

# 最新话务人员工作计划 服务工作计划 (精选8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。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。

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇一

时光荏苒，岁月如梭，踏着新年的钟声，学生会青协部即将在新的征程上扬帆起航。在校团委的正确领导和学院团委的精心指导下，在学生会其他成员积极配合下，我部取得了优异的成绩，在志愿服务的道路上又成长了，进步了。在过去的日子里，我青协部满怀一腔对志愿服务的热爱，开展了各种丰富多彩志愿服务活动，在接下来的日子里，我部将会继续秉承“奉献友爱 互助进步”的服务宗旨；坚持“用奉献点亮青春，用爱心铸就辉煌”的指导思想；坚定“予人玫瑰，手有余香”的服务信念，服务同学，奉献社会。

一个优秀的部门，互相之间的配合是必不可少的，只有团结合作，不断创新才能走得更远。在新的学期，如何培养部员的纪律性和他们之间的团结协作、创新能力，是一件迫在眉睫的事。加强对干事的培养，使他们端正工作思想，协调好工作与学习的关系，提高干事的办事效率，使他们了解工作程序，充分发挥其主观能动性。加强成员间学习工作经验的交流，培养干事协调工作能力，注重团队合作精神的发挥，为今后工作的进一步开展打下基础。新的学期中，我部所有成员将本着团结协作创新的精神，将志愿服务精神发扬光大！

时间：2月——6月

中国是一个文明古国，民俗文化更是绚丽多彩，而这些瑰宝又常常被人们忽视。为了弘扬民俗文化，锻炼大学生的表达能力，我化学学院学生会青协部组织民俗博物馆义务讲解活动。经过上学期严格的初试和紧张的复试，三十余名志愿者脱颖而出并接受民俗博物馆资深专家的专业指导，正式上岗。志愿者们为民俗博物馆注入年轻的血液，以大学生特有的角度和理解向社会大众介绍我省民俗文化。民俗博物馆也为志愿者提供一个实现服务社会的平台，锻炼表达能力应变能力的舞台。

时间：3月-5月

农民工子女教育问题，已成为现阶段我国义务教育新的难点和薄弱环节。他们的生活环境、学习环境、安全环境等都有很多方面亟待社会的关注和帮助；他们和所有同龄孩子一样拥有对生活的热爱，对知识的渴求，对未来的期盼……他们由于父母整天在外为生计奔波，生活在与自己格格不入的环境里，许多孩子内心孤独，急需社会的关爱，这些“农民工子女”需要我们伸出爱的援助之手。

时间：3月5日

xx年3月5日是中国青年志愿者日，我化院青协特于志愿者日这天邀请河北医科大学具有精湛医学知识的志愿者来我校开展“医师同行健康伴您”活动。形式新颖的刮痧理疗、实用的常规检查和详尽的健康知识解答。

时间：3月11日

在xx年植树节来临之际，我院青协部举办了大手牵小手共植爱心树活动。孩子们在志愿者的陪伴下种下象征自己的小树。现在，一年已经过去了，当初孩子们种下的小树是否已经茁壮成长了呢？xx年的植树节，青协部携部分志愿者带领华清街的孩子再次来到滹沱林场为种下的小树浇水施肥，期待他

们茁壮成长。

时间3月22日

随着经济与科技的飞速发展，全球变暖情况严峻，臭氧层日益破坏。保护地球是我们义不容辞的责任。3月22日是“世界水日”，为了呼吁大家保护水资源，保护环境，珍惜水源，关爱家园，青协部于欧韵公园举办了“节约用水，从我做起”活动。我们希望此次活动能够唤醒人们对资源重视和节约的意识，印制了节约用水宣传单，向过往行人进行宣传。

时间：4月1日

在文化多元化的今天，在人民生活水平日益提高的今天，对爱国主义的宣传和对艰苦奋斗精神的传播十分必要。我化学学院学生会青协部特于xx年4月1日带领xx级大一新生在清明节瞻仰革命烈士陵园等红色革命教育基地，对他们进行生动直观的革命传统教育和爱国主义教育。不论是对白求恩国际共产主义精神的宣传，还是对马本斋抗日历史的回顾，以及铭碑堂的历史由来，表达对革命烈士的无限哀思，表示一定要牢记历史，珍惜现在，继承和发扬优良革命传统，坚定信念刻苦学习，用自己的实际行动回报社会。

