

餐饮店月度总结与计划 餐饮部经理年终总结报告(精选10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。我们该怎么拟定计划呢?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。

餐饮店月度总结与计划篇一

餐饮部经理个人简历模板、怎样写一份求职简历呢。大学生个人简历网下面提供这一篇行政经理个人简历表格样本为写简历时参考,大学生个人简历网还为求职者推荐这份民用建筑个人求职简历模板为模板,更多的专业简历在大学生个人简历网。

基本信息

个人相片

姓名:

性别:

女

民族:

汉族

出生年月：

1988年11月5日

证件号码：

婚姻状况：

未婚

身高：

163cm

体重：

50kg

户籍：

河南洛阳

现所在地：

河南洛阳

毕业学校：

黑龙江滨才外语学院

学历：

大专

专业名称：

日语

毕业年份：

工作年限：

职称：

求职意向

职位性质：

全职

职位类别：

其他类

职位名称：

客户经理/餐饮部经理；

工作地区：

洛阳；

待遇要求：

3000元/月不需要提供住房

到职时间：

可随时到岗

技能专长

语言能力：

教育培训

教育经历：

时间

所在学校

学历

培训经历：

时间

培训机构

证书

203月-年3月

大连瀚茗春茶叶有限公司

工作经历

所在公司：

大连时代广场戴维道夫咖啡店

时间范围：

9月-8月

公司性质：

股份制企业

所属行业：

餐饮、娱乐、酒店

担任职位：

咖啡店店长

工作描述：

经营管理咖啡店运营，包括调整店面形象，进出货物，店员管理，账目管理。

离职原因：

准备来洛阳发展

其他信息

自我评价：

两年咖啡店管理经验

发展方向：

客户经理餐饮部经理

其他要求：

联系方式

餐饮店月度总结与计划篇二

尊敬的领导：

您好！我是国味一号的一名员工。首先很感谢公司给我的机会

让我成为管理层，身为管理层我学到了很多以往没接触过的事物，这些经历将成为我生命里最宝贵的财富。再次感谢几位老总对我的厚爱与好评。

我很舍不得这个地方，有时候看到一些小东西小事物，都会想起自己所做出的点点滴滴。也喜欢那种和大家一起努力工作的时光。想起来就像我爸妈在开店子，我们这帮儿儿女女在帮忙照顾生意。想起来心就感觉很酸。很难过！

由于我个人原因，我即将要为我人生理想的第一个起点开始奋斗(喜欢餐饮行业的我一样希望有个属于自己事业的理想)。所以我再三考虑决定提出辞职！

对此，我的离去给公司带来不必要的麻烦和影响，表示诚挚的歉意。但事出有因，望高层领导给与批准！谢谢！

此致

敬礼！

辞职人□xx

20xx年xx月xx日

看过“餐饮部经理辞职报告”的人

餐饮店月度总结与计划篇三

餐饮部依照酒店的营业及管理政策，全面负责餐饮部的各项预算、策划、运营、督导中、西餐、小吃各部经理、总管事等严格按照要求完成工作，并按需向客人提供高质量的餐饮服务。今天本站小编给大家整理了餐饮部年终工作总结，希望对大家有所帮助。

目前餐饮行业环境相当严峻,如何搞好经营,餐饮部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使餐饮部在餐饮业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入_____元,比去年的_____元,增长_____元,增长率___%,营业成本_____元,比去年同期的_____元,增加_____元,增加率___%,综合毛利率___%,比去年的___%,上升(或下降)___%,营业费用为_____元,比去年同期的_____元,增加(或下降)_____元,增加(或下降)率___%,全年实际完成任务_____元,超额完成_____元,(定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,餐饮部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元,比去年同期的_____元,增加了_____元,增长率为___%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层

层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善餐饮部的会议制度。会议包括工作总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三) 开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进

行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、餐饮连锁店(筹备中)。

第二,开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。

第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取的回头客。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

餐饮部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动。同时完善有关制度,明确责任,依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,餐饮部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原来是一套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

20xx年不平凡的一年是**酒店成立的第四年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付的各项工作任务，现将一年的总结情况汇报如下：

一、当好助手，竭力协助酒店领导掌控工作全局，对酒店下达的文件，认真贯彻执行，使上级的指示精神落实到实处，利用优势提高工作效率。积极主动参与酒店管理，与职能部门处理好人际关系，树立餐饮部良好对外形象，为楼面工作奠定好良好的基础。

