

# 2023年吧台吧员工作总结(优质9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 吧台吧员工作总结篇一

每天生活得都很充实，因为每天都有不同的面孔出现在我们的售楼部，人与人之间的沟通其实是一门很大的学问，在这种环境下自然学到了很多的东西。作为一名销售人员，售楼看似简单，但做好也不容易。我们要不断的加强业务知识，从工作中总结经验。现在的售楼人员要求更加全面了，除了把房子卖出去后，还要完成后续的几项工作：签定购房合同——收集资料办理银行按揭——房子竣工后，通知客户办理交房手续；带领客户验房，如有问题马上通知工程部整改。在这几个环节中，都会有或多或少的遇到一些问题。所以我们这些销售人员必须很有耐心的跟客户进行沟通，时刻保持热情的微笑，把客户当作自己的朋友，拉近与客户的距离，让客户有种备受关注的感觉，很多问题就自然解决了。

在这里有一些自己的感触和体会，写下来与大家一起分享：

2、学会聆听，把握时机，我认为一个好的销售人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会买房”“这客户太刁，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

3、对工作保持长久的热情和积极性，辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我们进入极艺公司的那一刻起，就应该一直保持认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都应该努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户；脚踏实地的`跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累才能造就优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，因为他们是对我们认真的工作和热情的态度都抱以肯定的，又为我带来了更多的潜在客户，致使我们的工作成绩能更上一层楼。这是我在销售工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

4、保持良好的心态，每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的销售员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，而消极、悲观的销售员则归咎于机遇和运气，总是抱怨、等待，然后放弃！我觉得一个好的销售人员一定要及时的调整自己的状态和心情，以一个积极的，饱满的精神状态来迎接自己的工作，从而获得更多的收获。

这些只是我在平时工作中的一点点积累，还需要今后不断的学习和总结，不断的进步，不断的来提升自己。

## 吧台吧员工作总结篇二

### 一：清洁卫生

吧台通常是大理石及硬木制成，表面光滑。弄脏或倒翻少量的饮品在其光滑表面而形成点块状污迹，在隔了一个晚上后会硬结。清洁时先用湿毛巾擦后，再用清洁剂喷在表面擦抹，至污迹完全消失为止，清洁后用干毛巾擦干即可。

### 2、冰箱清洁。

### 3、地面清洁。

吧台内地面多用大理石或瓷砖铺砌。每日要多次用拖把擦洗地面，保持清洁无水渍。

### 5、杯、工具清洁。

杯具的清洁与消毒要按照规程做，并且清洗后要用干净口布擦拭干净。

### 6、棉织品

棉织品都只能使用一次清洗一次，不能连续使用而不清洗。随时要将脏的棉织品清洗干净并叠放整齐。

## 二：领货工作。

1、按公司规定提前进行日申购，填写申购单经部门主管签字后到库房领货。

2、领取货物要对质量进行检查，合格后方可领出。

3、领杯具瓷器回吧台后要先清洗消毒才能使用。

## 三：补充货物。

将领回来的货物分类堆好，需要冷藏的放进冷柜内。补充货物一定要遵循先进先出的原则，即先领用的货物先销售使用，先存放在冷柜中的货物先卖给客人。以免因货物存放过期而造成浪费。特别是果汁及水果食品更是如此，稍微疏忽都会引起不必要的浪费。这是吧员要认真对待的。

## 四；货物记录。

每个吧台为便于进行成本检查以及防止失窃现象，需要设立

一本货物记录簿，上面清楚地记录货物每日的存货、领用货物、售出数量、结存的具体数字。吧员取出“货物记录簿”就可一目了然地知道吧台各种货物的数量。值班的吧员要准确地清点数目，记录在案，以便上级检查。

每月月底进行盘点，并向主管上交报表。五：吧台摆设

吧台摆设主要是货物的摆设和杯具的摆设。摆设要有几个原则，这就是美观大方，有吸引力，方便工作和专业性强。

2 常用的货物放在货架的高处，以减少从高处拿取货物的麻烦。

杯具拿去清洗间消毒后按需要放好。工具用棉布垫底排放在工作台上。

六：工程维修

在营业前要仔细检查各类电器设备，冰箱、制冰机、开水器等；所有家具、吧台、椅、墙纸及装修有无损坏。如有任何不符合标准要求的地方，要马上填写工程维修单交主管签名后送工程部，由工程部派人维修。