时间;4月14日

社会普遍生活水平的提高，我们的生活质量也有所改善。但有些山区的贫困孩子他们渴望知识，渴望与世界的沟通。在世界红字日这天，我部在全校范围内开展为贫困山区孩子义捐活动，让我们的旧衣服、旧书有他们的用武之处。知识是无界的，我们本次义捐活动所获得的所有的书籍衣物将统一邮寄至贫困山区，将我们的爱心传递下去。

时间：4月21日

我院青协联合医大青协结合我们两所学校的特色和专业知  
识走进敬老院，帮助老年人准确用药，养成用药好习惯，并  
结合他们自身情况，提倡如何饮食，如何养生的好办法。请  
医大的志愿者们给老人们做一个健康知识讲座教老人们如何  
用药。我院青协部将组织志愿者帮助老人们如何是人说明书  
并结合他们自身的状况给他们安排合理膳食。

回首过去，我们感到欣慰；展望未来，我们还有太多的东  
西需要去完善。回顾只为传承，只为开拓□xx年是崭新的一  
年，我们将继往开来，不断改革创新，我们将一如既往的做  
好自己的工作，同时也将始终如一的配合学院的工作，我们  
将心怀一颗赤子之心、奉献之心在服务人民、服务社会的道  
路上坚定不移地阔步前进，我们将竭尽全力去温暖每一颗心  
灵、去滋润每一块心田。我们要以百倍的信心、万丈的豪情  
、天赐的智慧、青春的理想、迈着坚定的步伐，踏上新的征  
程，去赢得志愿者工作的辉煌。

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇二

- 1、用心认真配合主管做好餐厅的日常工作。
- 2、加强学习，拓展知识面，灵活运用到自我的工作中，优化工作质量。
- 3、做好餐厅的物品盘点工作。
- 4、针对新员工和操作不规范的服务员进行手把手的指导，提高员工的业务水平和服务意识。
- 5、对日常卫生质量要严格把关合理安排好计划卫生。
- 6、配合主管做好节能措施，随意的给员工讲节能的重要性，加强员工的节能意识。

7、认真学习，准备培训，把培训潜力提高，争取做到。

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇三

### 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。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇四

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

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。

### (二)班中接待

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，了解当日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眩

(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，要记装“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。

(三) 班末收拾

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“火苗隐患”，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。

下面给大家介绍下酒店客房服务员工作流程：

## 一、班前准备

2、认真参加班前会，做到对当天工作心中有数；

3、备好工作车，车上放每天准备更换的棉织品和消耗品，工作车在工作时一律挡在所清扫房间的门口，车上物品码放整齐，拿取方便，不脏不乱，保持车帘和抹布袋干净无破损。

## 二、上岗后的工作

1、每天根据宾客起居情况对自己所负责区域及时进行清理；

2、卫生工作要严格按操作规程进行，卫生工具要注意保养，不得混用；

6、清理房间要按照操作程序进行、具体做法是：

(1)敲门：把工作车推到所要打扫房间门口，站立的姿态要端正，用中指轻敲房门三下，报名自己的身份“服务员”，敲门的力度要适中，不能太轻也不能太重，轻了客人听不见，重了让人感觉不礼貌。三四秒如房内没有回答，再轻敲三下，用钥匙把门打开，打开之后，将房门推开三分之一，再敲三下门(如发现客人在睡觉，就不用敲门通报，也不能进房，而是将房门轻轻关上，如发现已惊扰即道歉，退出房间，关好房门；如客人在房，要立即礼貌的询问是否可以工作提供