二、楼面的现场管理：

1、服务员的礼貌礼节，班前坚持检查，不合格者要求整理后再列岗，每天列会反复练习，楼面区域看台的服务人员做到一呼便应，要求礼貌礼节应用到工作中的每一个细节，员工之间互相学习，相互监督共同进步。员工养成一种良好习惯和态度，餐饮部的各级管理人员做好餐前的接待工作，以减少客人等候的时间，同时做好解释工作，注意包厢、桌位对号入座，确保无误认真做好解释工作，做到忙而不乱。

2、严抓定岗位和提高服务意识，提高服务效力，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理调配，以领班或部长为中心，随时支援忙档或缺档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作职责，进行合理分配提高效率服务。

3、餐饮部楼面的物品管理，从大件物品到小件物品每月月底定人进行盘点，不管是客人损坏或自然损坏都要求做到有章有循，有据可查，有人执行，有人监督，跟单到人。及时报损补仓申购。

4、对楼面的卫生管理，公共区域要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，区域的地面无尘，无水渍。卫生用具摆放整齐，无倾斜，各包厢的卫生制度到人，每天进行卫生保

洁，每周进行一次全面大扫，严格执行卫生监督要求，做好消毒登记，对大餐具执行一洗二漂三清的要求。对小餐具进行定期消毒漂白。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客的投诉频率，收集顾客对服务的质量方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要的依据，对收集的案例进行分析总结，使日常服务具有针对性减少顾客的投诉率。

6、员工日常管理，每一位的新员工入店成为餐饮部重要组成部分，能否从速融入团，调整好转型心态，根据新员工的特点及入职情况。开展专题培训，调整心态。认识行业的特点使新员工在心理上作好充分的思想准备。缓解角色的转变与适应，加快融入餐饮团队的步伐。

7、着重员工的培训工作，结合工作实际加强培训，目的是为提高工作效率，加强优质服务，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态在餐饮不忙的情况下，制定培训计划，组织员工培训，从礼貌礼仪工作流程，服务规范进行实际操作。对个别较差的员工进行一对一，手把手的指教，对楼面的各个部门：传菜部、迎宾部、清洁部定期培训和检查，了解他们近期的工作情况从中发现问题，解决问题。

在今年服务员严重缺少的情况下，我们楼面在副总办的直接领导下，完成了夏季状元宴的服务工作，调动各楼面的后备力量，支援楼面工作，为春节的到来打好了一场硬仗。

三、工作中存在的不足

1、在工作过程中不够细节化，有时出现一些不合理的安排，主次不分明，部门之间缺乏沟通，总是事情出了以后才发现问题的存在。

2、楼面的管理层部长、领班之间培训少，还是以前一些老管

理模式，应组织学习一些现在的先进管理，星级酒店的管理课程，多走动参观了解外面星级酒店管理模式，能使本酒店的管理工作再上一个台阶。

四、酒店的现在状况，需面临的问题

1、在正常的接待工作中，都是一些零散的顾客，酒店的客户群没有合理的利用，应明确经营方针，调整经营策略，吸引一些外来的客户。

2、服务员的严重缺失，在大气候服务员严重缺少的情况下，应发挥本酒店的优势，工资高福利待遇好，亲情力和凝聚力强，使应聘人员感到是一个标准化、规范化的星级酒店。

3、结合工作实际加强培训，提高工作效率、提高更好的服务质量，加强规范管理，使员工对日常服务有新的认识和理解。

一年来的各项工作虽然取得了一定成绩，但和酒店的要求还有一定的差距，存在一些不容忽视的问题，自身建立没有，待进一步加强。在服务意识上形成一致，为以后的工作打好了一个新的坚实的基础，使酒店更加兴旺和发达。

回顾这半年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过上半年的学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将半年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作。作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。

下半年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原

则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

二、加强自身学习，提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

三、下半年工作得与失，半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。
3. 自己的理论水平还不太高。

中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1. 能够协助领导做好餐厅的日常工作。
3. 合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。
4. 配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。
5. 做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

6. 以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。
7. 做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。
8. 切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

四、明年上半年的工作计划由于上半年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。

故半年的工作计划如下：

1. 积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。
2. 加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。
3. 加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。
4. 针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。
5. 对厨房出品卫生和质量要严格把关。

