

# 最新火锅工作总结 火锅店工作总结(通用9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇一

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1. 员工的整体接待服务水平有所提高：

2. 海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩颗，直到11月才调拨给了xx店200颗鲍鱼□xx店100颗，，在此表示对这两家门店的`感谢，谢谢支持。

同时，希望x区x域的每家门店能及时将真实的库存数告诉xx□每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5. 客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6. 沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇二

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作！很荣幸获得这次宝贵的机会！我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任！为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划！

## 一，人员

3 . 制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训；

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

5 . 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理(经营)建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

## 二，营销

1 . 树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2. 建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。

3 . 以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。

4. 做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢?也就是人员营销(服务推销)。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费

的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始，推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，给企业带来好的经济效益呢？通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式，如：“您好，我是\_\_服务员，真诚为您服务！”不过还有其他的基本要求：1.有良好的自我形象。2.熟悉餐厅的产品和服务。3.了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有：1.本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2.每日需要沽清的菜肴。3.创新的菜肴。4.每日的特价菜。5.记住老顾客的姓名、职业、特殊需求，做出金牌服务。6.在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份，宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术，也是一门学问，是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心，服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来，满意快乐而归，早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见，愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下，金海捞愈办愈好！

五年的人事管理，我觉得无论对待任何人，要了解他们，知道他们的需求，在工作要平等，但是在生活上需要关心、帮助。2、在工作中只要做事公平、有分寸、合理的沟通是最重要的，好好的和他们沟通是一个方面，但是不能把过多的方

便，让他们当成随便，这才是我们应该做到的。3、更重要的一点是，自己做任何事情以身做责，我们家里有句俗话说的好：“要想火车跑的快，全靠车头怎么带。”你，能够理解这句话的意思吗？相信自己是最棒的，让自己充满阳光，才能让你身边的人充满活力！

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇三

加入酒店以后，发现酒店组织架构混乱。而所谓酒店架构是界定酒店的资源和信息流动的程序，明确酒店内部成员个人相互之间关系的性质，使每个员工在这个酒店中，具有什么地位、拥有什么权力、承担什么责任、发挥什么作用，提供的一个共同约定的框架。其作用和目的，是通过这种共同约定的框架，保证资源和信息流通的有序性，并通过这种有序性，稳定和提升酒店所共同使用的资源在实现其共同价值目标上的效率和作用。重新组织人事部确定组织架构，需要明确酒店职能结构、层次结构、部门结构、职权结构。明确了组织架构就是让酒店所有员工的相互关系清楚、工作责任明确、活动步调协调。，这样才能够达成酒店平稳运行。

2、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

大家都知道，规章制度很重要，俗话说：“没有规矩，不成方圆”，酒店的规章制度，是我们应该遵守的，用来规范我们酒店从业人员行为的规则、条文，它保证了酒店良好的秩序，是各项经营思想和酒店运行成功的重要保证。酒店制度建设是一个制定制度、执行制度并在实践中检验和完善制度的理论上没有终点的动态过程，从这个意义上讲，制度没有“最好”，只有“更好”。科学的、积极的酒店管理制度的建立，能降低酒店“风险”、坚持“勤政”、促进“发展”。

3、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经

营管理目标，并指挥实施。

xx今年以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的。20xx年基本确定酒店以发展协议客户为主为重点、中介会员为辅，辅以节日销售，加强营销，细化服务，提高服务质量，从而提高酒店整体盈利能力，为酒店的日常运作，逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每周总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。针对酒店淡季住房不高的情况，制定限时抢和抢红包活动，同时开展包房活动，促进酒店经营收益。

4、负责中层以上管理人员的培养和使用，督导酒店的培训工作。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。酒店采用用人的原则为加强监督，加强约束，加强管理，同时用经理级别的交叉培训带动员工对酒店用人的改观。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，酒店在20xx年度开展了大量的培训工作，技能大赛，要求各店每月制订培训计划。督促公司进行培训检查。

5、关心员工生活，不断改善员工的工作、生活条件。

企业发展靠人才，因此，我们没有理由不去关心员工的生活

问题。关心员工生活应成为团队建设及人员管理工作中的重要组成部分。管理层应高度重视。设备需要保养，员工更需要呵护。“以人为本”不能仅仅是一句口号，不能仅仅停留在嘴上、纸上和会议上，应真正运用到决策和行动上□20xx年以来，酒店制作了员工天地，每月安排了员工生日祝贺金，组织了员工大会。特别是人事部每周定期视察员工宿舍，查看员工伙食，积极改善员工住宿和生活环境。

## 6、客户的开发与维护

酒店在我管理之初就确定了开发协议单位为重中之重，旅行团队和会展客人为补充客源，今年协议单位消费的明显增长。

### 二、管理工作中存在的不足

#### 1、市场开拓还有所欠缺

一直以来，我们酒店紧挨中介，协议客户、会员客户、旅行社客户□20xx年将继续加大对他们的渗透开发，依靠“靠山吃山靠水吃水”的理念加大与他们的合作。

#### 2、与宾客间的互动不足

在日常的工作中，计划性的客户拜访和到店客人的拜访外。随机性的客户拜访过少□20xx年将拟定每月客户拜访的计划，同时在节假日和活动日什么加强与客户的拜访。促进与客户的关系。