所需服务)。

(2)拉：清扫房间时，必须先拉开窗帘，打开窗户，拉窗帘时要检查窗帘是否有脱钩或被损坏的现象，如房间有异味，可喷洒空气清新剂。

(3)倒：倒烟缸和垃圾桶。倒烟缸时要注意烟缸内的烟头是否有熄灭，以便消除隐患，注意不要把烟头倒进马桶里，另注意住客房报纸或其它纸上客人写字不能仍。

(4)撤：撤出用过的脏杯子，及时更换或刷洗，如果走客房间里餐具，通知餐饮部。撤床单、被罩、枕套放入布草袋里，并拿干净的放回房间，如有损坏布草及时送回库房。

撤床时应注意以下3点：

〈3〉撤下的床单等物品不准仍在地上。

(5)做床：要一客一消毒一更换然后根据做床程序进行。具体程序如下：

〈3〉铺床单环节有甩单、定位；

〈4〉铺床时注意床单平整，被子与枕头摆放一致。

〈2〉踢脚板：擦尘擦到什么部位，就要顺手把踢脚板一块擦过；

〈3〉衣柜：衣柜上端设一横杠，摆放有两个衣架；

〈7〉写字台：住客房写字台，台上放有客人的文件、图纸之类，擦时不要移动，把周围的尘擦干净即可，如放有客人物品，要把它轻轻拿起，擦完尘后再放回原位，注意绝不允许服务员任意翻阅客人物品，如果是走客房，那就要把写字台由里到外彻底擦干净，包括抽屉里面，不管走客房还是住客

房，在擦尘时，检查补充的物品是否短缺。

〈8〉方凳：方凳置于写字台内侧，以抽屉中线、摆放对称，擦方凳要把方凳周围擦干净，注意方凳有无松动现象。

〈11〉窗头灯：擦时要先把灯关掉，用干抹布把灯泡、灯罩、灯杆、灯座依次擦干净，注意不要把灯泡拧坏。

〈12〉床头板：擦时要注意，不要让湿抹布触及墙面，如不注意，时间一长，就会把墙面擦黑，影响整个房间美观。

〈13〉床头柜：擦时先把床头柜拉出一定距离，是为了检查后面掉没掉东西，便于擦尘，上下两层都要认真擦干净。

〈14〉壁画：房间壁画离地面较高，所以擦拭要踩上东西去擦，但一定要在脚下垫上报纸，切忌蹬家具上，只要把玻璃面和镜框四周擦干净。

〈15〉垃圾桶：垃圾桶与写字台侧面对齐，最后要把垃圾桶里外擦干净，按规定放好。

补：补就是擦完尘之后，检查房间物品所缺数量，一次带齐一次配齐，做到不遗忘，不跑冤枉道。

观：打开开关，发现坏的及时报修，环顾房间一周，看看有无漏洞和不符合标准之处，如有，及时改正。

锁：最后退出房间锁门，并检查门锁有无毛病，使用是否灵活。

登：填表，把出房时间和工作所用时间按规定填写清楚，注意绝不允许漏登记时间和乱编时间的现象发生。

负责本楼层各种棉织品的送洗工作，每日送洗数目要准确无误，如有问题及时交接并向领导汇报。

## 7、清理卫生间的程序及具体做法：

(1)开：进浴室后，要先开灯，开排风扇，给马桶冲水；

(4)擦：

(8)登：填表，按实际使用情况填写清楚；

## 三、清扫卫生要注意的问题

1、不能用客用毛巾当抹布用；

2、撒垃圾时，不要把客人的东西扔掉；

卫生间的卫生标准要达到：玻璃台、面盆、恭桶三大件整洁光亮，无毛发、水锈、水碱，瓷砖墙面无尘土和水迹，灯具无尘土，口杯无水碱手印，地面无死角。

## 结束工作

2、做好交接工作，严格执行交接班制度；

3、交接结束后，请示领导经批准后，方可离开工作区域；

4、下班后，立刻更衣离开工作区域。

## 四、夜班值班服务人员职责范围

1、夜班工作职责：

(4)认真完成领班布置的一切临时工作。

(5)结束本班工作时，应执行交接班制度，交接班完毕，领班签字后方可下班。

2、夜班工作程序：

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇五

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

2、服从安排，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，了解当时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眩

(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，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，要记装一句好话使人笑，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“火苗隐患”，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。