餐饮店月度总结与计划篇四

20__年，我会在__市商业联合会的领导下，在__市贸易发展局的指导下，在中国商业联合会、中国饭店协会、中国烹饪协会和__烹饪协会的支持下，以服务政府、服务企业、服务社会为宗旨，紧紧依靠政府支持，团结广大会员企业，发挥行业代表、行业服务、行业协调作用，创造性地开展工作，

赢得了许多政府部门、广大同行的认可。

一、20__年工作回顾

在20__年，我会工作主要是三个突破和一个坚持。即：早餐工程行业自律工作取得突破，为企业交流服务工作取得突破，宣传企业工作取得突破，坚持为政府为企业服务。

(一)早餐工程行业自律

我会牵头组织的早餐工程承办企业开展行业自律工作始于__年元月_日。早餐工程行业自律开展以来，在规范早餐工程方面发挥了积极作用，特别是收缴“三无”食品方面取得了显著成效。但是，行业自律仅仅是我会牵头组织企业进行。面对社会上存在的违章自制餐车，行业自律小组无可奈何。而违章餐车既对早餐工程餐车造成冲击，同时也存在随意占道有碍观瞻，临街明火制作食品存在安全隐患，食品没有卫生保障等问题。为解决这个问题，我会争取市贸发局的支持，同市容监察大队联手，开展对违章餐车进行清理。具体做法是：我会与市容监察大队共同派人派车，不定期进行收缴违章自制餐车。

在收缴违章自制餐车时，我们不能忘怀的是：市容大队队员与我会行业自律小组人员十分勇敢、敬业。我会多次遇到被收缴违章自制餐车人员持刀抗拒、扔石头、泼油、围攻和打人等事件。例如：市容大队一队员就曾被一违章餐车经营者(名叫__)用石头砸伤，而这个__砸完人后还躺在地上装成受害者，引来群众围观，经__处理，__被拘留。

我们不能忘怀的是：市容监察大队队员的机智。违章餐车经营者因为违章，深怕被抓，因此都十分狡猾，常常我们的车刚刚出现，他们就四散逃开。为此，市容监察大队队员动作十分迅速，每到一地就堵住路口，让违章餐车经营者无从逃逸。此外，有些餐车经营者十分凶狠，持刀行凶，市容监察大队

员每次都眼明手快，将持刀者制服。

我们不能忘怀的还有：行业自律小组人员的耐心。面对违章餐车经营者的蛮不讲理，行业自律小组人员总是耐心讲道理。官任路有一餐车经营者，无理纠缠行业自律小组人员近_小时，经我会人员耐心说服，该经营者最后明白了早餐工程是政府为民办实事工作，一定要遵章经营。

从_月_日至_月_日，我会同市容监察大队一起开展不定期联合检查_次，收缴各类违章自制餐车__部，出动检查人员__人次，出动车辆_辆次。经过整治，许多钉子户已彻底消失，早餐工程面貌得到改善。此外，还取消_位违章餐车经营者经营资格。

我们除了同市容监察大队一起进行联合整治违章餐车外，继续开展行业自律检查，共检查__余次，检查餐车__部，出动检查人员__余人次，车辆__余辆次，收缴“三无”食品__公斤(去年__公斤)，日均每车收缴“三无”食品由_余公斤下降到_。_公斤不到，市区餐车普遍不再销售“三无”食品。行业自律为政府、为企业、为社会做了一件好事。

(二)为企业交流服务

为了让企业了解最新餐饮现状和技术状况，进行交流，我会组织南普陀寺实业社、舒友海鲜大酒楼有限公司、金雁酒店、汪记食品有限公司、漳江蟹王餐厅和湖里珍滨大酒楼分别参加第四届中国美食节和中国健康美食节。参加美食节活动的企业人员从活动中学到了许多餐饮业的烹饪技术，从中受到了启发。同时，也向全国各地的同行展示了我市的技术水平。各参加活动企业共获_项奖项(或荣誉称号)。即：获“全国十佳酒家称号”_项、“中国名宴”_项、“中国名菜”_项、“金鼎奖”_项、“中国名点”_项、“健康美食”_项、“最佳宴席设计奖”_项、“金牌厨师奖”_人、“中国烹饪大师”_人、“中国服务大师”_人、“国际美食评委”_

