来时，主动帮忙，补充服务员。

## 七、突发事件如何处理 1. 顾客问路怎么办？

答：先向客人道歉，并向客人解释，请先到吧台点单，一有空位马上帮您安排，然后与 各区域领班或主管联系，尽快为其安排座位，主要是服务员必须提高翻率。

咨客作为公司的门面，公司形象的第一主体，即留给客人第一形象的部门，严重影响公

司正常运作，甚至影响公司营业收入等方面。作为咨客要保持整洁的仪表，亲切的笑容，礼

貌地迎宾，给客人留下良好的第一印象。咨客人员要谨记本公司规定，熟悉公司房号位路，适应正常招呼客人的程序，对于有疑问，客人如何先带入房，要打折扣，询问敏感的问题。

爆场时无房给客人，遇刁难客人责问等情况的应对问题处理技巧。

### 一、工岗前准备工作

部门负责人及时修好。

2、检查工作岗位日用品，如咨客台应备物品、电脑、笔、尺、涂改液、工作日记 本等是否齐全。

## 二、检查个人仪容、仪表

- 1、上班前必须按照本公司所设计规定制服穿着整齐。
- 2、要注意自己的精神状态，不要带情绪上班，要以一个整洁、清爽、有精神、有活力的良好状态迎接客人的到来。

## 三、咨客订房

- 1、咨客要清楚地了解每一间房的情况，不可重订或搞错。
- 2、当咨客接听客人订房时，电话打入最多响三声便需接听，拿起电话必须亲切礼貌说声：“您好，励豪酒店名豪会”。
- 3、要仔细听完客人的要求，在客人不知公司情况下，应向客人介绍公司规模、房价、消费情况及其它。

## 足疗店工作计划篇二

店长岗位职责

副店长岗位职责

技术主管岗位职责

楼面主管岗位职责

夜值部长岗位职责

接待领班岗位职责

服务员领班岗位职责

服务员岗位职责



接待岗位职责

收银岗位职责

财务专理岗位职责

技师组长岗位职责

技术老师岗位职责

技师岗位职责

特殊项目人员岗位职责

宿管岗位职责

pa岗位职责

厨师岗位职责

本资料为“业绩宝典·足疗店长必备运营手册”中的一部分。

## 足疗店工作计划篇三

保洁员

- 1、保洁员进行营业区域的卫生整理、酒精、牙膏毛巾、床单、枕巾等物品的补充，每天轮流更换枕套、被套。
- 2、灯泡、衣架、床位窗位的损坏情况汇报至部长。
- 3、进行休息室、水吧、洗手间、过道卫生、热水储备的配备、对公司布草的清点交接等准备工作。
- 4、药水泡制先将开水器清洗干净，再泡制药水。

## 部 长

### 准备工作

- 1、上班前开电源，整理仪容仪表。
- 2、核对考勤和请假本，调整好养生师排钟板。
- 3、查看部长交接班本。

### 后勤早班会

- 1、检查仪容仪表。
- 2、会议内容注意简洁。
- 3、服务部人员卫生工作。
- 4、跳操及活动安排（公司规定范围内的跳操）。
- 5、保洁员向部长汇报设备损坏。

### 养生师点到物品清点

- 1、检查仪容仪表。
- 2、会议内容注意简洁。
- 3、跳操及活动安排（公司规定范围内的跳操）。
- 4、清点仓库物品，领取当天所需物品。
- 5、开启大厅音乐。
- 6、清洗热毛巾机，开启毛巾机温度90℃。烤箱温度80℃。

## 卫生检查领用

- 1、部长带班组长检查卫生（包厢、大厅、楼梯间、走廊、水房、洗手间、休息室、操作间），注意报刊的更换及整理，并详细记录检查结果。
- 2、部长负责检查烤箱的开启、热水储备、药包袋的质量。
- 3、注意整体布局（花草的摆放、空气流通）。
- 4、审核收银日报表并签字确认，汇报处理先天交代事情。
- 5、设备安全检查。

## 进客期

- 1、监督各岗位人员工作完成情况、留意各岗位人员的服务态度、礼貌用语及微笑服务。
- 2、做好巡房工作（包厢、休息室、过道、大厅），监督养生师的上钟流程、时间、“八不准”执行度。房间是否开单、养生师下钟拖时报钟、茶水配送等情况。
- 3、高峰期做好留客工作，协调服务组人员工作、合理安排房间，提高利用率；对中途卫生进行检查；及时处理顾客投诉及其它突发事件。
- 4、卫生工作的监督，随时保持营业场所内卫生干净整齐（包括卫生的卫生、精油灯、纸巾的准备）。
- 5、根据高峰期情况调制烤箱温度不超过100℃。
- 6、对等位的客人不能怠慢，要热情主动的安排好。
- 7、反馈意见的收集。