## 话务人员工作计划 服务工作计划篇六

- 1、认真贯彻餐饮部经理意图，积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作。
  - 2、具有为宾馆多作贡献的精神，不断增高管理，业务上精益求精。
  - 3、拟订本餐厅的服务标准，工作程序。
  - 4、对下属员工进行定期业务培训，不断增高员工的业务素质和服务技巧，控制员工的思想动态。
  - 5、热情待客，态度谦和，妥善处理客人投诉，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。与客人建立良好的关系，并将客人对食品的意见转告总厨师长，以改进工作。
  - 6、严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到帐物相符，保持规定的完好率。
  - 7、抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。
  - 8、做好餐厅安全和防火工作。
  - 9、做好工作日志，搞好交接班工作，做好工作计划和工作总结。
- 1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。
  - 2、以身作则，责任心强，敢于管理。
  - 3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

- 4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。
  - 5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等地方进行考核登记，并及时向主管反映。
  - 6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。
  - 7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断增高员工的专业知识和服务技巧。
  - 8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作
  - 9、随时注意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。
  - 12、负责写好工作日记，做好交接手续。
- 1、及时啦解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。
  - 2、接受客人的临时订座。
  - 3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。
  - 4、仪容整洁，不擅离岗位。
  - 5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。
  - 6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集相关意见，并及时向餐厅主管反映。
  - 7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐
  - 8、保证地段卫生，做好一切准备。9、在餐厅客满时，礼貌

地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

- 1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
- 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
- 4、仪容整洁，不擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。
- 8、做好餐后收尾工作。跑菜员岗位职责：
  - 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
  - 2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。
  - 3、啦解菜式的特点、名称和服务形式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。
  - 4、啦解结帐形式，妥善保管好订单，以便复核。
  - 5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。

6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热水平等。

7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。中餐厅服务规范和服务程序

—预防食物中毒

—餐具洗涤和消毒卫生

—火灾防范与处理

—盗窃和意外事故防范与处理

—礼貌服务的基本要求

—服务接待礼节

—学会着装、卫生修饰要求

—学会正确的站立、行走、操作姿态

任务

培训要点

—了解托盘的种类及作用

—掌握轻托和重托方法

—学会端托行进步法

—了解餐巾作用与种类

—餐巾折花基本技法

—餐巾花的造型种类与摆放

—餐巾折花图谱

—了解中、西餐摆台的基本要求

任务

—了解中国酒水的分类、特点

—了解外国酒水的分类、特点

—了解软饮料的'分类、特点

—了解茶叶的分类、特点

—学会冰镇、温烫方法

—注意斟酒顺序

—掌握酒水服务操作要领

任务

培训要点

—了解中国菜的特点

—了解西餐菜的主要特点

—了解中西餐上菜的操作要领

—掌握中西餐分菜的基本方法

任务

## 培训要点

- 学会撤换餐用具操作方法
- 知道正确的收台工作步骤
- 了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律
- 了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

## 任务

## 培训要点

- 了解零点服务特点
- 掌握团体包餐服务要求
- 了解咖啡厅服务程序

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、突出现场培训，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培训方法，使学员在“学中学会做”，实现岗位技能的提高，培养学员一技之长。

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇七

为保持低生育水平，促进人口与经济环境持续稳定协调发展，并结合我乡计生工作实际，特制定以下工作计划。

计生工作宣传教育是先导，技术服务是保证。在宣传工作中要体现各村组的实际情况，采取多式多样的宣传方式，大力开展计划生育政策法规、《流动人口管理条例》等的宣传，进一步增强群众的人口意识，促进人们生育观念的转变，积极发展新型的生育文化。每两年进行一次妇科病普查，让广大育龄妇女体会到计划生育不只关心她们不能违反计划生育政策，对她们的身心健康也十分关注，让她们多一些对计划生育的理解。

我所要坚持以人为本，以人的发展为中心，全心全意为人民服务的思想，减少大月份的引产，同时做好妇女的生殖健康保健工作。开展放（取）环、及妇科常见病的诊治。“三育”关怀是我所工作的重点，每月统计服叶酸人员名单，并通知到本人到医院免费领取叶酸片，并发给生育关怀小拆页，供大家学习参考。每年对服药、皮埋人员进行一次免费体检，对节育器到期的妇女建议到所更换，对不孕（育）人员集中带到县站进行初查初治，定期对以孕、产、术后、不育（孕）人员进行随访。计生委给我们定制了“三育”关怀活动效果图，每季度更新一次，让大家都能清楚看到“三育”关怀活动的效果。

