

# 2023年酒吧收银部工作计划书(实用10篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。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。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。

## 酒吧收银部工作计划书篇一

酒吧是出品部门，与餐厅服务人员的协调非常重要。如果相互之间关系不协调，将会直接影响酒水销售。

在某些小型宴会上，出品酒水的形式常常是先借出后开单（宴会结束后），这道手续也可以与餐厅主管协商定立，定出后遵照执行。凡是服务人员要求无单出品或先出品后开单这些不合程序的做法，需要和气地解释，既不能违反出品程序，又不能争吵。

### 2. 错单与损耗的酒水

餐厅服务人员有时会开错出品单或翻倒（打碎酒瓶和杯子）酒水，这种情况只要餐厅经理签酒水损耗单认可就可以立即补出品给客人，不能延误时间，影响服务。

### 3. 营业时间

酒吧必须按照餐厅的营业时间保证出品供应，不允许提早收吧。

### 4. 短缺或卖完的酒水品种

在酒水单上印出的品种，如果有的品种仓库无货要预告通知

餐厅主管，请他告诉服务员，当客人点这种酒水时要客气地解释。如果有的品种售完了要立即到仓库补充，以免客人点酒水而没有这种酒水供应。

## 5. 特别推销品种

凡是推出的酒水特别推销品种，要将推出的日期、酒水名称及内容等详细资料预先通知餐厅主管，传达给服务员，做好各项准备。

## 6. 客人退酒水

有两种情况：一是酒水有质量问题，经检查确定后可以立即更换，损耗由酒吧填饮食损耗报告单；二是由于出品时间长，客人已吃完了饭或因为赶车船、飞机等时间问题。发生后一种情况时，如果酒水可以再销售的，允许退单；不能销售的，可由餐厅主管签损耗退单。不论发生任何情况，都可以协商解决，酒吧与餐厅的工作协调目的是相同的，都是为了使客人满意和保证服务质量。

### （二）酒吧与厨房的协调

酒吧与厨房的协调主要是食物与酒水的调拨及备料问题。厨房会经常因烹调菜肴要从酒吧调拨一些酒水，酒吧也需要从厨房调拨一些食品，例如：水果、调味料、咖啡、奶油等。急用时可临时调拨。但最有效的方法是双方主管商定，各出一份月度用量表，厨房列出每月所用的酒水品种及数量，酒吧列出每月所用的食物品种及数量交给对方，提前做好采购计划。在使用器具上也会有这样的情形，例如：厨房出品使用的酒杯，酒吧使用少量的碟碗，也需要预先将用量通知对方。

### （三）酒吧与其他部门的协调

酒吧每日要领用酒水，领用时间要尽可能选在食品仓库每日较空闲的时间（以不影响酒吧营业为前提），并且提前几小时或前一个夜晚将领货单交到食品仓库的货单收集箱中，让仓库工作人员有充分的时间去集中并分出各项品种。酒吧调酒员去检查库存货物时也要预先约定时间，在仓库不繁忙的时间进行。仓库如因工作太忙时，每两周出一次的酒水存货记录可提前或推迟做。

## 2. 酒吧与百货仓库的协调

录簿、笔记本、文具用品，数量不多，可按需要商定每周领取一次。

## 3. 酒吧与管事部的协调

管事部负责各种酒杯、用具的库存和营业时的清洗工作，酒吧在领用酒杯时要预先开领用单约定时间领取。清洗工作也要协商好，因酒杯是透明的，清洁度要求很高，不但要洗净消毒，而且在光线下要看不到污点。要求在清洗时采取一些特别措施。

## 4. 酒吧与成本会计的协调

成本会计负责每日到酒吧收取出品单，每月酒水盘点，出成本分析表、酒水用量表，计算各类食物、酒水成本。所有相互间的合作都要预先通知对方，约定时间进行。

酒吧所出的各项采购申请单，填写时一定要字迹清楚端正，要用中英文两种文字书写（因为有的采购员对酒水品种不熟悉），并注明使用日期，方便采购工作。采购部也要经常与酒吧联系，将采购不到的品种提早通知酒吧，以便选取代替的品种。

## 6. 酒吧与收货部的协调

酒类品种鉴定需要专门的知识，所有酒水品种到货后应由收货部通知酒吧派出调酒师对各项品种的名称、规格和质量进行鉴定，核对购货申请单无误才能验收。

所有各部门工作人员的协调是建立在互相尊重、合作搞好工作的基础上的，并应以饭店的各项工作程序为原则，绝不可意气用事。

## 酒吧收银部工作计划书篇二

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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。

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。

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。

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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。

- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

### 酒吧收银部工作计划书篇三

酒吧计划分以下几项：员工人数计划、营业额计划、培训计划、工作计划、购货计划。制定计划时要列出表格和详细内容。员工人数按做计划，营业额按月份做计划，培训、日常工作 and 市场调查按月度做计划。购物较复杂些，要视酒吧酒

水用量、库存和购货时间长短而定。

## （一）计划的制定

### 1. 员工人数计划

员工人数计划包括：人数、职位、级别等项目。

员工人数计划制定后，还要列出现有人数表，相互对照便可以知道所缺人数和相应的职位。

### 2. 营业额计划

营业额计划要列出每年上升的百分率和去年同期营业额。

计划全年营业额将比去年增长15%。

### 3. 培训计划

培训计划每个月根据员工的工作情况制定培训内容，计划包括员工级别、培训项目、内容安排、培训形式、导师及培训人员等。

### 4. 工作计划

工作计划每月制定一份，包括酒吧工作、工程维修、酒水推销等内容。

### 5. 购货计划

购货计划主要指酒水进货计划，每月要经常性地检查酒水仓库的存货数量，及时填写酒水采购申请表交餐饮部经理签名后给采购部采购。申请表要注明酒水名称、规格、产地和公司，并写明进货时间。急用时环可填写紧急购货单。

(1) 10月1日为国庆节，酒吧将推出特色鸡尾酒2款。制作方法及配方将由酒吧经理在9月28日下午会议上教授示范。价格及卡片在9月30日发至酒吧，10月1日上午开始启用。

(2) 10月15日为秋季交易会开幕。在秋交会期间，酒吧将使用新的酒水单，并从10月14日开始使用。新酒水单的价格将上浮15%。

议，星期六为主任级以上人员会议。

(4) 根据9月份员工考勤情况，10月份必须再向所有员工发出通知，强调各项请假制度和在工作时间安排，任何人违反将受到纪律处分。

(5) 酒吧酒杯应在秋交会前进行补充，由调酒员填好领货表并于10月8日前交到经理处。

(6) 秋交会期间所有员工取消休假，待11月份再按实际加班天数补休。

(7) 必须加强酒吧清洁工作。早班调酒员除清洁酒吧各位置外，每星期一、星期三、星期五要清洁冰箱内部。此项工作由酒吧主任负责监督。

(8) 酒吧生啤酒机将在3号、15号早上由供应商派人来清洗，到时当班调酒员要给予协助。

(9) 10月1日上午9点成本会计人员将到酒吧清点酒水，早班调酒员要提早半小时上班，做好准备工作。

(10) 酒吧使用的百货、棉织品由早班调酒员每星期二上午写好领货单到仓库领取。

(11) 酒水领货单一定要由晚班调酒员填好，并当晚交给酒

吧经理签名后，投到仓库货单收集箱中。

计划制定后必须通知所有有关人员。

酒水仓库每两周出一份酒水存货记录〔beverage store list〕给酒吧主管或经理，酒水存货记录将所有仓库中的酒水数量、中英文名称及规格列在表上。使用数量大的软饮料可由仓库自动购货补仓，酒类品种必须由酒吧主管根据用量出购货申请表。酒水存货记录起着核实数量与参考作用。

成本会计每月出一份酒水用量表〔beverage monthly consumption list〕给酒吧主管或经理，表中将全月酒吧所领用的品种、数量及规格列出。酒吧主管在填写购货申请时可以参考此表，按某种酒的每月用量，考虑在购货时需进多少个月的货。通常较贵重的酒类品种可以以半年的用量为一期的进货数量。

## （二）计划的实施与调整

仅制定计划时要联系实际，调整计划时也要根据现实状况。

计划批准后要通知所有有关部门和人员，通知方式最好使用文件形式。在许多合资饭店中将之称为“内部通启”牌，把它发到有关人员手中，作为执行时的依据。调整更改时也使用同样方法。

## 酒吧收银部工作计划书篇四

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。

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。

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。

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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场

意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
  - 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
  - 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
  - 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
  - 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
  - 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
  - 7、遵守宾馆的各项规章制度。
  - 8、完成上级布置的其他各项工作。
- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
  - 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。
  - 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。

- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

## 酒吧收银部工作计划书篇五

工作计划网发布酒吧服务员工作计划模板，更多酒吧服务员工作计划模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《酒吧服务员工作计划模板》文章，供大家学习参考！

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力：

### 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、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。

五、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。

## 六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场

意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴知识。

- 3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有b级外语会话能力。
- 4、具有高中文化程度或同等学历。
- 5、有从事餐饮服务工作二年以上的工作经历。
- 6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