16:00-5:30

### 缓和期

- 1、包厢客不多的情况下多注意观场（如：养生师的纪律、大厅的秩序、服务员的工作态度、场地卫生）。
- 2、服务员、水吧员洗香巾、洗杯子时间。同时要检查杯子的清洗、消毒情况。
- 3、调制烤箱温度（50℃）及热毛巾机的关闭。
- 4、17:00前注意人员的早退现象。

### 部长交接班

- 1、全体管理人员召开碰头会，做好会议纪要。
- 2、将昨晚和当天下午店内发生的重点事情进行讨论处理。
- 3、开启招牌灯（冬季：18:30，夏季：19:00）。
- 4、对店设备的维护和更换。
- 5、申购物品的统计和上报。

### 思想工作

- 1、个别员工工作态度不好或情绪不稳定时，部长可与其沟通、找出主要原因；调解员工之间的矛盾；解决员工心中的困惑；将处理结果及时向店长汇报。
- 2、对服务人员、技术人员抽查考试及监督培训进度。

### 后勤服务组会议

- 1、后勤服务组的培训、学习。
- 2、后勤服务组进行工作总结及晚班的工作安排。

### 准备工作

- 1、清洁卫生：大厅、楼梯间、走廊、水房、洗手间、休息室、水吧间
- 2、员工上岗前准备（仪容仪表）、热水储备、药水。
- 3、收银台准备零钱、香烟、卡等物品。
- 4、服务员准备开水及足够的客用物品（茶叶、水果、糖水、点心等）。

18:50

### 晚班会

- 1、集合、点到、清查人数、检查仪容仪表。
- 2、工作总结、工作安排、宣布事件处理结果；传达并学习公司通知和制度。
- 3、企业文化的学习，素质培训（以具体事情进行分析、教育）。

### 卫生检查

- 1、部长带班长检查卫生：包厢（按照包厢卫生标准严格执行）、大厅、楼梯间、走廊、水房、洗手间、休息室、水吧操作间、报刊的更换及整理，并详细记录交给部长评分后挂在员工休息室。

2、部长负责检查、调整烤箱的温度。

3、完成场地卫生、设备安全及员工准备工作检查，注意整体布局（花草的摆放、空气流通、茶杯消毒情况）。

## 进客期

1、部长负责养生师考勤，安排迎宾、服务员的工作并监督服务态度、礼貌礼节及微笑服务。

2、做好巡房工作：巡查包厢、休息室、过道、大厅、监督养生师的上钟流程、时间、认真度、订单、房间开单及养生师下钟报号情况、茶水配送情况、大厅客人、养生师的动态等，同时做好记录。

3、高峰期做好留客工作，协调服务组人员工作、合理安排房间，提高利用率，对中途卫生进行检查，及时处理顾客投诉及其它突发事件。

4、卫生工作的监督，随时保持营业场所内卫生工作的干净整齐（包括卫生间的卫生、精油灯、纸巾的配合）。

5、根据高峰期的情况，调整烤箱温度不超过100℃。

6、对等位的客人不能怠慢，要热情主动的安排好。

7、反馈意见的收集。

## 缓和期

1、包厢内容不多的情况下多注意观场（如：养生师的纪律、大厅的秩序、服务员的工作态度、场地卫生）。

2、服务员洗香巾、洗杯子时间。部长要检查杯子的清洗、消毒情况。

- 3、根据各店店情及当天客流调整烤厢温度及关闭时间。
- 4、招牌灯关闭（根据各店情况及广告灯的分类来安排关闭时间）。
- 5、养生师早班下班时间，由部长点到后方可下班。注意人员的早退现象。店助对交接班记录本的检查及工作的交接和营业场所的检查工作。
- 6、服务员的工作监督、包厢卫生监督。
- 7、晚上23:00后，包厢卫生由技师负责打扫。

## 工作安排

- 1、后勤服务组下班时间（注：下班前注意服务员对茶水间的清理、大厅过道卫生检查及包厢的加茶、迎宾对包厢的巡查、灯、排气扇、空调的关闭）。
- 2、01:00后检查待点人员是否在岗，有无早退、串岗、离岗现象。

