

最新班导工作计划(通用7篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。我们该怎么拟定计划呢？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。

班导工作计划篇一

大城子镇英语服务队包括7人，服务主旨是利用大学生在英语知识方面的优势，尽可能地给大城子镇需要英语学习的人提供免费服务。

服务对象：以中、小学生为主体，根据形势的需要也向一些需要学习英语的成人适当提供服务。

服务计划：

- 1、通过家教、开辅导班、举办一些有关英语学习方面的智力趣味活动等方式，向中、小学生提供服务，以激发他们学习英语的热情，培养他们学好英语的信心，达到提高他们英语成绩的目的。
- 2、根据20xx年北京主办奥运会的形势需要，为社会上一些需要学习英语的从业人员适当提供英语方面的服务，包括对他们开英语辅导班、提供学习英语学习的资料、以及学习英语的方式方法等方面给予指导。
- 3、通过各方面的渠道，尽量为爱好英语学习者提供一些与外国人接触谈话的机会，让他们亲身感受一下学习英语的氛围。
- 4、每个队员每月都必须在英语服务方面有一定人次的辅导量。

英语服务队的服务方式也许还不尽完美，服务的内容可能还

不够全面，随着我们自身的努力和越来越多人的关注、认可和支持，我们会不断探索，继续前进，最大限度地为“三农”和“奥运”服务，充分体现当代大学生的风。

班导工作计划篇二

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

（一） 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二） 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三） 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

（四）。协调处理顾客投诉。

（五） 搞好客户接待日活动，主动收.和处理客户意见。

（六） 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

（二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经.一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算如下：

500元 / 月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确方的案, 范. 欢性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以. 取“龙湖小区”的模式。

以上工作思路仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

班导工作计划篇三

- 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

班导工作计划篇四

如何做一名优秀的员工不是一件容易的事情，如何做一名成功的服务人员，更加不是一件易事。我毕业后投身于xx□因为我觉得在社会上最重要的一环就是学会如何与人打交道，如何体现自身优点，针对不同的人群提供服务，而我有幸进入了xx□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。

学无止境，古人云活到老学到老，这句话一点也没错，社会在进步，知识在不断更新，我们只有好好的超前看，超前迈进才能做到不被社会淘汰，我知道自己还存在着很多不足，在今后的日子里，我更加要好好锻炼，改进自己，将自己的优点不断凸显出来，提高工作效率，做一名优秀的服务人员！

班导工作计划篇五

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事必须事先请假）。

2、服从领导开档前卫生工作的`安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时介绍茶叶品种），递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7) 根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1) 适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火灾隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

班导工作计划篇六

今年以来，市服务业办公室按照市委、市政府关于转方式调结构的总体部署，紧紧围绕省、市服务业跨越发展的目标要求，狠抓规划编制、项目建设、载体培育和机制完善四大工作重点，进一步强化措施，协调推进，有力地促进了全市服务业的持续快速增长。现将今年以来的工作情况和下一步工作打算汇报如下：

今年以来，在各级关于加快服务业发展政策措施的有力推动下，全市服务业继续保持了快速健康发展的好态势，服务业对全市经济的贡献率明显提高，服务业转方式调结构取得初步成效。前三季度，全市服务业增加值完成743.68亿元，同比增长17.5%，服务业占比达到34.6%，同比提高1.2个百分点；社会消费品零售总额实现714.18亿元，同比增长18.9%；完成规模以上服务业投资468.24亿元，同比增长30.7%，服务业投资占全市规模以上固定资产投资的比重达到46.3%；服务业分别实现国地税收入23.61和32.36亿元，同比分别增长26.84%和39.68%。预计全年服务业增加值将达到972亿元，

增速可保持在17%以上，服务业占比将保持在34.6%以上，可完成比上年提高1个百分点的目标；全年社会消费品零售总额增速可达到18.6%左右；全年规模以上服务业投资增长可达到30%以上；服务业国地税收入增速可达到25%和35%左右。为了促进全市服务业健康发展，我们主要做了以下几个方面的工作。