#### 3、新兴市场与新客户的开发力度不够

20xx年虽然在团队与协议单位的接待量上相较以往有了长足的进步，但总体而言力度不够，还应该有较大的上升空间，旅行团、会议团队还有很大的开发空间□20xx年经济将继续下滑，这种情况下就要求我们要不遗余力开发新的客户，寻找

新兴的消费市场。

### 三、工作计划

20xx年的工作计划概括为：立足基础工作，深化工作细节，提高综合素质，加强销售意识，追求最大效益。

#### 1、努力使散客的入住率上一个台阶

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇四

吃完今天老板给我们做的一顿大餐，我在\_\_自助火锅店兼职的日子也就基本结束了，该总结一下的。

大家钟爱火锅原来是有道理的，翻腾的汤底就像食客被释放的天性，再文静的人面对热气腾腾的火锅时也变得热闹了。

前一阵因为某些事让我变得不再像以前那样爱说爱笑了，宿舍里都因为我不太说话气氛变得比以前沉闷了些，但是每周两天晚上去火锅店却是让我不由自主恢复本性的时候。忙起来的时候不用想任何事，微笑着面对各种客人的要求。闲下来的时候几个小伙伴在一块总是有聊不完的话题。见证小伙伴找到自己的爱情，听小伙伴分享云南之穷游，分享骑行经历，纺院的小伙伴分享设计衣服的生活，我跟大家分享支教的经验 and 感受。总觉得我们这几个人走到一起很神奇，几乎每个人都是自来熟，连每个冷笑话的笑点大家也总是能同步找到。尽管大家都笑着说每天吃火锅，看到火锅就不想吃了，但生意结束我们坐下来吃每天都一样的火锅时，依然是最开心的时候。听王叔给咱们讲天南地北，武侠小说，电视剧，中国各省美食与风土人情，甚至批判某党，尽管大部分都是重复着讲的，偶尔还跟我们八卦一下咱们某位小伙伴的爱情故事，我们也都爱吃王叔做的“回而不腻”的红烧肉，看老板和老板娘像孩子一样打闹秀恩爱。很感谢火锅店的这些日子，感恩遇到大家，快乐总是无处不在。



快乐自然是在火锅店最大的收获，却不止是快乐。

去火锅店兼职完全在我计划之外。大二开学初，没有留社团，没有做班委，有点闲的不习惯，所以一直想着找兼职。有一天英语课间，邻班的两个同学问我有没有兴趣去火锅店兼职，说我大大咧咧的性格特别适合自助火锅店里的这份比较灵活的兼职。实话说当时是开心的，第一次别人认为我活泼的个性是优势，并且是可以发挥的优势。于是我就去了，的确，火锅店的氛围很适合我，老板和老板娘都很年轻，没有过多的规矩约束我们，没有规矩却反而让我们每一个人都尽全力做好，这里没有分内事和分外事的区别，这应该是管理的最高境界吧！老板娘也很宽容，有事都可以提前请假。可是我的一次没有事先请假却让店里临时人手不够，给我打了很多个电话也都没有接到。那次真的让一向自认责任感很强的我很愧疚。任何时候都不能只顾自己，不是只为自己而活。地球没有你一个人依然会转，可是推卸你的那份责任却会让一群人受损失。

打工，累和脏是必然的。火锅店的生意非常好，每次去都会来回跑到腿软。大家一起收拾四五十张桌子，搬过很沉的饮料箱和餐具箱，擦过别人的呕吐物，原本打算好好保护的一双手，也被每周几次的油渍弄得有些不堪了。以前一直觉得大学生兼职应该做一些更有价值，对自己成长有益处的，餐饮业的服务员是任何人都可以做的，我们何必花了那么大的代价考上大学还来做这件事呢？现在我不再那样想了，不多去经历些，又如何能知道生活的本来面貌呢？又怎么能发现自己的优势与劣势呢？任何小事都值得去做，结果取决于你用什么态度去做。

自助火锅店的浪费问题真的特别严重，可能大家怎么吃都觉得没有吃回本儿，于是拼命的拿，结果一大半都倒掉了。中央都在倡导节约，我们大学生却都做不到。作为一个餐饮业的业余从业者，建议大家以后吃自助餐不要浪费。

好了，总结得差不多了。最后打个小广告，南门外的自助火锅店下学期要加盟\_\_餐厅啦，欢迎大家去吃哈！

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇五

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们的餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们xx火锅店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

- 1、站货数不足。也就是锅不足，我们火锅店只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。
- 2、后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。
- 3、热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们xx店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们的上手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头客！

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用xx的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇六