项。此外，有_位厨师被认定为“__烹饪大师”、_位被确认为“__烹饪名师”，有_家企业被确认为“(更多精彩文章来自“秘书不求人”)__餐饮名店”，_个品种被认定为“__名小吃”，_个品种被认定为“中华名小吃”。

(三) 宣传企业

我会分别在新华网、佛教在线、__电视台、《__日报》、《__日报》、《__商报》、《__晚报》、《海峡导报》、《海峡都市报》、《海峡生活报》、《东南早报》、《东南快报》、《中国食品报》、《中国食品质量报》、《中国烹饪》杂志、《中国美食》杂志、《华夏美食》杂志和《中国烹饪信息》杂志等媒体进行几十次的宣传报道，内容涉及防“非典”、治理餐桌污染、美食节、企业经营、早餐工程等。特别是在__电视台制作专题片_部(介绍南普陀寺实业社、金雁酒店、湖里珍滨大酒店、漳江蟹王厅餐、__风光宴、__小吃等)，在电视台制作短片_部(介绍__特色菜)，引起很大反响。

此外，我会今年发简报_期，__份，发文件_件，__份，这些简报发挥了沟通政府、行业组织和企业的作用。

(四) 坚持为政府、为企业服务

一年来，我们时刻不忘公会成立的宗旨是为政府、为企业服务，始终把这一宗旨贯串于公会所有工作中。

1、同心抗“非典”。“非典”是今年令人色变的疫情。抗“非典”期间，我会人员不计工作时间，中午、晚上、双休日几乎都是在加班，最晚曾加班到晚上_点过后。抗“非典”期间，我会主要做了三件事。一是建立经营情况报告制。我们建立企业日常经营情况报告制，共有_家企业每日向我会报经营情况，我会将经营情况汇总上报给市贸发局内贸处，为政府部门及时了解企业经营动态提供依据。二是建立政府

部门同企业的联系。召开_场企业负责人座谈会，了解企业经营现状、存在问题和建议。抗“非典”期间，共发文件_份，__件，简报_份，__件。为政府部门了解企业情况，企业掌握抗“非典”措施，发挥桥梁作用。三是为企业提供服务。为企业提供购买口罩、消毒水和体温计等信息。由于我会的出色工作，中国商业联合会和中国财贸轻纺烟草工会授予我市_家餐饮企业为抗“非典”先进单位，我会也被授予先进单位，会长彭一万先生被评为先进个人。

2、开展优质服务

服务是企业的灵魂。在“全国商业服务优质服务月”活动中，我会发动餐饮企业积极参加，各参加企业把参加“优质服务月”作为提升服务水平的一次机会。例如，湖里珍滨大酒店董事长施性忠特地召开部门经理会，专门研究如何为客人提供更优质的服务，各部门经理针对自身工作特点提出落实措施，使得企业各项管理工作通过“优质服务月”更上一层楼。在“优质服务月”活动中，我会有_家企业被评为先进单位，_位个人被为先进个人，我会被为优秀组织奖，会长彭一万先生被评为先进个人。

3、建立法律服务渠道

我会同九信律师事务所联系，聘请该所为本会法律顾问单位，为我会会员免费提供日常咨询、培训和讲座服务。该所苏秀芬律师为我会开办了《关于民事诉讼证据的若干规定》法律讲座。该讲座例子生动、内容深入浅出，许多企业负责人当场向苏律师请教法律难点。参加听讲的人表示，这样的讲座效果很好，企业很需要，希望今后多举办这样的讲座。

二、体会

今年是我会成立的第三年，我会由第一年的积极工作，第二年的开拓创新向今年的与时俱进发展。如果说，我会的工作

取得了一些的成效，那么，这种成效的取得离不开市贸发局各级领导和同仁的支持和帮助；离不开中国商业联合会、中国烹饪协会、中国饭店协会、__烹饪协会和市商业联合的指导与帮助；离不开广大会员企业鼎力支持（佳丽海鲜酒楼有限公司为我会提供了一万元的资金支持，林扁工贸有限公司在“非典”期间为我会无偿提供大学生_人帮助工作，并且因为我会工作量太大，林扁工贸有限公司愿意长期提供_人为我会无偿服务）。