## 吧台吧员工作总结篇三

- 1、负责本班次水吧日常运营管理；
- 2、协助负责各类饮料的调制，新品开发；
- 3、协助负责掌控本班次水吧饮食的质量标准
- 4、协助负责本班次水吧饮食的成本管控
- 5、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

7、负责按公司规范内容，对本部门的新进人员进行传帮带工作；

8、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

9、完成上级交付的工作。

1、 自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

2、 克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

3、 继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我最大的贡献！

## **吧台吧员工作总结篇四**

2、负责店铺内吧台区域的安全问题及设备维护保养工作

5、监督吧台全体人员的仪容仪表，精神面貌与工作态度

7、负责安排吧台内部的各项清洁工作及合理的摆放

9、负责吧台内各项工作报表的填写与分析工作

10、负责店铺内吧台与其他部门的沟通与协调

11、负责吧台内突发事件的处理，并积极参加店铺内突发事

件的处理

13、领导好自己的团队并积极参加店铺及公司组织的活动

14、协助公司各层领导执行公司的经营方针政策

15、执行好公司的各项工作指示及时传达公司的文件

16、组织协调好各项会议召开

17、负责吧台一周所需物料的申购与保存，并严格遵守“先进先出”原则。

18、全面了解吧台内部设备的日常保养及使用方法，确保设备的正常运转及产品的质量。

## **吧台吧员工作总结篇五**

1、着装整洁，注意仪表，微笑服务

2、提取当天所需货物和备足各类器皿，搞好营业前的准备工作。

3、清洁家私，坏具等物品，保持吧内外环境整洁。

4、杜绝一切与吧台无关人员进入吧台。

5、熟练掌握专业知识及服务的基本技能。

6、与服务员传菜员保持良好合作，为客人提供优质周到的服务，主动介绍和推销各种出品物。

7、不准串岗离岗或擅自脱岗。

8、当班期间不允许抽烟，看报纸、吃零食，更不得偷食吧内

任何食品。

9、未经批准不得私自外借吧台内任何物品，否则以一罚十。

10、爱护公司设备及财产，妥善保管好一切物品，减少酒水浪费和降低用具的破损率。

11、负责吧台日常酒水清点工作，填写好每日的销售报表和每月的盘存报表。

12、做好每天的开市和收市工作及交接班工作

13、遵守公司各项规章制度，尊重上司，服从上级安排。

14、上班时检查各电器开关和门锁，做好防范工作。

15、节约用水、用电，控制好制作成本及新鲜食品的保存方法。

16、负责每日所需货物数量的申购工作。

1、检查所属区域物品有无缺少（如电脑、售币、提币、存币机），如有及时通知主管。

2、打开电脑登录系统、打开售币、提币、存币机，检查是否有死机、黑屏、无连接等现象的发生，如有及时通知主管。

3、通知主管为售、提币机加币，并检测工作状态。

4、领用销售备用金，及办理会员所需用品。

5、核对吧台内展示柜陈列物品及饮料有无缺少，如有及时通知主管核查。

6、打扫卫生（做到工作区内设备、设施清洁无尘，各项物品

摆放有序)。

7、打开口部广播系统，并落实是否正常工作。

8、卖币、办理会员卡、兑换各项代币卷，推销公司各项优惠套餐，介绍会员卡功能。

9、随时查看售币、提币机内的剩余币数，发现少于1500枚币及时通知主管补币。

10、规范使用并填写各项表格。

11、及时完成公司交代的各项任务。

注：工作中应精神饱满、面带微笑，服务热情周到，行为举止大方得体，规范使用礼貌用语。在处理问题中如心中无肯定答案应及时通报机修、主管。

(1)在酒吧范围内招呼客人。

(2)根据客人的要求写酒水供应单，到吧台取酒水，并负责取单据给客人结帐。

(3)按客人的要求供应酒水，提供令客人满意而又恰当的服务。

(4)保持酒吧的整齐、清洁，包括开始营业前及客人离去后摆好台椅等。

(5)做好营业前的一切准备工作，如：备咖啡杯、碟、茶壶和杯等。

(6)协助放好陈列的酒水。

(7)补足酒杯，空闲时擦亮酒杯。

- (8) 用干净的烟灰缸换下用过的烟灰缸。
- (9) 清理垃圾及客人用过的杯、碟并送到后台。
- (10) 熟悉备类酒水、各种杯子类型及酒水的价格。
- (11) 熟悉服务程序和要求。
- (12) 清理酒吧内的设施，如：台、椅、咖啡机、酒吧工具等。
- (13) 营业繁忙时，协助调酒师制作各种饮品或鸡尾酒。
- (14) 帮助调酒师补充酒水或搬运物品。