## 酒吧收银部工作计划书篇六

XXXX超市

收银员 职位说明

超市收银台岗位职责1、快速、准确地收取货款。

超市收银台岗位职责2、为顾客提供良好的服务，回答顾客咨询。超市收银台岗位职责3、严格遵守唱收唱付的原则。

超市收银台岗位职责4、公司财产（收银机、验钞机、收银台、电脑等）的保养。

超市收银台岗位职责5、负责收银区前台的清洁卫生。近年来，超级市场作为新型的零售业态，在我国发展迅速。丰富的商品种类，便利的购物方式，低利销售的经营方针，使超市日益走进了寻常百姓的生活。与传统的百货商店售货员不同，超市员工一般并不直接或主动与顾客打交道。顾客在店内通过比较，选购自己喜欢的商品之后，自行到超市出口处结账。这时候，超市收银员的重要性就显现出来了。对于超市收银员或者准备从事收银工作的人员来说，要想做好收银工作，成为一名合格的超市收银员，首先应该明了超市收银员的工作职责。

在局外人看来，收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品

的价款结清。实际上，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。这是因为，大多数超市的出入口都与前台收银作业区设计在一起，顾客踏进超市，看到的第一个超市员工就是收银员，选好商品结账时，直接接触的还是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。因此，超市收银员的工作职责还包括为顾客提供良好礼仪服务的重要内容。另外，超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润最大化。所以，超市收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。

一、为顾客提供结账服务 收银员在提供结账服务时不仅要快捷，而且必须准确。不可将低价位的商品，以高价打出，损害顾客利益；也不可将高价位的商品，以低价位打出，损害企业的利益。对于扫描不出的商品，应输入商品的代码，在输入时应看清数字，杜绝错误。

## 二、为顾客提供咨询服务

收银员不仅要熟练掌握收银工作技能，还要全面了解整个商场商品的布局。在顾客询问时，要能够准确回答顾客的问题，热情礼貌待客，做好导向服务。

## 三、现金管理

收银员由于其工作岗位的需要，每天与大量现金接触，所以必须严格遵守超市有关现金管理规定。如工作时身上不可带有现金，不可在工作岗位上清点现金等。

## 四、超市防损

顾客在结账时，会因某种原因将一些商品留在收银台上，这时，收银员应及时将顾客不需要的商品归位到货架上，避免

不必要的损耗。从某种程度上说，收银员也是兼职防损员。

## 五、推广促销活动

### 1. 得到优惠或赠品的条件 2. 有关注意事项

收银员在解答顾客关于促销活动的问题时，应将有关注意事项告知顾客，比如：截止日期、参与条件等。

商超收银主管的主要职责：

#### 职责一

职责表述：负责款员日常管理及人员调配工作

及时学习、掌握国家的税收法律，并运用到实际业务中。

对本企业每个月的各种税金的交纳情况进行预测、统计、分析并及时向财务经理反馈。全面负责出纳室工作，包括销售款回收、存款及货币资金安全。负责款员日常管理及人员调配。负责款台设置及调配。

负责日常零钱兑换。

负责款台及现金柜组的日常抽查。

负责款员培训。

负责销售分劈单的制作。

按程序做好与相关部门的横向联系，积极接受上级和有关人员的监督检查。努力钻研本职工作，不断提高专业水平，发挥团队精神，积极提出合理化建议。完成分公司领导布置的其他工作任务。

职责表述： 参与公司财务方面的相关事宜

行公司财务相关事件和突发事件的处理解决；

与其他部门协调执行的工作以及其它临时性工作；

考核指标：

专业知识与技能、重要任务完成情况

部门之间的合作满意度、客户满意度

商超收银员职责：

收银员： 结算现金， 申报日报表给总公司财务。

条件：

1、 了解公司各项规章制度 2、 熟悉收银业务运作

3、 熟练掌握各种收银设备的操作技能

4、 具备一定的服务意识和销售技巧， 服从、 协作意识强。 5、 具备基本的电脑知识和财务知识。

6、 具有识别xxx和鉴别支票真伪的能力。

收银员要求：

营业前：

1、 到指定地点领取备用金， 并在登记本上签名， 兑换充足的零钞， 当面清点。

2、 到达收银员依次开ups电源、 显示屏、 主机、 将显示及客

户屏调整到最佳角度。

3、输入密码，进入销售状况，打开钱箱，放入备用金。

4、检查前一日银行卡是否结账，如有异常立即向主管汇报。

5、认真检查收银机、扫描器是否正常，如有异常立即向主管汇报。 6、将营业所需的收银专用章、私章、印台摆放好，清点办公用品是否齐全，并注意合理摆放，检查购物袋存量是否足够。

8、严禁将营业款带出服务中心。

9、上岗时严禁携带私人物品（私款）和私换外币。

10、顾客来到收银台前，收银员应及时接待，不得以任何理由推诿。收银员应熟悉各种商品条码的位置。

11、收银员在进行扫描时，应站姿端正，身体与收银台、收银机保持适当距离，不许靠在收银台上。

12、商品输入机时正确、规范扫描器最敏感的地方按扫描器箭头方向将商品划过（商品与扫描器应保持适当距离，不能将商品在扫描器上磨擦，或在扫描器上不停晃动），当听到“嘟”的响声后，核对商品与电脑显示的品名、规格、单价、数量是否一致。