一是积极向省推荐新的省级重点园区和重点企业，开展了对市级重点园区和重点企业的提报和调整工作。共向省推荐了鲁中保税物流中心、高新区高新技术创业服务中心和淄川建材城等6个园区和淄博金泰铁路储运有限公司、山东和济集团、山东卓创资讯有限公司等6家重点企业。二是按照规划的要求，重点策划实施了一批与园区产业互为支撑的现代服务业大项目、好项目，今年策划的42个新建项目大多数位于我市省级或市级重点园区内，重点园区的集聚能力和水平明显提高。三是积极引导卓创咨询等信息服务企业发展软件和服务外包，支持淄博商厦等商贸流通企业加快发展电子商务，支持和济物流集团等大型现代物流企业积极发展物流加工，延伸产业链，切实加快重点企业向规模化、网络化、品牌化方向发展，进一步提高了重点企业的核心竞争力。通过强化措施，加大三大载体培育力度，重点城区、重点园区和重点企业发展取得了明显成效。重点城区服务业增长速度继续加快。前三季度，6个服务业重点城区服务业增加值共完成614.53亿元，同比增长18.45%，分别比去年同期和今年全市三季度高3.68和0.95个百分点，占全市的比重达到82.6%。重点园区进展良好。淄博商贸物流园基础设施建设加快推进，新区西部客货运输中心建设工程进入收尾阶段，贝尔华韵医药物流园、鸿运物流三期工程、南方汽车城等项目奠基开工；周村古商城文化旅游区，拆迁工程全面完工，景点工程及各类文化旅游营业设施全面展开；东岳氟硅材料创新园，部分新建项目开始动工。前三季度，3个省级服务业重点园区营业收入、税金和从业人员分别比去年同期增长10.79%、18.63%和3.85%。重点企业平稳发展。前三季度，5家省级重点服务业企业营业收入、税金、利润和从业人员分别达到159.9亿元、2.04亿

元、6.29亿元和1.64万人，同比分别增长20.91%、25.57%、62.95%和6.53%；全市50家重点服务业企业实现营业收入、利润分别增长18.25%和29.3%。

围绕服务业转方式调结构，进一步加大现代物流、科技信息、文化旅游、创意动漫等现代服务业业态项目的策划与筛选力度，突出项目调度管理和协调服务，有力地促进了重点项目的顺利实施。全年共确定80个服务业重点项目，其中现代服务业项目达到42个，占项目总数的52.5%。围绕项目建设，深入开展了服务业项目推进年活动。

一是继续加大项目建设条件的落实力度，今年绝大多数项目基本落实了建设条件；

二是认真落实各项项目扶持政策，为项目建设创造良好条件；

三是切实抓好项目的调度管理，进一步完善了项目领导挂包责任制。

通过加强项目建设的调度管理和协调服务，积极帮助解决实际困难和问题，保证了重点项目建设顺利推进。年初确定的80个服务业重点项目，截至目前，全市80个服务业重点项目共完成投入75.7亿元，完成年度投资计划的71.5%。其中现代物流项目，总投资181.25亿元，完成14.47亿元，占年度计划投资的72.5%；文化旅游项目，总投资136.38亿元，完成20.58亿元，占年度计划投资的92.08%；创意产业项目，总投资12亿元，完成5.02亿元，占年度计划投资的91.67%；科技信息项目，总投资10.47亿元，完成3.91亿元，占计划投资的67.2%；商贸流通项目，总投资167.73亿元，完成29.14亿元，占计划投资的67.11%。在42个新建项目中，已经开工的项目达到28个，占全部新建项目的66.7%。部分项目进展顺利。永旺西部购物中心已于10月22日正式开业运营；淄博创意产业园一期工程已竣工，正在招商中；年内已经竣工或即将竣工的项目达到8个。名尚城市广场商业设施部分正在加快