来北京精波仪表有限公司(苏州办事处)已经有三个月了。

在已经过去的三个约时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台和用心培养。

感谢公司里同事给予工作上和生活上的督导和帮助。

让我学到了很多的产品知识和与客户沟通的技巧及如何做人做事，并顺利的为下一步熟悉公司的产品和下一年的业务开展打下了坚实的基矗他们所有人都有很多值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，找到了自己身上的很多不足之处，每找到自己一个缺点我都会用日记本几下，下次注意不让自己犯同样的错误，让自己更加的成熟。

通过三个月来对公司产品和业务的熟悉，我也更加的认识到了，一个销售人员的知识面、社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。

为此，通过这三个月的工作积累。

我认识到自己现有的不足和长处。

一、在产品专业知识方面：

1) 产品知识方面：全面掌握了雷达物位计的原理，技术参数及各系列产品的应用工况，测量量程，压力，温度。

掌握了产品的安装注意事项以及雷达物位计的调试技巧。

2) 公司知识方面：了解我们公司的产品优势和其他竞争厂家的背景，业务状况分析，还了解了本行业的发展状况等。

3) 客户需要方面：了解产品的市场，客户如何定位，客户对产品的要求及需求，客户对其他产品的态度和对于物位计液位计的需求和应用的行业。

4) 市场知识方面：了解潜在客户，重要客户，老客户，有意

向的客户对于物位计液位计的需求量，以客户对其他产品的观点。

5) 专业知识方面：更深的学习了物位测量原理和物位的几种测量方式之间的优点缺点，更方便和客户进行业务上的交流，了解了整个行业在什么时候用到我们的产品，不同公司在新的一年里的发展动向，以便更好的合作。

6) 服务知识方面：以坦诚的态度和客户进行交流，表达公司对经销商这块销售的有利之处，希望获取客户的信任和认可。

二、销售能力方面：

1) 谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过这份工作，让我从大家身上学了不少的销售技巧，谈判能力和做人做事的态度，有了这些经验做铺垫，相信以后能够更顺利的开展自己的业务。

感谢大家给我在经验积累上的帮助。

2) 客户的开发与维护。

3) 自己工作中的不足。

通过这么长时间的工作积累，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确。

工作的韧性和销售沟通技巧需要大大的提高，还有整个行业的知识面了解的太浅薄了，新客户开发能力比较弱，还有就是在谈判上表现的不够强势，还有对自己的产品表现的没有足够的信心。

希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的业务开展打好基础，提高自己的自信心和业

务销售技巧。

4) 首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处；最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，新的一年做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

最后，在这新年来临之际，祝公司未来发展一路顺风！大家事业有成，心想事成！

我于xx年5月任职于××公司。

这一年多的时间转瞬而过，在领导和同行们的帮助下，使我很快融入了我们这个集体当中，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。

现将上半年的工作总结如下：

(一). 销售部办公室的日常工作：

作为××公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。

销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。

在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、银行按揭合同的签署及所需的资料(刚刚开通)、用户的回款进度、用户逾期欠款额、售车数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁

琐的日常事务,要有头有尾,自我增强协调工作意识,这半年来基本上做到了事事有着落。

## (二). 分期买卖合同、银行按揭合同的签署情况:

在签署分期买卖合同时,对于我来说可以说是游刃有余。

但是在填写的数据和内容同时,要慎之又慎,我们都知道合同具有法律效力,一旦数据和内容出现错误,将会给公司带来巨大的损失,在搜集用户资料时也比较简单(包括:户口本、结婚证、身份证等证件)。

?在签署银行按揭合同时,现在还比较生疏,因为银行按揭刚刚开通,银行按揭和分期买卖合同同样,在填写的数据和内容同时,要慎之又慎,按揭合同更具有法律效力。

但在办理银行按揭的过程当中,购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分,公证处公证、银行贷款资料、福田公司存档、我公司存档资料。

这些程序是很重要的,如果不公证?银行不给贷款。

这些环节是紧紧相扣的,是必不可少的一部分。

我公司在存留有户档案时,我们取公证处、银行、福田三方的精华,我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞,我相信随着银行按揭贷款的逐步深入,我将做得更好、更完善!(我建议组织一次关于银行按揭贷款的培训,这是我个人的想法。)

## (三). 及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况:

作为××公司的销售内勤,我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作,主要内容是针对逾期欠款用户,用户的还款进度是否

及时,关系到公司的资金周转以及公司的经济效益,我们要及时了解购机用户的工程进度,从而加大催款力度,以免给公司造成不必要的损失,在提报《客户到期应收账款明细表》是,要做到及时、准确,让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策,这样才能控制风险。

#### (四). 今后努力的方向:

半年来,本人爱岗敬业、创造性地开展工作,虽然取得了成绩,但也存在一些问题和不足。

主要是表现在:第一,银行按揭贷款这方面有些不协调,也许是刚刚接触这方面的业务;第二,加强自身的学习,拓展知识面,努力学习工程机械专业知识,对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数;第三,要做到实事求是,上情下达、下情上达,做好领导的好助手!