餐饮店月度总结与计划篇五

餐饮人员是餐厅的重要员工，那么餐饮人员月工作总结怎么写呢？下面小编就和大家分享餐饮人员月工作总结报告，来欣赏一下吧。

一、调整经营措施，降低成本费用。

1、将西餐部转租出去，摒弃了多年来“内外双修”、“两手抓，两手都不硬”的分散管理模式，握起拳头来，集中精力发展内餐经营。

3、配合宾馆下达的管理层销售任务，积极调协餐饮部员工的全员销售意识，扩大内需促外销。

4、找准定位，避开与宾馆外围餐厅激烈的散点争夺，把婚宴、会议、培训等团体客源定为主攻方向，调配了一名负责外联的副经理，加大团客销售。在会议、同学聚会的数量均比去年减少的情况下，大力做好培训班的挖掘和接待工作，很大程度弥补了前者所造成的缺损，为超额完成经营任务打下了坚实的基础。

二、加强内部管理，提高服务质量。

1、严抓服务员的个性化培训。着重培训服务员的礼貌礼仪、肢体语言运用，提高对客人推菜以及投诉的应对、处理能力，使每个服务员均能独挡一面，在人员少、工作重的情况下均能保持服务技能和水平的正常发挥。

2、努力保持厨师技术水平的稳定和创新能力的提高。在年初针对技术状况对厨师人员进行了调换，并且在力量弱、台数多的时候合理配置人员分工，加强相互合作，保证菜肴的品质要求。保持一定的菜品出新率，满足一定时期客人的求新需要。

3、加强餐饮部全体成员的食品卫生意识和水平的培训。多次聘请卫生监督管理部门有目的、有重点的对餐厅食品的采购、验收、清洗、加工等环节进行现场督导及培训，强化食品卫生工作的常抓不泄，强调食品卫生的严重性。

4、加强管理层的业务培训。分期、分批参加各种本行业的业务培训，不断提高管理意识、管理水平，学以致用、现学现用。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，几十载黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为“东博会”的成功接待提供了先决条件。

2、南门灯箱的修饰和安装。为偏僻、幽静的餐厅就餐环境平添了几分喜庆和人气。

3、添置了一批配套婚宴及传统宴席的餐具、餐巾及喜庆龙凤台布，为完成各项婚庆接待奠定了良好的物质基础，也为本年度婚礼零投诉创造了条件。

今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常

进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理工作，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来自河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员谭丽燕获得了技能比赛第

一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

目前餐饮行业环境相当严峻，如何搞好经营，餐饮部在酒店的正确领导下，全面落实酒店经营承包方案，以经济建设为中心，强化管理，上下一致，使餐饮部在餐饮业不景气，且承包任务重的情况下，稳步前进，取得了较好的经济效益和社会效益，现将主要工作总结如下：

一、各项经济指标完成情况：

二、今年完成的主要工作：

(一)落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的

积极性。今年,餐饮部定额上交酒店的任务为38x元,比去年的30x元,上升8x元,上升率为1。为了较好地完成任务,餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入xx元,比去年同期的xx元,增加了xx元,增长率为%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

2. 完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

(三)全员公关,争取更多的回头客。

餐饮部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾

客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年餐饮部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

餐饮店月度总结与计划篇六

1、广阔的市场

榆中校区拥有兰州大学和西北民族大学两所综合性大学,学生总人数超过两万、而学生对于到非食堂性质的餐馆就餐有很大的需求,所以榆中校区有广阔的服务市场。

2、健康,实惠,浪漫与温馨

当代大学生突破传统思想,对吃出健康有强烈要求、学生没有自己的收入来源,实惠也是他们就餐的重要标准、背井离乡,孤身一人求学异地,难免思乡,他们需要一个能够让他们感觉到有家的感觉的地方。

3、打破市场平衡,抢占一席之地

由于校区周围各类餐馆的经营者,大多为农民出身,缺少现代餐馆的服务经营理念、他们简单的把顾客的需要理解为只是产品的可口,没有理解到顾客主体为大学生,有先进的观念,有更多的需求。

所以他们忽略了在提供可口的产品的同时附加产品——好的卫生,优质的服务,高雅的环境的重要性、由于校区各餐馆主要是在主营产品差异上进行竞争,如火锅店与烧烤店的竞争,而忽视其他方面在扩大产品差异,进一步占有市场的重要性。