吧员是酒吧操作层的员工，是在吧台主管分配的区域内负责酒水的出品和接待工作，吧员应具备一定的调酒和酒水知识，熟练的操作技能，热情，礼貌，耐心，周到的服务态度，有一定的岗位服务水平，吧员的工作对吧台主管负责。

1. 保持良好的仪表，仪容，注意个人卫生。
2. 每天开吧，收吧和交接班时要检查清点酒水及相关用具做好登记。
3. 在规定时间内做好区域内的卫生工作，检查吧台内的所有设备是否运转正常。
4. 熟悉酒吧内所有酒水名称，价格，懂得酒水的储存方法。
5. 按标准酒谱为客人出品，做到出品迅速，准确并保质保量。
6. 随时保持吧台内外的清洁卫生，保证工作岗位的用具，器皿等物品干净，无破损。无污渍，水渍，并摆放整齐。
7. 严格遵守吧台的规章制度，按程序出品，在无法做出决定

时请示上级/。

8. 转动或领取货物时，应放在旧货源的后面，保证先进先出。

9. 随时留意服务区域内客人的动态，为客人提供优质的服务。

10. 爱护公司财务，控制成本，降低损耗。

11. 配合和协调与其他同事的工作。

12. 掌握防火，安全方面的知识。

13. 完成吧台主管安排的其他工作。

#### 5、售楼处吧台服务员岗位职责

1. 为前来售楼处的客户提供热情、礼貌、专业的优质服务。

2. 熟知岗位的服务流程及工作标准，并严格按照要求执行。

3. 认真做好本区域的卫生工作，保持良好的工作环境。

4. 负责器皿的清洗、消毒工作及所负责区域的设备设施安全。

5. 负责每天的饮料的盘点工作，定期向相关负责人递交采购申请，包括需采购的名称，数量等；保证饮品供应正常。

6. 做好交接工作，填写工作交接记录表，要准确无误，不出差错。

7. 认真完成上级交给的各项工作，出现问题及时向上级汇报。

8. 参加公司及部门开展的各项培训、学习、训练，不断提高自身的服务意识和素质，弘扬和落实公司管理理念和企业文化。

9. 严格遵守劳动纪律及各项规章制度，尊重上级、关爱同事、服从管理，积极完成上级交给的各项工作任务。

## 吧台吧员工作总结篇六

餐饮部考试题□a□(100分)

一、填空题（每空4分，共20分）

1、山庄的宗旨是\_\_\_\_\_。

2、服务的五忌语\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

3、客户是我们的\_\_\_\_\_，他（她）的所想所需是我们应尽\_\_\_\_\_。

4、服务中的四勤是指\_\_\_\_\_。

5、服务的八字方针\_\_\_\_\_。

二、判断并改错（每题判断2分，改2分，共20分）

1、电话请假、托人请假、霸王假（即未经批准而擅自离岗）、超假未续假在特殊情况下是允许的。（）

2、上班时不用穿戴整齐，进入营业场所可以不佩戴工作牌但是可以戴首饰耳环。在当班时间和经营场所内着工装时可以吸烟（）

3、大楼发生火灾时，应迅速乘坐电梯逃生。（）

4、在这里你需要掌握的第一种也是最重要的技能是微笑，面对对方时这是一种习惯也是一种态度。（）

5、在营业场所遇到宾客的小孩有不良的行为，应加以制止。（）

### 三、多项选择题（每空4分，共20分）

1、消防管理的方针是（）。

a□预防为主 b□群防群管 c□加强领导 d□防消结合  
2、下列那些情况部门可以对其开除（）。

3、在服务工作中，我们把客人当做（）。

a□梦中情人 b□衣食父母 c□青春少年 d□上帝

4、服务中的“三轻”要求是指（）。

a□托盘轻 b□操作轻 c□说话轻 d□走路轻

5、下班时应关闭（）。

### 四、问答题（20分）

1、部门的三快三及时是哪三快三及时？（10分）

2、优秀服务员的基本素质？（10分）

### 五、案例分析

#### 餐饮部考试题□b□

#### 一、填空题（每空2分，共32分）

1、2、部门的宗旨  
是\_\_\_\_\_。

听客人的谈话，不与客人抢话，不中途\_\_\_\_\_，不与客人争论，不\_\_\_\_\_。说话要有分寸，语气要温和，语言要\_\_\_\_\_，要与客人有目光的适当接触。