计划生育工作涉及到万户千家，与人民群众的切身利益息息相关：

- 1、为群众讲解计生方针政策及有关法律法规知识。
- 2、为她们讲解避孕药品、工具的使用方法。
- 3、向她们介绍长效避孕措施的好处，通过咨询服务工作，深入扎实地开展计划生育工作。
- 4、开展计生专干业务培训，努力提高专干的业务素质。

我所定期为村专干进行业务培训，除出生缺陷相关知识、咨询叶酸片发放工作流程及要求的其它知识进行培训。通过培训，使专干们热爱计生工作，增强责任感，提高了专干的业务素质。

xx乡计划生育服务所

20xx年1月10日

## 话务人员工作计划 服务工作计划篇八

20xx年要紧紧围绕“咬紧三镇不动摇、坚持八抓不放松、围绕五区抓落实、推进龙舟新跨越”的工作要求，以创建“廉洁、勤政、务实、高效”的服务中心为目标，从制度建设、工作方法、服务质量等三个方面入手，抓好了便民服务工作。努力创建“便民高效、规范有序、公开透明、依法办事”的农技推广服务新机制，为优化经济发展环境，推动镇域经济社会发展作出新的贡献。

进一步完善便民服务工作制度，把便民服务工作与其它工作紧密结合、统筹兼顾，并纳入工作责任制，将其列为日常工作的一项重要内容，努力提高服务效果和质量。进一步完善民主监督机制，在单位明显位置设置群众举报箱，公布监督电话号码，以便服务对象对农技人员的工作进行监督，及时听取、收集群众的意见，对群众提出的合理建议积极采纳，



对群众反映的问题，及时研究解决或做出说明解释工作。

以十二五开局之年为契机，重点抓好便民服务规范化建设，不断提升便民服务工作水平。

（一）、强化信息公开。通过便民服务公开栏及时更新全体工作人员的身份、职务以及职能职责；公开农技推广便民服务指南和办事流程；公开农技推广公益性服务内容；公开所有工作人员的联系电话；充分实现日常工作的透明化。

在信息公开中要力求内容全面、突出重点、注重实效、准确即时。确定长期公开、定期公开、逐步公开、即时公开四种方式，即：农业政策方针法规、农技人员工作职责、工作纪律、办事程序、服务承诺、投诉咨询联系电话等长期公开；日常工作完成情况定期公开；时间跨度长、涉及内容多的工作分阶段逐步公开；农业病虫害防控信息即时公开。

（二）、印发各类资料。通过印发农业科技资料、便民服务手册、农业法律法规资料，加大宣传力度。

（三）、建好服务台帐。进一步做好群众来信来访的记录、答复、督办、反馈和归档，强化对服务台帐的建立和管理工作，对各类事项的受理和办理情况进行全面、准确的记录，对每一个事项均做到随时受理，即时办结，杜绝敷衍塞责、拖拖拉拉现象发生。

（四）、强化社会监督。不定期开展对服务对象跟踪调查服务活动。通过便民服务台帐上的记载，对事件办理情况、来访群众的满意度等内容进行回访，跟踪服务，严格实施绩效考核制度，使便民服务工作真正落实到位。通过开展这项活动，中心真实、准确地掌握了工作人员的工作作风、服务态度等情况，有利于便民服务工作地开展。

深入开展创先争优活动，结合基层党组织建设，抓好党员先

锋岗、党员示范窗、农技推广标兵等评先表模活动，在农技中心营造比服务意识、比服务质量、比服务效果的良好氛围。打造一支有高尚的职业道德、有过硬的业务水平的新型基层农技推广队伍，争创全县新社会组织的旗帜标杆。进一步完善便民服务工作的考核机制，加强考核是完善便民服务、落实各项工作的重要保证。通过建立健全考核机制，完善层层抓落实的领导责任制和目标责任制。加强对工作人员出勤、业务办理、规范服务、遵章守纪等情况的管理和考核。通过加强考核，激发全体人员的工作积极性，有效地提高服务质量。