二、我们的餐馆

在考察了校区周边的餐馆后,我们构想了一个中西餐馆,以优质的服务,健康的产品,实惠的价格,为经营理念,配合以优雅的环境,将温馨的家的概念引入榆中校区、本餐厅以经营西餐为主,兼容中餐,引入西方饮食文化,突破榆中校区传统饮食结构、我们的目标是:经营中西餐,兼营糕点类业务,力争在榆中校区这个广大的餐饮服务市场中占有一席之地。

三、产品

西式快餐如麦当劳,肯德基,可谓风靡整个中国,已经成为当代人的饮食风尚、虽然西餐并不适合中国人的饮食习惯和传统饮食需求,但对于西餐这种进口产品产生的好奇心,能够驱使他们去享受西餐。

我们所经营的西餐不仅仅包括西式快餐,更重要的是纯正西餐,而中餐只是为了辅助西餐的经营,仅以经营精致中餐为主、由于餐厅的容量有限,主要针对四人型,两人型进行设计菜的量,价格,食谱等,糕点的经营,以订单式经营,打造校区最低价,以此座位宣传西餐厅的手段。

四、市场与竞争

1、市场

榆中校区有两万多名学生,餐饮市场有很大的潜力可以开发,我们以情侣为主要的目标市场,作为校园第一家西式餐馆的独有性和在经营管理上的优秀,对目标市场有很大的吸引力,但是市场也存在着激烈的竞争。

2、竞争

我们的竞争来自于产品的差异化,如火锅,烧烤,很多人对其情有独钟,由于这些餐馆打入市场比较早,在顾客心里打下印记,部分餐馆控制着市场的大部分份额,市场相对成熟,因此竞争

十分激烈。

3、竞争优势

时代性:吃西餐不仅是享受,也是潮流。

独有性:校区唯一一家纯正西餐厅。

价格特点:确定适合学生身份的价格,吸引更多的顾客。

高质量:产品质量,卫生质量,环境质量。

管理犹豫性:用现代的管理理念来组织管理,营销。

4、竞争策略

坚持”高质量,优质服务,低价格”的市场竞争策略。

坚持’不断的实现产品的创新”为产品发展道路。

五、餐厅的组织框架

六、风险及对策

1、风险

行业风险校区各色餐馆众多,竞争十分激烈。

经营风险产品创新速度太慢。

市场风险对市场不能准确分析,产品销售不畅。

2、对策

a□坚持”高质量,优质服务,低价格”的市场竞争策略,广泛宣

传我们的经营理念,让广大消费者打破”西餐的价格恐慌、由于很多消费者对于西餐更多的是一种好奇,所以不断的推陈出新是应对风险的重要环节、消费者的消费不仅仅是物质享受,精神享受的要求越来越高、在消费者享受高质量产品,优质的服务的同时,体验高雅的环境,音乐,咖啡香纯的气味,增加了消费者的附加产品,更加扩大了产品的差异,这是应对风险的关键。

七、财务分析

初步估算我们的餐厅需要的前期固定投入为38000,包括装修费,水电费等,每月的固定投入8000,包括人力费用,房租等,预计每日有50人前来本餐厅,平均消费25元,每日流动资金700,每月利润7500,所以本计划可行。不确定性,蔬菜的价格上涨,人力费用的价格上涨造成的经营费用的上升。

餐饮店月度总结与计划篇七

今年的现场经验有了很大的提高,对整个项目开始分析到开发有了认识,但在一些细节上还缺乏认知,具体的做法还缺乏了解,需要在以后的工作中加强学习力度。

6、缺少平时工作的知识总结;

这半年在工作总结上有了进步,但仍不够,如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失,会更快的成长。在以后的工作中,此项也作为重点来提升自己。

7、做事不够果断,拘泥细节,有拖沓现象;

拖沓现象是我很大的一个缺点,凡事总要拖到后面,如果工作更积极主动一些,更雷厉风行一些,会避免工作上的很多不必要的错误。其实有时候,不一定要把工作做到细才是的。进度、质量、成本综合考虑,抓主要矛盾,解决主要问题,

随时修正。事事做细往往会把自己拘泥于细枝末节中，学会不完美也是工作中的一个进步，也是对精细化工作的一个要求。

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成长为一名公司优秀的职业化人才。

工作计划

下年，公司要开拓新的微薄领域，工作压力会比较大，要吃苦耐劳，勤勤恳恳，踏踏实实地做好每一项工作，处理好每一个细节，努力提高自己的专业技能和执行力，尽快的成长和进步。