3、董事长的座右铭\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

4、山庄的管理体制是\_\_\_\_\_。  
\_\_\_\_\_。

5、遇到客人要\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_并做到5米\_\_\_\_\_、3米\_\_\_\_\_。

二、判断题并改错（判断2分，改错2分，共16分）

1、空调开关时制冷为24度、制热为22度，制冷时叶片向下，制热时叶片向下。（）

2、家用电器着火时，第一步应就近找水灭火。（）

3、山庄的经营理想是信守承诺、竭尽周全、宾客至上、尊诚为先。（）

4、五粮液价格1386元，产地为贵州，510毫升每瓶，清香型53度（）

三、多项选择题（每空4分，共20分）

1、服务中“三轻”要求是（）。

a□托盘轻 b操作轻 c□说话轻 d□走路轻

2、下列（）情况以旷工论处。

a□电话请假 b□托人请假 c□超假未续假 d□请病假无医院证明

3、餐饮部的核心竞争力（）。

a□做事做到完美 b□认真 c□服务及时性 d□高效

4、在早餐接待中，遇到客人未带早餐券，应（）。

5、遇到客人出入餐厅时，要做到（）。

四、问答题（12分）

1、请分别写出八大名酒和五朵金花。（6分）

2、消防中的“三懂、四会”指的是？（6分）

3、案例分析

餐饮部考试题□c□

一、填空题（每空4分，共28分）

1、消防中的四会\_\_\_\_\_。

2、服务质量要求体现\_\_\_\_\_周到，让每桌客人高兴而来，满意而归。服务时并注意使用\_\_\_\_\_意识。

3、茅台的价格\_\_\_\_\_产地\_\_\_\_\_香型\_\_\_\_\_规格\_\_\_\_\_。

4、部门每月考试时间为\_\_\_\_\_日。

5、学习和总结是进步的基石，也是追求目标的路径，公

司\_\_\_\_\_就是给我们最大的恩惠。

## 二、判断题并改错（每空4分，共20分）

- 1、如果对质检人员所开据的罚单不认可，可以不签字。（）
- 2、服务过程中，我们应坚持找准上菜口，客人要求从某个地方上时，也要告知客人，哪里才是上菜口。（）
- 3、我们所有的酒水应该拿一瓶就开一瓶的单子，如须再来就再开一张。（）
- 4、点菜过程中，我们只需要将菜单交给客人，客人需要什么点什么，不需要介绍。（）
- 5、考勤本都是由管理人员签，自己不用签。（）

## 三、不定项选择题（每空2分，共20分）

1、逃生方法（）。

a□会逃生 b□毛巾保护法 c□标志引导法 d□利人利己法

2、下列菜品哪些属于川菜（）。

a□浓汤杂菌鱼丸 b□相思风雨兔 c□香毛草焗肉蚧 d□双味凤爪

3、客人到餐厅后，有哪些程序（）。

4、我们的菜品分为下列哪些桌系（）。

a□湘菜系列 b□川菜系列 c□铁板系列 d□粤菜系列

5、餐厅包间下列哪些包间费属于正确的（）。

四、问答题（12分）请列举部门文化。

案例分析（20分）

餐饮部考试题□d□

一、填空题（每空2分，共28分）

- 1、我们每天的工作和\_\_\_\_\_就是带给客户一种愉悦的\_\_\_\_\_，为客户拿得\_\_\_\_\_就是为自己挣得\_\_\_\_\_。
- 2、上岗未满一个月请\_\_\_\_\_无薪，上岗满一个月可享受\_\_\_\_\_半薪病假。超过\_\_\_\_\_的病假以事假计。
- 3、对待宾客态度要自然\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 恰如其份。
- 4、金牛山庄经营体制为\_\_\_\_\_。
- 5、桂鱼的价格为\_\_\_\_\_。

二、判断题并改错（每空4分，共20分）

- 1、所有的问题出现都是自己和合作人员的问题，都不得推卸责任。（）
- 2、开单时如开错，为节约成、如客人要求打折，请客人自己给管理人员打电话，告知客人我们做不了主。（）
- 4、选择工作此时此刻也是选择了你实现自我价值与追求最终目标的开始。懂得享受工作中的快乐，因为它占据了你一生60%甚至更多的时间。（）
- 5、节假日全年可享受10日有薪假。（）