在以后的工作当中,我会扬长避短,做一名称职的销售内勤,与企业共成长。

1.销售心得体会文章

2.工作总结文章题目-工作总结文章标题

3.工作总结文章

4.年终工作总结文章

5.工作总结学生会文章

6.销售工作总结

7.销售工作总结



## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇七

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作！很荣幸获得这次宝贵的机会！我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任！为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划！

3. 制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训；
4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；
5. 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

### 二，营销。

1. 树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。
2. 建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。
3. 以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。
4. 做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤

其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢？也就是人员营销（服务推销）。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始，推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，给企业带来好的经济效益呢？通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式，如：“您好，我是xxx服务员，真诚为您服务！”不过还有其他的基本要求：1. 有良好的自我形象。2. 熟悉餐厅的产品和服务。3. 了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有：1. 本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2. 每日需要沽清的菜肴。3. 创新的菜肴。4. 每日的特价菜。5. 记住老顾客的姓名、职业、特殊需求，做出金牌服务。6. 在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份，宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术，也是一门学问，是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心，服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来，满意快乐而归，早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见，愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下，金海捞愈办愈好！

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇八

20xx大红袍不缺乏方法与创新，不缺乏总结与经验。日新月异的创新总在言语间化为灰烬！执行力出现了问题，公司与店面间出现断层，你有你的想法，我有我的主见。情绪化是团队最大的内耗，公司和管理层用一半的时间统一思想，做思想工作，哪有动力向前冲！

团队打造是大红袍20xx年也是未来十年的重大挑战，我们已经是当年的部门间保姆式协调，发展到店面间互动与公司高瞻远瞩的方向性、策略性更深层次的矛盾。行政人事在今年表现的尤为突出，第一次调令引发了大红袍前所未有的撼动。法人童彤的亲舅舅在这次调令中离开大红袍，由失去亲情后的惨重代价换来制度化的新篇章。

每一个店面开发都会引发大红袍工资体系的改革，今年的工资由于店面定位不一（各岗位工资出现难堪）同样的岗位待遇不是团队的情绪点□20xx刚刚出台的cba工资体系在20xx四月份面临难堪，店长工资降级！淡季来了各店长对淡季没有充分的准备工作，手足无措！由于张刚对工资体系不熟悉加之不严谨，造成每次发放工资都出现或多或少的差距，造成阎良老店后厨意见颇大。由于柳店长在店面与公司沟通障碍，导致在大红袍十年的三名后厨主力离开大红袍！让我们后厨面对断臂之痛！其间阎良店的老员工近乎全部换宝，让阎良在开新店是无法发挥继往开来的人脉优势！

每个店面或每个团队都有自己的安全舒适空间，大家都想成功但不愿付诸行动。甚至在幻想中自我泯灭！公司成立后财务交由公司财务部门统一管理，就光算工资一件事情就造成团队内耗极大，而且月月发生，让公司和店长每次发工资之时都提心吊胆。难道就没有一种方法解决此工作程序？大家

用极大的精力去抱怨而没有一个人拿出有效办法来杜绝此现象再次发生！曾经有人说过，在同一个地方摔两次跤是傻瓜。而我们看到他在同样的地方摔跤我们到底是抱怨还是帮忙？李旭、王建波引进了大红袍失败案例，除却他们自身没有融入外，那我们大红袍管理层就没有值得深思的地方？我们看到的是他们不严谨、不投入无法与大红袍文化架接。那我们对王建波临潼店六常量化的规范，与菜品毛利率量化却不能抹灭其功能。李旭从刚进来对财务采购成本与费用管控也是功不可灭，有了他才有了公司一支笔。把店长从采购后勤中拨离出来专心做经营的事，有了内勤与质检两把刀，大堂、厨师长左右手的运营模式！第一次调令让我们看到他的执行力与坚定不移的立场……然而他的亲和力欠缺和沟通不畅。各店长的执行力还是没办法让这个企业因他改变，最终让他失望而去！各位同仁，当我们在评判他人的同时有没有用同样的标准审视自己？面对于一位新人我们是观望的多？我们在临潼、阎良火锅界也许还是个人物，然而走进西安才发现外面的世界有多大，我们有多渺小！然而我们总在自己的舒适空间坐井观天，哪怕一点点不舒适都不愿面对。我们没有强大的经济实力与团队凝聚力拿什么去与市场拼？西安店在挺了艰难的十二个月后牺牲了。市场是残酷的，我们没有实力再坚持所以我们失败了。然而有多少人在这个现实面前给自己交上让自己满意的答卷？那不只是公司的事还与我们在坐的每位有关！我们的管理模式和专业化与西安还有距离。那我们应该怎么办？退回来做老大还是继续？如果你的决策会影响一个企业的命运我相信你此刻的责任之凝重。大家还停留在做事阶段，其实我们每一个人都可以用自己的境界与思维方式改变身边的一切。问题是你愿意做什么样的人？可是你想了吗？如果你想都不敢想或不愿意想，怎么让世界为你改变！如果你想了你行动了吗？行动决定成果。你是一切因你是一切果。