其中，以下几点是我下年重点要提高的地方：

- 1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；
- 2、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成；
- 3、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；
- 4、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作；
- 5、精细化工作方式的思考和实践。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯，丰富的专业技能，配合着实际工作不断的进步，不论在什么环境下，我都相信这两点：一是三人行必有我师，二是天道酬勤。

在参加工作的这半年中，有时候深刻的体会到，把自己所有的精力都投入进去，技术工作都不可能做到完美程度，毕竟技术工作太繁杂，项目多而人手少，但多付出一些，工作就会优化一些，这就需要认认真真沉下心去做事情，就是公司所提倡的企业精神：职业做事，诚信待人。

研发员的工作总结报告五

20xx年即将过去，我们将迎来崭新而充满挑战的20xx[]作为技术研发部我们在过去的一年里有许多收获，也存在不足的地方。回望走过的一年，有难以忘怀的欣慰，也有不堪回首的往事。回顾过去，展望未来，使人警醒，使人明智，催人奋进。

所谓“志当存高远，真诚写春秋”以下本人将向各位领导汇报20xx年的主要工作。

一、努力协调各部门，根据销售计划安排生产

根据公司销售的计划，统筹考虑原材料，生产设备，人员安排等各方面的因素，来确定生产产品的先后顺序。制定产品的生产工艺参数，安排各部门生产。

二、工作求真务实，开拓创新

在20xx年新产品的创新上，我们有了新的突破。我们经过长时间的研究探讨和实践的尝试，成功的生产出外观优美，材质耐磨的石英砂地板和具有抗菌，防水的植绒地板；以前需要购买压花的面层，我们进过自主的研发，可以自己生产；在20xx年里通过不断总结后申报数项专利。在不断的实验和实践的过程中，我们大胆使用新的材料来减少成本提高产品的质量，以求给公司带来更大的收益。

20xx年，石英砂地板还处在初期的试产状态，今年生产3550

米，大约7100平方米，研发费用大约50万。植绒地板今年生产1600米，大约2400平方米，研发费用大约10万。水池纹系列产品生产2800米，大约5040平方米，研发费用大约20万。商用地板新产品包括自然系列，都尚系列，卡乐系列，希尔系列，弗瑞系列，瑞诺系列等。

三、不断学习，认真总结

无论是旧产品的改进还是新产品的研发都需要我不断地学习新的知识，提高自己的理论水平。对于新产品的研发，需要考虑新产品生产前的各种因素，然后通过实验初步确定其工艺参数，再通过实际生产来检验工艺参数的正确性，再次经过实验、总结、思考和反复的实践，最后得到我们的各项工艺参数，确保生产出合格的产品。

四、今后努力的方向

1. 努力学习，勇于实践，理论结合实践，提高综合素质和业务能力，为本职工作作出自己的贡献。
2. 强化创新意识，加强各部门之间的合作，不断开拓，大胆创新。

我有信心和各部门一道，努力学习，不断开发新的产品。通过大家的努力使我们企业走在行业的前面，让我们为了企业的明天，共同努力，共创美好的明天。

研发员的工作总结报告

餐饮店月度总结与计划篇八

我是____年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，通过考试，然后入职，在这一年来的学习与工作的时间里，让我学到了很多的东西，同时感谢各位领导和同事的帮助，下面我

将汇报我一年以来的工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别是对于我这种刚刚毕业，身在异地，没有经过生活历练的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己拥有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。在此之间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

面临着这些种.种问题首先是自己思考，再通过网络搜索查看一些相关资料参考，回想当初同事在处理这类事件的做法，最后请教领导的看法。经过以上方法，也成功的处理了几单客户投诉案，从中得到了一些方法，在此给大家作一个简单分享。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，

可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩那只会火上加油，适得其反。

二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢？”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起！”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够

的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案；同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会形成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自己可以！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积一定的资产，完成领导的要求！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

餐饮店月度总结与计划篇九

转眼间入职_x公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2015年度工作情况作总结汇报，并就2016年的工作打算作简要概述。

一、履行职责情况

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理工作，后几个月(6、7、8、9月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反

馈，做好信息的反馈统计工作。

二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

餐饮店月度总结与计划篇十

转眼间再次入职酒店工作已两个月多了，根据餐厅经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整

理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训。目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心

理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员工对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

以上是我个人20xx年年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管餐厅工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了餐厅的发展做出最大的贡献。