### 三、不定项选择题（每空4分，共20分）

1、客人点了酒水应做到（）。

2、消防管理的方针是（）。

a□预防为主 b□群防群管 c□消防结合 d□加强领导

3、客人投诉我们应做到（）。

5、文明礼貌用语有哪些（）。

a□问候语 b□应答语 c□征询性用语 d□草率语

### 四、问答题（12分）

部门的六天管理模式是什么？你怎么理解？

### 五、案例分析（20分）？

餐饮部考试题□e□

#### 一、填空题（每空1分）27分

1、每日早\_\_\_\_\_上班晚\_\_\_\_\_点上班，按接待情况给川包和大厅分发毛巾，下班之前回收毛巾至洗涤部清洗，未准时按考勤制度处理。中午下班前各区域应根据中午的使用量和晚餐的定餐情况，物管自行准备毛巾备量。

2、用好五声十字。五

声：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、  
\_\_\_\_\_，十

字：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、  
\_\_\_\_\_。

3、托盘要领，左手自然弯曲成\_\_\_\_\_度，掌心向上，\_\_\_\_\_分开，用拇指指端至手掌根部和其它\_\_\_\_\_托住托盘，行走时头正、\_\_\_\_\_、上身直，\_\_\_\_\_平视前方，脚步轻捷行走自如，随着步伐，托盘可前后\_\_\_\_\_，幅度不宜过大。

4、泡茶程序为：一般茶叶先放入少许开水清洗\_\_\_\_\_，清洗后的茶叶比较清澈，然后放入\_\_\_\_\_的开水发茶，待1至2分钟后将开水倒满，青山绿水的渐泡法则是先倒入\_\_\_\_\_，然后再放\_\_\_\_\_。

5、食用工具每天用后应洗净，保持洁净，食（用）具做到“\_\_\_\_\_、二\_\_\_\_\_、三\_\_\_\_\_、四\_\_\_\_\_、五\_\_\_\_\_”。

## 二、判断改错题 13分

1、库房是部门堆放经营物资的场所，员工及管理人员包括外来人员可以在里面抽烟。

2、员工损坏部门物资在没有管理人员发现的情况下可以不报不赔。

3、工作时间内吧员可以随时离开吧台区域。

4、吧员可以不用背诵酒水的卖家售价及产地。

5、由于吧员下班了顾客有服务需求也不用理会。

6、当楼层吧员不在岗时其他吧员不必要对其楼层的服务需求给予及时帮助。

7、吧员、库房人员及管理人员可以在吧台或者库房内休息聊天。

8、前台员工因不了解新进酒水的价格或者其它业务知识情况询问吧员，此时吧员可以给予脸色或者破口大骂。

9、库房盘点表可以在每月25日后交到财务部、后勤部。

10、因为当天卖的酒水少所以可以不用做盘点表。

11、洗涤布草和回收布草时可以不和洗涤公司或者山庄洗涤部进行交接登记。

12、酒水单填错后可以将其撕毁。

13、要好的同事及管理人员可以到吧台借酒水后择日归还。

## 餐饮部考试题[f]

### 问答题（40分）

一、啤酒、中国白酒、威士忌、白兰地的大概酒精度？（6分）

二、吧员在物品发放过程中的注意事项是什么？（10分）

1、2、三、吧台盘点出现盘盈、盘亏的操作规范

（10分）

四、如何正确填写吧台日报表？（14分）

## 餐饮部考试题[g]

### 问答题（40分）

一、如何编制吧台月末盘点表及操作程序？（15分）

二、吧员对酒水单的监督内容有哪些？（9分）

三、逃生的十种方法、四不要、三要

(10分)

四、消防的三懂、四会

(6分)

餐饮部考试题[h]

问答题(40分)

一、灭火器的使用方法(6分)

二、列出对吧台物品管理的相关处罚条例

(12分)

三、杯具清洗、消毒的程序和方法是什么?(6分)

四、消毒方法:(6分)

五、请问一瓶酒应有几个标签才是最好?(4分)

六、水果质量辨别方法

(6分)

餐饮部考试题[i]

问答题(40分)

一、请你说出中国八大名酒的产地及香型?