1) 柜台打错价，可在收银收银检查员证明后按底价售出，差价由柜台负责人赔偿，收银员应立即向主管汇报。

2) 商品品名、规格、条码（编码）不符或商品无条码时，应委婉地向顾客解释并及时统计还原。

营业后：

14、拿好备用金、营业款及各类单据到指定地点做单。

15、按公司规定的金额留存备用金。点备用金时，首先从面额最小的开始点起，点完后要复核一遍。

16、按规定格式填写现金缴款单，要求字迹工整清晰，不得涂改。17、填写现金缴款单时，应将现金全部点完并整理好，复核一遍后，再根据现金面额逐一填写缴款单。填写完毕后，复核缴款单的小计、合计是否正确，然后用计算器直接将现金加一遍缴款单内容是否填写完整。无误后将现金缴款单的第二联与营业款装入现金袋并锁好、18、拿好现金缴款单、备用金、营业款到指定地点，在登记本上签名后，交主管签收，将备用金有序的放入保险柜内。

19、收银员须待顾客全部离场后方可退出工作状态，再按规定关机，锁好收银专用章及办公用品，交出钥匙、20、做好收银台前陈列商品的卫生清洁工作。

## 酒吧收银部工作计划书篇七

楼面部□ktv□

### （一）、楼面部经理岗位职责

直接上司：营运经理

岗位提要：协助营运经理做好管理工作，主管楼层的一切事物处理。

6、及时督促检查买单、收银、出品状况，尽量杜绝跑单、飞单的情况，将不正常损耗降至最低限度，防止员工中出现损害公司利益、谋取个人私利的现象。

11、跟进本部员工定期培训工作；

12、定期编排好ktv公主的排房名单，并公平公正落实执行。

直接上司：楼面经理

岗位提要：在楼面经理的领导下协助经理管理和监督整个楼面的日常工作。

2、负责本部门员工的考勤，编排好每月的更期表，处理好有关请假、休假、迟到、旷工等一些事务，确保楼面运作所需人手充足。

10、安排好收市工作，下班前写好工作记录，并交给经理审阅。

直接上司□ktv主管

岗位提要：在ktv主管的直接领导下，为客人提供最优质的服务；

具体职责：

1、按时上班，穿着服装整齐，保持良好的精神面貌；是否带齐工作当中所需要之用具，如：笔、火机、开瓶器白纸头、三联单(不能将现金带入营业场所)。

2、准时开例会，接受ktv主管的分房安排；

3、做好营业前的厅房卫生及一切准备工作；

4、与房间公主密切配合，按照服务程序为客人提供优质服务；

5、积极参加部门培训，不断加强自身素质和业务技能；

6、平等待客、以礼待人，满足客人合理要求；

8、服从ktv主管的工作分工，做到先服从后上诉；

9、严格遵守《员工手册》及各项规章制度。

## 酒吧收银部工作计划书篇八

工作计划网发布2019酒吧服务员个人工作计划模板，更多2019酒吧服务员个人工作计划模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

### 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。

## 酒吧收银部工作计划书篇九

走菜员的具体要领是什么？

引入：

酒吧是酒店为宾客提供以酒水饮料为主的交际、娱乐消闲的

场所。为了与酒吧高格调的氛围相协调，必须提供高标准的服务。

新授：

着装整洁，仪容大方，步姿轻快、平稳，面带微笑，表情自然。善于观察，反应敏捷，妥善安排，体贴服务。

- 1、营业前5分钟，保持良好的仪表仪容，恭候客人的光临。
- 2、客人到了，笑脸相迎，热情问候。
- 3、恭敬的从右边吧酒单双手递上，站在一旁，听候客人的吩咐。
- 4、上酒水饮料、食品时，均用托盘从客人的右侧上，以方便客人使用。
- 5、在客人面前放酒杯时，不要拿得很高，要从低处慢慢放到客人面前。

查验确认后，方可当面打开瓶盖斟酒，使客人放心使用。

- 7、斟酒时要按先宾后主，先女后男，先老后少的次序进行，以示尊重与礼貌。

物品。

- 9、客人有事招呼时，应迅速上前服务。

- 10、客人离开时，要热情道别，提醒有否遗忘之物，并致谢意，欢迎再次光临。

小结：

通过本节课的学习，应熟练掌握酒吧服务员服务具体要领。

## 酒吧收银部工作计划书篇十

规划是计划中最宏大的一种：从时间上说，一般都要在三五年以上；从范围上说，大都是全局性工作或涉及面较广的重要工作项目。小编在这里给大家分享一些酒吧服务员工作计划范文，希望对大家能有所帮助。