西安店的失败也是一个十分沉重的话题，我今天的分享不是为了痛，而是将此化为案例，让我们企业和每位同仁在未来的创业道路上不要再重蹈覆辙。西安店雁翔路看起来餐饮一

条街非常繁华，有青龙寺、交大、大雁塔看起来人气很旺。然而我们没有深入考察，在考察第三天就交订金草草上场，在装修时没经过市场调研，在设计方案拿出来三个小时内决策追加，50万装修令我们在经营中压力过大哭不堪言！在开店之初没有充分的储备人才，原定人选没有做通工作的情况下，沿用以前老员工让我们在装修及培训期间损失十万，结果换来的是后厨的大换血。

20xx年正月初三当我回到雁翔店第一个反应就是去做菌锅，然而我们怕失去一些有限的客人让我们失去了全部！所以我们难以决策抽离当下，在局外看局才能明白，下棋不是以下一步棋而是以最后结局定输赢。但决策是一步错了满盘皆输，这是血的教训。决策没有十全十美的最优决策，只有最适合当下的决策，也就是输多赢少只是当下。如果把今天的输孕育到明天的赢，那就是智慧！失败的累积用心再坚持后一定会成功！

四、员工流失的问题员工流失率是大红袍近十年来第一次出现的信任危机！大红袍自开业以来，其间的老员工不论离开大红袍否都心系大红袍，把这里当成娘家，是心灵相慰的籍听！但不知从何时开始，我和我的管理层与一线员工越来越远！以至于阎良老店员在20xx年全部换新颜，阎良至尊肥牛店新训员工无一保留。这是一个值得每个人深思的问题。如果说大红袍开店盈利一个店亏损一个店是第一责任人童彤决策性问题。那么各店面员工流失率超过20%那一定是店长以及他的管理层的问题！“以人为本”“以店为家”是大红袍的根，那么我们关注了我们的根是什么？是施肥还是架苗？是以思还是以威示众？是利我还是利他？记得毛店长曾经说过一句话：因为关注所以成功！我们关注什么结果一定是她！没意外！

资金缺口也是大红袍面临开店来最大挑战，西安店开业以来一直处在以拆东墙补西墙的恶性循环中没有喘气。大家无法想象在身无分文的情况下开至尊肥牛店。管理层却知道大红袍是因为战略问题必须开至尊肥牛店，不然我们苦心经营8年的蛋糕将会拱手于人：倒闭的火绒草就是一个例子。就在这

样的条件下大红袍还要装饰临潼店、369店。当我把20xx年500强资金计划排出来以后倒吸了一口气。我创业十年从未有如此拘紧过。大家看看我开业致辞那一身服装就能说明一切，那是我十年前的衣服。在开业之时也是我弹尽粮绝之时！在餐饮行业几个店同时装修是大忌。尽管我们过了这个坎，但我还是要说我们的决策是被动的甚至是被迫的！这是商家大忌。

从装饰上讲，我们因为经济困难一味找低价位无实力的施工队伍，导致施工返工现象。三个月施工计划推迟九十天之久，设计队伍全凭雁翔店感觉没有比较便草草立稿，结果在施工中的设计被弄的面目全非，导致返工工期延误。把临潼店交给此施工队，由于蒲城、阎良、临潼全施工，造成工队顾此失彼。严重影响了阎良、临潼的工期。此施工队伍根本无垫资能力，维修问题颇多。然而在仅欠工程队伍5万元装修费情况下，在年末却遭到他们的骚扰及电话哄炸，到西安店恶意闹事的事件。由此给我们的警钟是用长远眼光看设计与有实力的施工队伍合作。这与我们买菜一样，便宜就是贵！由于工期让我们仓促开业，新店与369开店仅差10天开业，影响了两个店面的开业效果。

369转型问题是大红袍执行力差的集中体现，369在转型期间有做大量宣传，但让好多老顾客认为老版换了开新店去了。而且转型期一味追求量化与毛利，反而顾客感觉我们不是便宜了而是贵了。亲和路线没了，自选优势未得以充分体现，基础油碗无法展现优势，让369在去年冬天不如20xx年冬天的热闹场景！按公司的经营思路369店走亲民路线，至尊肥牛店走尊民路线。这样可以把唐顺夹在我们的中间难受。结果是我们自己跟自己打架，反到让唐顺把我们的自选油碗发挥的淋漓尽致。那么我们是思路出了问题还是执行力不够致使我们面目全非？关于策划、营销、会员制度我们要以长远规划的服务体系。我们如此丰厚的客源居然vip不到10%，总想在淡季中不淡却脱离靠天吃饭的怪圈，死穴就在此！而大家不