1、茅台酒:

2、汾酒：

3、五粮液：

4、剑南春：

5、古井贡：

24分)

(6、董酒：

7、洋河大曲：

8、庐州老窖特曲

二、白酒香型的分类？（16分）

## 吧台吧员工作总结篇七

部门：吧台部 职位：吧台主管 直接上级：楼面经理 直接下级：吧员

主要工作范围：负责吧台人员队伍建设，做好吧台员工的培训及业务管理工作，提高吧台队伍的业务素质。

1. 2. 严格执行吧台人员岗位职责及工作流程。

3. 4. 5. 负责每月吧员的排休工作及考勤记录，配合好楼面完成各项周期工作 审核每日吧台报表，做好备份并上交财务部。

6. 7. 8. 9. 了解并监督各单位流程是否规范，保证其正常运作。

定期清现过期酒水，并呈递上清单，上缴财务，由公司统一处理。

12. 每日进行工作总结，做到不断地发现问题，上报问题，解决问题，预防问题  
13. 控制酒水保存衡数，保证水果、食品的质量，力求合理化，低成本。

## 吧台吧员工作总结篇八

岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责。

务客人的良好关系。

他同事做好工作。

工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

平，具体计划如下：

一、工作中做到“六点”，即：（1）耐心多一点（2）态度好一点（3）动作快一点（4）语言得体一点（5）层次高一点（6）办法多一点。

二、更新思想观念，强化服务意识。根据当前酒店及本部门管理中的具体情况，进行大胆、细致的改革与创新，及时掌握与工作有关的信息。集体讨论、个别分析，深入思想，摆脱空话、大道理，并理论联系实际让大家感受服务的存在。去除旧的思想观念，增强工作的热情，并大胆的改革以服务为宗旨的“强化服务意识，增强服务理念，提高服务质量”

的主导工作思想。使大家学有目标、干有动力，严格做到“在岗一分钟，满意六十秒”，使我们的整体水平上一个大台阶，并把服务延伸，多为宾客及员工服务。

训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：满意。

方，着装要干净、整齐，强调要求个人气质的进一步提高。

(4) 熟练掌握服务程序，让顾客感到一种酒店行业的氛围和正规化管理的模式。

(5) 对自身工作按标准完成后自查，树立员工的责任感和主人翁意识。

(6) 营造员工队伍的团队精神。

(7) 实现规范服务、优质服务，从而影响顾客对酒店的口碑和社会声誉。

坚作用。

三、开源节流，做好酒店设备、物资的管理与控制。

四、树立天天多售房的主导思想。

结

大堂副理年度工作总结在酒店崛起的同时，大堂副理的工作也日益精细化、人性化。在前厅部经理的带领下，前厅部员工协助大堂副理不断努力为客人营造一种和谐温馨的入住感受。

温度、空调温度、设备失灵为主。其它投诉共15起，如收住

宿客人收停车费、蚊虫叮咬等。

理的培训下，大堂副理处理投诉的能力也有很好的提高。

## 二、vip客人接待

做好客人的问询工作，并每天对用房房号报送洗浴中心禁止打扰。

## 三、日常酒店工作

对酒店不满意或住店客人生日的情况下由大堂副理为客人赠送果盘和卡片，从而提高客人的满意度，这种人性化的服务也得到了很多客人的肯定，为客人再次入住奠定了很好的基础。

## 四、前厅部工作

方面依然保留了以往客人反映较好的方面，例如：小毛巾的递送、茶水服务、旅游服务咨询。

房高峰期，为了不耽误客人的时间，大堂副理严格按照程序和规定时间让前台人员进行操作。

1、2、3、4、5、大堂副理：郭红伟

20xx.11.20

发展奠定了基础。

## 一、今年完成的工作

1、制定了酒店的酒单、酒水成本分析、酒水出品标准

2、制订了中餐吧仓库管理制度

- 3、中餐吧存酒管理制度
- 4、制定大堂吧仓库管理制度
- 5、制定了酒水部员工岗位职责
- 6、组织员工例会为下午15:00
- 7、制定了夏季冰爽茶推广活动
- 8、外派专人参与酒店月饼管理工作及销售工作
- 9、参与酒店开业庆典布置
- 10、目前在岗员工6人（其中2名属西餐）