### 一、公司的介绍：

- 1、让服务生了解公司的规模、体系；
- 2、让服务生知道公司的目标；
- 3、让服务生清楚公司的管理架构；

### 二、员工手册：

- 1、员工的待遇制度；
- 2、公司的规章制度；
- 3、员工的奖罚制度；

### 三、服务常识：

- 1、基本的礼貌用语、手势；
- 2、基本的站姿、坐姿、走姿；
- 3、基本的讲话姿势、语气、态度；
- 4、基本的服务规范；

5、卫生意识、服务常识；

四、酒水常识：

1、酒水的归类；

2、怎样的开酒、冲酒；

3、酒水、饮料的搭配；

五、酒水单的背记；

六、基本的操作模式：

1、怎样摆台；

2、怎样迎客；

3、怎样服务；

4、怎样点单；

5、怎样开单；

七、基本促销技巧：

1、酒水的促销；

2、小吃

3、果盘

4、饮料

八、服从工作的服务规定：

1、上班穿什么工作服；

2、怎样存取酒；

3、怎样开手工单；

4、怎样电脑点单；

服务促销：（情绪、情感的外部表现）

1、面部表情：

面部表情和姿态是表现情感的主要手段。人们的喜、怒、哀、乐、憎等各种情感都能通过不同的面部表情与姿态表现出来。如当消费者买到自己喜欢的商品时，会高兴的眉飞色舞或手舞足蹈；当消费者与营业员因退换商品而发生真吵时，会面色苍白或涨红了脸。在购买活动中各种复杂的心理感受、情绪变化都会通过不同的面部表情和姿态反应出来。一个优秀的营业员不仅要善于根据消费者面部表情的变化去揣摩消费者的心理，同时也要注意运用自己的表情姿态去影响消费者，沟通买卖双方的感情，促使消费者的情感向积极的方向发展。

2、声调表情：

人们说话的语调、声音强弱与速度的变化，往往反映出情感的变化。一般来讲，快速激昂的语调体现了人的热烈、急躁、恼怒的情感，而低沉、缓慢的语调则表现人的畏惧、悲哀的情感。往往同一语句，由于说话人的音强、音速、音调上的差别而表达出不同的情感。例如：在商店里购物时，同样会遇到这样一句话“您买什么”由于语调的强弱和速度的不同，可以反映出亲切、真诚的情感，但也可以表现出厌烦、冰冷的情感。

3、动作表现：

表现明显的有呼吸器官、排泄系统和循环系统的变化。一般情况下，当消费者购买衣物时，遇到其满意的商品时，常常表现出点头、赞口不绝、跃跃欲试的动作，反之则不屑一顾、匆匆而过。当消费者看到寻觅多时的商品时，往往呼吸、心跳、脉搏加快。

## 消费者的主要气质类型

心理学家对气质进行了研究，提出各种气质学说：血型说、体型说、激素说、体液说、高级神经活动说。后两种学说具有典型意义。

## 气质类型测试量表

- 1、做事力求稳妥，不做无把握的事；
- 2、遇到可气的事就怒不可遏，想把心里的话全部说出来才痛快；
- 3、宁肯一个人做事，不愿很多人在一起；
- 4、到一个新环境很快就能适应；
- 5、厌恶那些强烈的刺激，如尖叫、噪音、危险的镜头等；
- 6、和人争吵，总是先发制人，喜欢挑衅；
- 7、喜欢安静的环境；
- 8、善于和人交往；
- 9、羡慕那些能克制自己感情的人；
- 10、生活有规律，很少有违反作息制度；

- 11、在多数情况下情绪是乐观的；
- 12、碰到陌生人觉得很拘束；
- 13、遇到令人气愤的事，能很好的克制自我；
- 14、做事总是有旺盛的精力；
- 15、遇到问题常常举棋不定，优柔寡断；
- 16、在人群中不觉得过分拘束；
- 18、当注意力集中于一件事时，别的事很难使我分心。
- 19、理解问题总比别人快；
- 20、碰到危险情境时，常有一种极度恐惧感；
- 21、对学习，工作、事业怀有很高的热情；
- 22、能够长时间做枯燥、单调的工作；
- 23、符合兴趣的事情，干起来劲头十足，否则就不想干
- 24、一点小事就能引起情绪波动；
- 25、讨厌做那种需要耐心、细致的工作；
- 26、与人交往不卑不亢；
- 27、喜欢参加热烈的活动；
- 28、爱看感情细腻、描写人物内心活动的文艺作品；
- 29、工作、学习时间长了，常感到厌倦；