是看不到就是感受不到会员对于大红袍的重要性，把营销当公关，把售卡当割肉补疮。让我们在营销之初就陷入犹豫与纷争的瀚海之中。

### 一）向内求

无论从引进专业人才、聘请顾问六常辅导、会议系统整顿还是学习。我们都充分体现了借助与形式为关注自身实际情况，焦点在外而忘却消化与转身运用，让团队追求形式，而产生太多内耗！

二）执行力弱从公司到店面，店长从一技笔到只负责运营管控的专业人才。公司与店面间的意见磨合过程大于执行流程。由于中层专业性（数据分析与营销理念）差，不能完全理会公司的意见，甚至有个别中层出现抵制消极行为，让公司一些好的建议难以落地。特别是公司高层在意见没有得到统一，纷争中让店面无所适从，也是团队执行力弱的命脉所在！

### 三）感情用事

情绪大于能力在管理过程无立场与目标受事物表象所迷惑，沉迷于事件本身，在关系穿梭中左右为难无所适从。没有原则和立场，大红袍是一个人性的团队，我们的理解和包容没有原则性，换来员工的几进几出。我们的放不下换来的是使员工的徘徊！如果说大红袍是大家心目中的家园？我们只种下泛滥的温暖而没有一家为国的高度。因而大红袍没有壮大！大红袍团队必须站在历史的高度重新看待大红袍的根；高度的责任感和历史使命感让团队与个人独立，让我们企业茁壮成长！

### 四）没有纲领

没有纲领大家就不知为何而努力，为何至今不能摆脱贫困？尽管我本人并非重视钱财而企业的生存价值就在于盈利。如

果给团队带不来希望企业将奄奄一息！那我们的共同目的是什么？贫困致富自由！那么我们全力以赴了吗？没有统一的制度规范，岗位职责与流程，没有相应的绩效考评与奖惩。无计划、无检视随意性太强，令好多点子无法生根发芽。执行力出现大偏差，因而运营模式、质检、采价、周计划与安保系统没有有效的运用与总结。

## 五) 店面互动弱

各店面同级别间缺乏互动与沟通，眼里只看见自己的一片天。本位主义强，各种见解与决策画地为牢。不能充分运用地域资源与管理信念资源，结果第一名没有压力，最后一名看不到希望。造成总体业绩停滞不前，看不到公司总体实力！

## 六) 无计划无检视更无管控

20xx年在管理上是失控的一年，公司没有统一的制度规范与流程、无定编定岗，团队随意性强，造成好多点子无法生根发芽。运营模式、质监系统、菜价系统、会议系统成为水中月镜中花。看不到问题的根本，在表象中情绪、徘徊而不愿意刨根问底；比如财务每月报表有多少人质疑，而又有多少人在质疑中解决了困惑？我想说的是情绪帮助你解决了问题就是好现象，如果解决不了情绪就是你达成目标的怪圈！

今天自我拨离的过程，真的很痛。如果没有团队我无法去面对；如果没有压力与目标我早已放弃。是团队的默默支持与坚守让大红袍走到今天，一路走来艰辛历程无以表达。如果说大红袍成就了我，那么我能做的就是成就大红袍每一位同仁。

你期待的眼眸鞭策着我不能停止奋斗，是你的信任坚定我的步伐！临潼店20xx年西安“百日行动”在临潼脱颖而出给团队打了一支强心针！大红袍也许在此刻谈不上财富。然而她一定有温暖有爱陪伴你人生最关键的岁月，一路上有你我很



幸福！一路上有你我更坚强！摆脱贫困、立志生存。让我们共同致富，奔向自由、幸福的快车！

## 火锅工作总结 火锅店工作总结篇九

厨师长

（一）直接上级：店长，直接下级：改刀组长、调料师、刨肉组长、凉菜组长、摆菜组长。

（三）决策权限

- 1、全权处理本部门的日常业务工作或事务工作。
- 2、负责对厨房人员考勤考核，根据其管理的实际情况，有权进行批评或表扬，奖励或处分。
- 3、根据本部门的实际情况和工作需要，有向执行经理提出增减、调动本部门员工的建议权。
- 4、对直接下属的工作有决策权。
- 5、对不符合质量标准的产品和服务有拒绝权。6、有权拒绝和制止违章违规作业。
- 7、对直接上级出现违反餐厅相关规章制度、泄露餐厅机密等行为有越级上诉权。
- 8、对相关部门出现的工作失误有申诉权。