全年员工离职5人 离职率 xx.x%

持证率 xx%

培训周期为每周三

- 11、全年安全事故发生一起（吧台员工不小心切到手指）

### 三、目前存在问题

- 1、前期由于大堂吧处于长期缺人情况下，未能全面培训导致服务流程，酒水出品等尚有缺陷；同时也导致了无人巡查部门岗位致使员工有所懈怠。
- 2、由于大堂吧部分机器问题（榨汁机等）导致部门出品尚未达到制定水准。

满意的办事风格，妥善处理好大大小小的投诉，及时解决客人的各种疑难问题。处理完后总结经验在部门领导的指导下

找出不足加以改正，而我也就是在每次总结改进以后逐渐变得成熟起来。大堂副理代表着酒店的形象，大堂副理的职位作用给予了其工作的特殊性。我工作的最大动力就是在不损失酒店基本利益的前提下，让客人满意而归，为酒店赢得良好的声誉。再次总结下一年来工作中的不足之处：第一，在酒店的全员促销活动中，月饼未能完成领导分配的任务，为此我深感自责。虽然之后的圣诞票销售任务已顺利完成，但自己还是需要认真思考，俗话说没有做不到的，只有想不到的。在明年的工作中继续注重人脉关系的积累，为以后的酒店销售任务做准备。第二，酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦。前厅部是整个酒店的中枢部门，协调各部门之间的关系是大堂副理的主要工作。协调不好将给工作带来较大的负面影响，激进事件的恶化，在以后的工作中如出现问题，应主动的和该部门沟通协调解决，因为大家的共同目的都是为了酒店。第三，还需继续加强自己的外语能力，虽然能够解决客人提出的简单问题，但是与客人之间的沟通交流还是存在一定的差距。外语词汇的匮乏只会对我的工作有弊而无利。第四，作为前厅部的一名管理干部对前台帐务方面的处理还是我的弱点所在。自己深知自身的弱点，在今后的工作中必须努力提高业务技能。综上所述，对于发现的问题加以改正，为了日后更好的工作，需制定一下20xx年的工作计划：1. 工作中要以身作则，身先士卒，发挥表率作用。遇到困难要冲在前面，因为员工在尊重你的职位的同时，更尊重你的行动。2. 提高服务质量，以微笑服务为首，礼貌服务为辅。贯彻服务第一的宗旨。3. 加强自身的销售意识及销售技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的各项销售任务。4. 注重维护酒店的新老客户，对酒店承接的大型团队、会议及vip客人提供更加细致、更加周到的服务。给客人宾至如归的感觉。以上是本人的全年工作总结，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步。我更相信嘉信国际酒店一定会在我们大家的共同努力下更上一层楼。最后，我再次感谢嘉信酒店对我的培养，衷心祝福我们的酒店一路好运！

# 吧台吧员工作总结篇九

## 一. 出品的要求。

1. 对出品严格要求，吧台主管在是有吧台主管负责把关(要求保质保量出的同样饮品分量要一制)如吧台主管不在时有吧台带班人员把关。如果顾客在第一次来我们的店他可以满意自己所点的饮品的话很有可能他会变成我们的回头客人。
2. 在顾客用完餐时对吧台的饮品做调查，看顾客饮用多少剩余多少来判断顾客对我们的饮品的满意度或请求客人对我们的饮品做出评价或填写意见表。
3. 做饮品的本人做完后对自己做的饮品品尝如感觉不对给当班负责人品尝做改正。

## 二. 吧台人员的礼貌

1. 在客人进店时吧台是第一看到客人的所以吧台人员要有迎声（上岛欢迎您）在客人示意需要服务时如服务人员不在场吧员可以先做应声（你好请稍等）等服务人员来时通知服务人员第一时间过去服务。在客人离店时吧台人员要有送声（谢谢光临）。2. 吧台人员需要外场帮忙时应请字在前谢字在后俩部门做到互帮互助共同进步。

## 三. 运营方案

- 点一一5点定为下午茶时间在这期间可给点茶的客人送指定的小吃，这样可以做的促使客人消费。
- 2、西方（中国）节日时可根据需要和厨房配合推出套餐如家庭套餐，情人套餐。。可根据消费群来定。
3. 开业前期根据情况做优惠活动，打折或返代金券。

4. 本店的餐品和环境做宣传让更多的人了解我们店以促使他们来本店消费。

#### 四. 成本的控制。

1. 对所有吧台人员灌输节约成本的意识减低在做餐品时对成品半成品的浪费。 2. 定期对吧台的物料进行检查，对一些不容易保存的东西做到及时的推销，减少不必要的浪费。