- 30、不喜欢长时间谈论一个问题，愿意实际动手干；
- 31、宁愿侃侃而谈，不愿窃窃私语；
- 32、别人说我总是闷闷不乐；
- 33、理解问题常比别人慢些；
- 34、疲倦时只要短暂的休息就能精神抖擞，重新投入工作；
- 35、心里有事宁愿自己想，不愿说出来；
- 36、认准一个目标就希望尽快实现，不达目的，誓不罢休；
- 37、学习、工作一段时间后，常比别人更疲倦；
- 38、做事有些莽撞，常常不考虑后果；
- 39、老师或师傅讲授新知识，新技术时，总希望他讲慢些多重复几遍；
- 40、能够很快忘记那些不愉快的事情；
- 41、做作业或完成一件工作总比别人花的时间多；
- 42、喜欢运动量大的剧烈体育活动，或参加各种文体活动；
- 43、不能很快地把注意力从一件事转移到另一件事上去；
- 44、接受一个任务后，希望能把它迅速完成；
- 45、认为墨守成规比冒险强些；
- 46、能够同时注意几件事物；

- 47、当我烦闷的时候，别人很难使我高兴起来；
- 48、爱看情节起起伏跌宕、激动人心的小说；
- 49、对工作抱认真严谨、始终一贯的态度；
- 50、和周围人的关系总是相处的不好；
- 51、喜欢复习学过的知识，重复做已掌握的工作；
- 52、希望做变化大、花样多的工作；
- 53、小时候会背的诗歌，我似乎比别人记得清楚；
- 54、别人说我“语出伤人”，可我并不觉得这样；
- 55、在体育活动中，常因反应慢而落后；
- 56、反应敏捷，头脑机智；
- 57、喜欢有条理而不甚麻烦的工作；
- 58、兴奋的事常使我失眠；
- 59、老师讲新概念，我常常听不懂，但是弄懂以后就很难忘记；
- 60、假如工作枯燥无味，马上就会情绪低落；

#### 确定气质类型的方法

- 1、将每题得分填入下表相应的得分栏；
- 2、计算每种气质类型的总得分数；

### 3、确定气质类型

气质类型得分表

不同气质类型的购买行为特点

气质与购买行为

1、主动型和被动型

2、果断型和理智型

3、敏感型和粗放型

对不同性格消费者购买行为的营销策略

我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

#### 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。

## 六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承客人永远是对的宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员

共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

具体职责：

- 1、负责清洁卫生工作，以满足宾客对就餐环境的需求。
- 2、负责开餐准备工作，按规格布置餐厅和餐台及补充各种物品。
- 3、礼貌待客，按标准程序为宾客提供就餐服务。
- 4、负责餐厅的清洁卫生和贵重餐具的洗涤、保养工作，负责餐厅餐具及玻璃器皿的收集、整理和保管工作。
- 5、熟悉各种服务方式，密切注视客人的各种需求，尽量使客人满意。
- 6、按程序结帐并负责结束后的清洁整理工作。
- 7、遵守宾馆的各项规章制度。
- 8、完成上级布置的其他各项工作。

任职条件：

- 1、工作认真负责，服务主动热情礼貌。有较强的事业心和责任感。
- 2、掌握餐厅服务的基本知识，了解食品、饮料、酒水及菜肴

知识。

3、有熟练的餐饮服务操作技能，具有**b**级外语会话能力。

4、具有高中文化程度或同等学历。

5、有从事餐饮服务工作二年以上的工作经历。

6、身体健康，精力充沛，仪表端庄、气质大方。

复习提问：

走菜员的具体要领是什么？

引入：

酒吧是酒店为宾客提供以酒水饮料为主的交际、娱乐消闲的场所。为了与酒吧高格调的氛围相协调，必须提供高标准的服务。

新授：

## 一、基本要求

着装整洁，仪容大方，步姿轻快、平稳，面带微笑，表情自然。善于观察，反应敏捷，妥善安排，体贴服务。

## 二、具体要领

1、营业前5分钟，保持良好的仪表仪容，恭候客人的光临。

2、客人到了，笑脸相迎，热情问候。

3、恭敬的从右边吧酒单双手递上，站在一旁，听候客人的吩咐。

4、上酒水饮料、食品时，均用托盘从客人的右侧上，以方便客人使用。

5、在客人面前放酒杯时，不要拿得很高，要从低处慢慢放到客人面前。

查验确认后，方可当面打开瓶盖斟酒，使客人放心使用。

7、斟酒时要按先宾后主，先女后男，先老后少的次序进行，以示尊重与礼貌。

物品。

9、客人有事招呼时，应迅速上前服务。

10、客人离开时，要热情道别，提醒有否遗忘之物，并致谢意，欢迎再次光临。

小结：

通过本节课的学习，应熟练掌握酒吧服务员服务具体要领。

一，上班时间：

二，点名时间：

18：40\_19：00为班前点名时间，点名工作由部门主管进行，部门全体员工必须准时参加，点名前员工应穿好工作服，并佩带好工号牌和营业用具，仪容仪表必须符合公司要求，点名迟到者按公司考勤制度处理。