火锅店各岗位职责

经营一家火锅店需要招聘各个岗位的工作人员，每个岗位都有自己的工作和责任，为了让火锅店正常运行，必须明确每个

岗位的职责。下面就从火锅店管理人员，基层员工，和厨师三类分别介绍各岗位人员的职责。

## 火锅店管理人员岗位职责 1、火锅店主管岗位职责

(1) 认真贯彻火锅店经理的意图，积极落实各个时期的工作任务

和日常运转工作。

(2) 具有为火锅店多做贡献的精神，不断提高管理，业务上精益求精。

(4) 对下属员工进行定期业务培训，不断提高员工的业务素质

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

对食品的意见转告厨师，以改进工作。

(6) 严格管理本火锅店的设备、物资、用具等，做到账物相符，保持规定的完好率。

(7) 抓好餐具、用具的清洁卫生，保持火锅店的环境卫生。

(8) 做好火锅店安全和防火工作。

辅导，搞好现场培训，并带领属下员工严格按操作规范进行

接待，遇有重要客人要亲自服务。

(3) 熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种。

(4) 抓好员工纪律、服务态度，了解员工思想情绪、业务技术

平和思想作风。

(6) 开餐前检查餐台摆设、台椅定位情况、餐前准备，开餐后检

查服务员的站位，收餐后检查上柜内餐具备放情况。

(7) 当值领班检查厅、门、电开关、空调开关、音响情况，做好

安全和节电工作。

### 3、火锅店经理岗位职责

(1) 负责制定火锅店年度、月度的营业预算，分析和报告年度、月度的经营情况。

(2) 推广餐饮销售，根据市场情况和不同时期的需要，制订促销

计划。

(3) 负责定制服务标准和操作规程。检查管理人员的工作和服务

人员的服务态度以及服务规程、规章制度的执行情况，发现问题及时纠正和处理。

加利润。

师外出学习。

(6) 熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平，注意培

训、考核和选拔人才，通过组织员工活动，激发员工的工作积极性。

(7) 抓好设施设备的维护保养工作，使用之处于完好状态，并且

加强日常的管理，防止事故发生。

火教育，确保火锅店，厨房，库房的安全。

(9) 负责核查审批本部门使用的物资用品。

(10) 负责制定各项经营、管理的新计划和新措施。

火锅店基层员工岗位职责 1、火锅店收银岗位职责

(1) 执行财务及火锅店经理的工作指令，向其负责并报告工作。

(2) 熟练掌握各种经营品种的价格，准确开列发票账单。

(3) 按照规章制度和 workflow 进行业务操作。

(4) 保管好账单、发票，并按规定使用、登记。

(5) 熟悉掌握收款机的操作技术，熟悉收款业务知识和服务规范。

(6) 熟悉火锅店优惠卡、优惠卷、咖啡卷、套餐卷的使用规

定、消费项目（烟、酒等除外）可打折范围和领导批免权限。

（7）每天核对备用周转金，不得随意挪用，借给他人；对每天收

入的现金必须做到日结日清，“长缴短补”，不得“以长补短”，发现长短款必须及时查明原因，及时向财务汇报。

（8）完成当班营业日报，财务报表。

（9）当班结束后，认真签阅交接班登记簿，及时交接当日营

业款  
项、当班报表、账单，明确当天应处理的业务。

（1）服从领班安排，做好开餐准备工作。

（2）开餐后，按服务程序与标准为客人提供优质服务，点菜、上

菜、派菜、酒水服务，结账。准确了解每日供应菜式，与传  
菜组密切配合。

（3）关心特殊客人及儿童，按其相应的标准提供服务。

（4）尽量帮助客人解决就餐过程中的各类问题，必要时将客人问  
题和投诉及时反映给领班，寻求解决办法。

（5）客人用餐完毕，要征询客人意见，做好记录并向上级反  
映。 ， 3、火锅店传菜员岗位职责

（1）负责开餐前的传菜准备工作，并协助值台服务员布置火  
锅店

和餐桌、摆台及补充各种物品做好全面准备。

(2) 负责将厨房烹制好的菜肴食品准确及时地传送给火锅店值

台服务员。

(3) 负责将值台服务员开出的并经收款员盖章的饭菜订单传

送到厨房内堂口。

(4) 严格把好饭菜食品质量关，对不符合质量标准的菜点有

权拒绝

传送。

(5) 严格执行传送菜点服务规范，确保其准确迅速。

(6) 与值台服务员和厨房内堂保持良好的联系，搞好前厅和

厨房的关系。

(7) 负责协助值台服务员做好客人就餐后的清洁整理工作。

(8) 负责传菜用具的清洁卫生工作。

(9) 积极参加各种业务培训，提高服务水平，完成上级交

界的其

他任务。

## 火锅店厨师岗位职责

### 1、火锅店厨师长岗位职责

## 火锅经理岗位职责

- 1、负责店的经营管理工作，直接对总经理负责；
- 3、制定服务的标准程序和操作规程。检查岗位人员工作情况，保证菜品质量，完善清洁卫生工作。
- 4、根据市场情况和季节拟定更换食品的计划并组织实施。制定食品、饮品的标准规格。正确控制毛利率和成本。
- 5、负责招聘、挑选、奖励、晋升发及解聘员工。并负责组织员工的业务和卫生知识培训工作。6、制订服务技术和菜品技术培训计划发及考核制度。定期同厨师长研究菜点，有针对性的组织服务人员和厨师外出学习其它单位的先进经验和技木。
- 7、了解市场动向和掌握原材料行情，有效控制经营成本，降低营业费用，从而确保营业招标和利润招标的完成。
- 8、现场管理中，经常性的对前台、厨房进行巡视监督，保证各项动作正常。
- 9、亲自组织、安排大型团体就餐和重要宴会，负责vip客人的迎送，处理客人的重要投诉。
- 10、主持日常和定期的工作会议，经常检查业务善，及时调整、完善经营措施。
- 抓好设备、设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，并得到正确使用，防止出现事故。
- 11、作好执行董事交办的其它工作。火锅厨师长岗位职责