## 2:00

- 1、部长安排所有员工下班，任何员工不可留店住宿（除规定守店人员）。
- 2、督导保安例行安全检查、防火防盗、断电等安全措施；所有垃圾桶及灰缸的烟头、锁门等。
- 3、如有包厢仍有顾客，安排收银员和部分员工值班交待守店人员注意事项，下钟太晚或住所太远的女员工，安排保安护送回宿舍，确保员工安全。

## 足疗店工作计划篇四

也许你是第一次进入这个行业，如何才能做好一位店长呢？我们从以下几个方面来看看。

### 1、人事管理。

我们说，人是最大的资本。没有人什么都做不好。这是重中之重。

(1)：建立完整的人事档案。店长应对本店人员的档案了如指掌，尊重每一个员工的信仰、生活习俗等。

(2)：做好员工培训工作。把员工培训作为一种福利待遇真正的落实到日常工作当中，教给员工工作技能、管理知识，提升员工的综合工作能力，提高他们在工作中的激情和士气。在平时的工作中，多关心员工，多跟员工沟通。

(3)：建立和谐的战斗团队。创建平台以促进员工相互之间的交流和沟通，从而减少员工相互之间的矛盾关系，达到和睦相处，亲如家人的效果。当我们的员工彼此之间有了友爱，像家人一般的彼此爱护和体谅对方，那么他们就会爱门店、爱企业。

### 2、团队建设。

个人再优秀，做出来的成绩也会是有限的，只有充分的开发了团队的力量，那么才能够做出更大、更优异的成绩。

(1)：建立核心骨干员工。在门店，树立以店长为管理核心，其他管理人员服从和配合店长的日常工作安排，齐心协力的完成门店的管理目标，店长则应该为其他被管理者创造一个



舒适、开心的工作环境。

(2)：门店管理层的分工建设。门店设立管理人员与总部相关部门进行工作对接。各个管理人员负责自己所对接的工作，店长对各工作进行跟踪检查，保证工作完成的时效性和质量。

1 /

2 (3)：制定工作目标。根据公司下达的任务指标，门店管理人员对各自负责的工作进行量化管理和目标管理。

### 3、会议管理

(1)：良好的个人综合素质。作为门店的领导者，要有抗压能力，其言行举止都可以左右门店一切员工的行为和状态，因此，店长每天应该保持饱满的工作激情。

(2)：良好的执行力。在门店管理中，很多时候员工并不在意我们到底说了什么，而是看我们到底做了什么。因此，作为店长，想要得到一个很有执行力的团队，那么自己首先要做到言必行、行必果，自身要有良好的执行能力，且能够积极、主动的去带动下属员工，才能够拥有一支有执行力的团队。

(3)：良好的心态。作为店长，应该具备良好的心态，具备超强的抗压能力，因为我们在日常工作中随时都有可能受到委屈，也随时都会面临着超强的工作压力，如果我们不具备良好的心态和超强的抗压能力，那么我们则难以完成工作任务。

(4)：注重细节。细节决定成败！管理的好坏，很多工作都是从细节下手。在平日营运中的一些细节工作，把每一件小事情都当做大事情来认真做，日积月累，成绩自然就会出来。

更多精彩内容就在《足疗店经营方略》

(5)：提高自身影响力。在日常管理中我们要注重自身影响力的提升，来影响门店一切员工的行为、态度和信念，达到“上下同欲”的管理效果，藉此提高门店的工作效率和保障稳定的人员。

(6)：抓基础，看效益。内功好不好，决定了你效益好不好。我们在重视基础建设的同时也要关注门店的经济，要懂得怎样开源节流，懂得如何开发我们的消费市场和维护消费市场。

2 / 2

## 足疗店工作计划篇五

2、努力挖掘营业额增长点，提高高价位服务产品的推销量，特别是泰式按摩等项目，通过对相关人员的培训和营销措施，可有效拉动营业额的提升但首先需要提高高价位服务产品的附加值（性价比），使顾客觉得物超所值。只有挖掘现有产品的卖点、完善服务产品，企业才有发展。

3、提升各个服务产品的附加值，在不增加成本的情况下，增加赠送项目的多样性。

4、根据市场特点及时组织有效促销方案，可使店面营业额及上客量提升30%左右，提升店铺的盈利水平。

5、制定外联工作方案（主要适用于店面启动期）

6、统计分析

主要关注四个核心指标，上座率、人均上钟数、单客消费、回款率，四项指标相互影响，共同作用。

上座率：反映店铺的利用率；

人均上钟数：反映员工的利用率；

单客消费：反映店铺的销售能力；

回款率：反映店铺的盈利能力。