三，营业前准备工作：

120：00为营业前准备工作。作为一线员工应清楚和熟悉每天营业前的准备工作内容。以最佳质量和最快速度予以完成，

所有员工必须做到上岗前10分钟内完成所有准备工作，留有空余时间进行自我检查。

四，上岗时间，开始营业：

20：00-2：30营结：

为上岗时间，到达上岗时间时员工必须在指定的位置，按规定姿势站位待容。在客人未到之前严禁随意走动或闲聊。

工作流程

(1)桌面卫生(2)地面卫生(3)巡视情况(4)二次促销(5)记得提醒客人(6)转台(7)赠送方式(8)客人发票(9)跟客人互动(10)存酒(11)中途有客人离场，(12)返酒(13)捡到客人遗留物品及时上交。九，欢送客人。十，清理卫生，重新摆台。

操作流程细节及注意事项(大厅服务)

一，站位：

到达上岗时间，大厅服务员应及时到达指定位置站位待客，客人未到之前严禁服务员串岗闲聊。

二，迎客：

当迎宾将客人带到自己的区域并开台时，服务员立即上前为客人服务。

三，点单：

香烟一律点在外卖房)

四，复单：

得到确认后，并向客人重复所点酒水，以免听错。

五，落单：

(注：

现场服务员不得接收现金，)向客人复单后立即至落单台落单，落单时应仔细谨慎以免出错造成出品延误。

注：

(传送到目的地后现场服务人员要协助传送收取消费金额，消费未满足时要一次性收取最低消费。具体细则见传送工作流程)

六，返回岗位后应第一时间将客人所点物品以实填写在台卡上并进行封卡合计以方便二次点单，当传送将所点物品送到时应进行核对是否有误。

七，冲斟酒服务：

酒水上来后要请客人验酒，经客人同意，后方可打开为客人到酒。(同时如是洋酒要问客人喝浓喝淡)冲酒时要注意动作的优雅性和艺术性，并为客人斟酒，(斟酒时应注意顺序，先主后宾，先女后男)

八，巡台：

(1)桌面卫生：

(3)巡视情况：

在服务过程中，应随时注意客人是否有自带酒水现象，一旦发现立即予以阻止，阻止无效应立即通知部门管理人员(除转台，存酒情况下，严禁服务员拿酒在营业现场随意走动否则

视为飞单，作开除处理)

#### (4) 二次促销:

及时调酒并为客人到酒，酒水. 饮料接近用完时，应及时提醒客

人并借机向客人推销酒水或软饮及各类食品，主动帮客人点烟

#### (5) 记得提醒客人:

因酒吧人流量大，大厅服务员有责任看好客人的贵重物品，并随时提醒客人将其保管好，如有客人离场，应主动上前询问并告知客人位子最多保留30分钟。

#### (6) 转台:

若有客人需要时，服务员应立即通知营业部管理人员，由管理人员通知预定人进行赠送(服务员无权答应客人任何赠送要求)。

#### 8. 客人要发票怎么办:

若客人要发票时，服务员应立即通知营业部经理，由经理负责将发票拿到客人手中，服务员及其他服务员无权为客人拿发票。

#### 9. 跟客人互动:

作为酒吧一名优秀的大厅服务员除了熟练的完成服务工作外还应具备调节客人与酒吧，客人与客人之间的关系，作为一种桥梁将二者之间紧密的联系在一起，并要想方设法使之和谐，融洽。

## 10. 存酒：

客人离场后，发现有客人剩余的酒水寄存则由服务员通知服务部主管。

## 11. 中途客人离场：

服务员确定客人离场后应第一时间通知主管，由主管通知前厅部，通知后服务员应立即把台面整理干净，并重新摆台，以便接待下一批客人。对于无法确认客人是否离场的台位，服务员应立即征求主管的意见，作出处理，为增加公司的营业额，服务员必须准确的掌握客人的动向，及时向上级领导同通报。

## 12. 返酒：

如客人离场后发现有余酒水，服务员应第一时间交往后吧，并在酒水回收本上做好登记，要求后吧人员签字。（不得私自将剩余酒水占为己有，否则视为飞单，做开除处理）

## 13. 如有遗留物品：

客人在离场时，若有遗留物品，服务员应第一时间交至总台，并填写遗失物品登记表，公司将会根据物品价值给予奖励。

## 九，欢送客人：

要以规范的礼貌用语欢送客人，并提醒客人带好随身物品。

## 十，清洁卫生。写好工作报告等待下班：

1，客人走后要及时清理区域卫生等候区域领班检查。

2，大厅服务员下班时间原则为2：

30为准，若到达下班时间，自己岗位上还有客人应以客人走为准。特殊情况必须服从部门领导安排，下班之前应将时间岗位上的营业用具收放妥当，卫生清理干净，并填写工作报告方可下班。