火锅厨师长直接对执行总经理或经营副总负责,负责主持厨房

的组织、领导、业务管理工作。随时处理厨房发生的问题,并及时向执行总经理或经营副总汇报. 1、制定每一时期厨房工作计划、成本预算等。并以此为依据制定可行实施细则,有效控制成本,保证毛利。

2、及时了解客人口味及用餐方式的变化,修订菜单,使之更符合市场要求,满足顾客需要。

3、负责厨房的劳力调配和班组之间的协调工作,了解员工情况,根据每个员工的特长安排工作,随时根据工作的繁简,任务轻重对厨房人员合理搭配。

4、负责火锅底料配方用料的研发,制定兑锅的标准用料,确保火锅的独特风味。开发风味火锅及菜品,满足顾客需求。

5、准确掌握原料库存量,合理安排原料的使用,监督各道生产工序,避免浪费,及时进行货物清理,严格控制成本。

6、负责指导主管和厨师的日常工作,搞好班组间的协调,执行工作纪律和行为准则及时解决工作中出现的问题。

7、负责厨房卫生工作,抓好环境卫生、食品卫生和个人卫生、督促各小组严格执行《食品卫生法》和厨房的各项卫生制度,检查食品、餐具用具和厨师的个人卫生、杜绝发生食物中毒事件。8、每天亲自参与验收原材料,杜绝不合质量标准 and 价格标准的原材料入厨房。

9、负责厨师的培训、考核工作、加强岗上培训和技术交流,力求菜品的标准化和规范化。

10、检查监督厨房各种设备的安全使用和保养。

1、对餐饮部主管负责,执行主管的工作指令,并向其汇报工作。



2、享有领班之规定的职权，负责现场管理和督导所属区域员工工作，以身作则带领员工按餐厅服务工作规范和质量要求，做好本区域清洁卫生及接待服务工作。

3、现场检查、督导礼节礼貌、仪表仪容、考勤考纪、卫生等工作质量及开餐的准备工作。做好记录并作出奖惩决定上报主管。

4、熟练掌握散台、包房及宴会服务程序及操作规范，在餐中随时协助服务员完成工作并对及时发现的问题予以纠正和指导。

5、熟练掌握酒店服务项目及餐厅出品的详细情况，带领本区员工做好酒水菜肴等酒店产品的推销工作，并协助处理疑难问题。

6、负责相区域物料用品的领用，发放和耗损、报帐工作，定期检查和清点本区域内各种设备、财产、物品，保证完好无损。

7、协助主管开好班前例会和营业碰头会，合理分配员工工作，定区、定人、定岗、定责，吃苦耐劳，关心员工思想和生活状况，做好带头作用树立良好榜样。

8、执行落实班前会制度：

(1) 传达上级工作指令及质量要求，总结服务工作中的不足及违纪现象，表扬先进，纠正不足，并上报奖惩决定。

(2) 检查仪容仪表，考勤纪律。

(3) 预订通报，菜肴培训及工作安排。

(4) 上传下达，协调部门班组及员工之间的配合团结。

9、接受并协助主管的培训工作，带领员工不断提高业务技能综合素质。

1、掌握服务员的出勤情况和工作表现，定期向部长汇报。2、负责检查服务员的仪表、仪容、仪态，凡达不到规范要求的不准上岗。监督服务员的具体操作，发现问题及时纠正，保证服务员工作符合公司的标准。

备、清洁无破损，检查桌椅的摆放是否规范。菜谱、酒具是否卫生无破损。按照领班检查簿逐项检查，发现问题及时报告主管。4、及时向部长汇报餐厅物品、设备损坏情况。

5、开餐后注意观察客人用餐情况，随时满足客人的各种用餐要求，督导服务员向客人推荐菜品、饮料。必要时主动上前介绍菜品。6、积极完成部长、经理下达的任务。

### 火锅服务员岗位职责

1、服从领班、部长的领导，做好餐前准备工作。

2、严格执行工作程序、服务程序和卫生要求，努力提高服务质量。3、按“主动、热情、耐心、周到”的要求迎接客人。

4、分工不分家，团结协作，又快又好地完成服务工作。

5、妥善安排客人就座，注意客人用餐情况，及时更换餐具、烟灰缸，主动为客人点烟，及时清理桌面。6、上班时精神集中，不准闲谈。

7、要做到“手勤、脚勤、眼勤、口勤”，及时为客人提供服务。8、上班时控制情绪，保持良好心态，笑脸迎人。9、遵守规章制度，服从领导的调动安排。10、遇到客人投诉，立即汇报。