推进，完成投资1.21亿元；淄博保税物流中心完成投入2.6亿元，1、2号保税物流仓库完工，已于9月底顺利竣工并投入运营，目前正在园区路网建设；齐鲁现代物流港完成投入1.35亿元，10万立方米罐区投用，开通油品专列，铁路专用线一期工程3股已经开通，二期扩建4股、5股已完成设计；和济集团钢材加工物流配送中心完成投入5800万元，占年度投资计划的29.7%，钢材加工配送中心加工区3个车间已建成并投入使用；新华医药物流园完成投入8471万元，目前园区主体正在紧张施工中，总体进展情况良好；先进陶瓷创新园，完成投资1.36亿元，塔楼a座主体完成2层、b座主体完成3层，裙房主体完成4层；高分子创新园项目，完成投资7623万元，主体基本完工，进入设备安装；齐鲁国际化工商城，完成投资7000万元，土地已拆迁手续已办理完毕，正在进行地基施工；孔子文化创意园，完成投入2.7亿元，孔子文化广场及其29个工程（老年修养中心、会所、住宅、艺术家创作室）正在建设中；周村古商城开发建设项目，完成投入1.38亿元，回迁楼及其配套工程区已完工。景观休闲区、旅游购物街和鉴宝大厅已完工，部分已投入使用。五星级影城影厅已于9月28号正式对外营业；青年公园完成投入6000万元，工程已奠基，正在进行三通一平中；玉皇山生态恢复工程完成投入9600万元，中华阁主题楼正在进行场地平整、中轴线皇帝塑像及办公楼正在建设中；淄博国际物流港、桓台煤炭储备物流中心、鲁中二手车市场搬迁提升工程等重大项目前期准备工作正在加快推进。续建项目投资进度也明显加快。

一是进一步健全和完善服务业工作考核体系。按照省关于加强重点城区、重点园区、重点企业和重点项目四大载体的考核要求，研究制定了集综合考核和专项考核于一体的《淄博市服务业四大载体考核办法》；二是围绕重点项目策划、调度和管理，研究制定了《淄博市服务业重点项目考核办法》，为进一步推进重点项目建设，促进服务业结构升级、总量扩张和转方式调结构奠定了良好的基础；三是创新统计调度工作机制，委托路路通网在原有重点企业调度系统的基础上，进一步研发对服务业相关部门的统计数据调度系统，目前系

统建设已近尾声，正在调试阶段。

班导工作计划篇七

第一天开接待会。人事主管率领熟习旅店情况、外部构造机构(熟悉相干带领)。进修着拆请求。进修礼节标准。引见本岗亭的地位及上、上班时候、员工通讲等等。

第二天上午年夜课，资深司理培训旅店认识。第二午起头培训旅店的应知应会。经常使用的规矩用语及办事忌语。客房办理实际。

第三天培训领会发、交磁卡的脚绝，领会房态、接听德律风、拍门传递，利用磁卡开门，熟习房间内物品摆放及举措措施装备取利用方式。

第四天熟习房型、晨背、消防举措措施的利用方式，及操纵走廊过讲灯，空调开启的时候战划定。

第五天培训若何筹办任务车及熟习车上物品的称号、用处，领会浑扫依次，即扫除房、高朋房、走客房、住房、请勿打搅房、空屋，注：请勿打搅房普通鄙人午两面落后止扫除，先请工头挨德律风到房间扣问主人是不是要扫除，如无人可请工头伴随出来扫除。

第六天培训查退房，遗留物品的处置，浑扫客房的根基法，如抹尘要按从上到下，逆时针或顺时针标的目的，抹布合叠利用，弥补房内所需物品。

第七天培训细节办事，如扫除住房需注重事项，扫除途中主人返来时的处置，和碰到主人请求开门需重视的事项。

第八天培训若何扫除洗手间，准确利用消毒药火，弥补物品。

第九天培训正在任务中要教会自查，如物品是不是有漏放，洗手间门是不是呈45度，文件夹内疑签是不是4张。

第十天培训若何挖写浑扫表及接班本，年夜渣滓天天若何清算，取洗衣房接洽报收棉织品，及各业务面的德律风号码战业务时候。新员工培训打算第十一天培训清算任务间、办事台、大众区卫死、花木、地毯的调养任务。

第十两天培训办事员的教养，如心思教养、职业教养、办事立场，不克不及果表情欠好而影响任务，领会旅店带领战老主顾的名字、职称、风俗，有利于正在往后更好地办事主人。引见以往有闭案例，如动用主人物品等的成果。

第十三天培训若何领受客衣、唤醒、减床、开夜床、办事。

第十四天培训本人性化办事，办事员应念客所念，慢客所慢，要注重失密来宾战旅店的统统事件，有闭案例解析。

第十五天消防平安培训。（注重：天天均放置实操课程，凌晨要停止军训，第一天早晨要弄一个碰头会，其他早晨放置散体文娱勾当。

第十六天停止一次现实操纵的全圆面测试，并停止总结表扬，筹办分岗。