注：

工作报告：

员工的工作报告是公司收集客人信息和反馈意见的主要来源同时也是反映员工的心声与上司沟通的一个重要渠道，因此，员工有责任认真规范和内容详尽的填写报告，而且必须有时间，地点和报告人.并确保及时上交，属于投诉类的心须具备人物以及事实的经过和证人.否则将会显得软弱无力，从而影响投诉效果。

20\_\_6\_21

3、开市前检查：

6、中期服务，关注客人举灯，当客人举灯时，应第一时间举手回应，并为客人服务，留意桌面卫生，及时调酒，填满冰桶，撤走空杯、空碟。回收空饮料瓶、饮料桶，清理桌面及烟灰缸内的垃圾，保持桌面干净、干爽，关注区域内的设施设备及地面卫生，关注客人消费情况，异常情况及时反应给区域领班。

坚守岗位，若需暂时离岗，应与区域同事做好交待，及时回岗及补位。

8、后期服务，关注凳子的及时回位，桌面卫生的保持，及时进行二次推销，客走后的酒水饮料需交领班回收。

后期收台需由领班通知安排操作，收台时应先撤酒水牌收杯

子、烛台、其次是骰子、烟缸、将工作柜清理干净，并备适量干净烛台于工作柜。收台后也需要在区域服务或听从领班安排调动。

服务员b班工作流程：

(b班人员需要10\_12人)

5、值班工作包括：

托盘的清洗，酒水牌的擦拭，工作柜的清理，砸瓶，门童及值台人员(a班下班前不得做值班工作)。

托盘的清洗：

安排清洗托盘的人员回收各工作柜的托盘至洗杯间用杯刷刷洗干净，与每天的托盘数核对，报至值班领班，将清洗干净的托盘扣在酒吧吧台面上，使其晾干。

酒水牌的擦拭：

将各工作柜及吧台的酒水牌集合到一起，用适量干湿的抹布擦拭，并报数目及破损至值班领班。

工作柜的清理：

工作柜清理的人员需用洗洁精水对工作柜各层及侧面都擦拭一遍后，用清水再擦一遍，清理工作柜抽屉的内物。

砸瓶：

安排砸瓶的人员需在侧门将各类洋酒瓶整理并装箱，与仓库一起清点数目，并收至指定地点，其他不需回收的酒瓶如红酒则需砸碎。砸瓶时，戴上手套，头盔，并且清点洗杯间自

然破损的杯具数目。

门童：

安排门童的人员需在a班下班前与a班门童相互交接，热情送客。

值台：

安排值台的人员需及时对客服务，不得有催客现象。

值班人员在客走后，将侧门凳子搬至场内，玻璃桌需用洗洁精水及清水擦一遍后刮干净。所有值班工作完成后由领班检查合格后统一组织下班。

- 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。

1. 做好接待前各项准备工作各区域的卫生。

2. 熟悉服务程序和客人要求的标准。

3. 熟悉各种酒水品种价格各种杯具的特点即起饮用方式。

4. 按照客人的要求提供酒水和饮料。

5. 中途即使整理卫生并把杯具送入洗杯间。

6. 保持酒吧的整洁和整齐包括营业前。

7. 对客人买当程序有任何不满即使反映。

8. 服务生操作规范标准1. 迎宾、问候、致欢迎词、面带微笑以站应姿势弯腰30度声音洪亮表情热情大方得体. 2. 待客人入坐带到喜欢的座位，带客人走在客人前面指引的手用右手张开手指并拢，手语配合的方式下高不低行走遇见其他客人时即使避让将客人领到认为满意的位置。

10. 迎宾

1. 待客人入坐询问客人人数合理安排座位。

12. 促销、点单根据不同内的客人介绍不同的酒水和饮料。  
注(促销酒水应从高价到低价是特价酒)

13. 下单牢记客人的要求准备报出消费金额。

15. 收完钱后连合酒水单到收银台交钱盖章切勿拿错单。

16. 取酒水一小点将出品连交给吧台准合无误送上配合相应的杯具，找零钱如果还差酒水品种让客人稍等.。

18送客1. 主动上前问好感谢2. 提醒客人请随身物品

先生、小姐晚上好请问几位这边请今晚你喝点什么?先生、小姐这是你需要的酒请慢用，打扰一下帮你收拾一下台面好吗请问需要点什么抱歉让你酒等了慢走带好你的随身物品。