

2023年酒吧工作计划文案一点(优秀9篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

酒吧工作计划文案一点篇一

公司名称：联谊酒吧

本公司是由几名有着一定管理能力和经验的大学生创立，以改变大学生日常无聊的生活为目标。

消费对象：公司以大学生为消费主题，

环境要求：以绿色.和谐为环境要求，在无烟火.无暴力氛围等。

饮料种类：奶茶，软饮，啤酒，水果酒（不高于10度酒精类饮料）等。环境设置：有报刊读物区，闲静聊天区，跳舞区等。安全要求：酒吧内外都有保安执勤，酒类每人限购。

公司基本情况：

公司名称 联谊酒吧

酒吧工作计划文案一点篇二

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。

□b班人员需要10x12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理，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。

酒吧工作计划文案一点篇三

参与公司中长期市场战略研究，制订公司销售部阶段性战略规划；

组织市场调研，收集有关市场信息，分析行业内、外环境，确定产品目标市场，收集分析竞争对手信息，制订公司竞争策略并组织实施。

指导建立完善的售后服务流程，保证客户的合理要求得到满足，接受客户对销售部工作的建议和意见，处理客户投诉，

并以此提升公司品牌形象。

指导，监督，检查部门内的各项工作，掌握工作情况和相关数据；

负责销售部的组织建设，团队发展和培训机制的完善和执行；

保证部门工作效率，协调下属各部门业务关系，裁决部门内业务纠纷；

代表公司与业界内有关机构团体，机构，同行联络并出席相关活动；

协助管理部进行销售部门各级员工的招聘和面试；

销售部所需办公用品，公关礼品的申购计划的制订；

定期召开销售部工作例会，建立与兄弟部门长期，高效的沟通机制。

较强的领导，判断与决策能力，性格果断，坚强；

视野开拓，具有战略大局观，行业敏感度高；

能在压力下工作，并能充分影响和激励到整个团队；

良好的组织，管理，控制和协调能力，成熟的谈判能力和人际沟通技巧； 出色的报告撰写能力。

酒吧工作计划文案一点篇四

一、 制定每月、每季度的工作计划。充分利用现有资源，尽最大努力、最大限度的开拓广告市场。鉴于目前我们的终端数量有限的情况在争取投放的同时，也会为未来的市场多做

铺垫工作，争取有更多大投放量、长期投放的客户参与进来。根据终端数量的增长情况，有针对性地调整工作策略、开发新的领域。

适当的寻找小一些的投放客户将广告投放进来，但我预计对方会有要求很低的折扣或者以货抵广告费的情况。

2、在第二季度的时候，因为有“五一劳动节”的关系，广告市场会迎来一个小小的高峰期，并且随着天气的逐渐转热，夏季饮品、洗浴用品、防蚊用品等的广告会作为投放重点开发。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，广告市场会给后半年带来一个良好的开端，白酒、保健品、礼品等一些产品会加入广告行列。并且，随着我公司终端铺设数量的增加，一些投放量大的、长期的客户就可以逐步渗入进来了，为年底的广告大战做好充分的准备。

4、年底的广告工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的终端铺设、客户推广，我相信是我们广告部最热火朝天的时间。随着冬季结婚人群的增加，一些婚庆服务、婚庆用品也会加入广告行列，双节的广告气氛也会在这种环境下随之而来。

我会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我的工作思路。争取把广告额度做到最大化！

二、制订学习计划。做市场开拓是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。

另外，在20xx年年末的时候，我报考了xx大学的xx专业，因为我了解到其中有很多的做影视前期、后期及管理的课程，广告部的管理、编播也会有很多这方面的工作，我将系统地、全面的进行学习，以便理论结合实际。好让自己在广告部能够发挥更大的作用。

三、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

酒吧工作计划文案一点篇五

时光在流逝，从不停歇，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，该为自己下阶段的工作做一个工作计划了，估计许多人是想得很多，但不会写，以下是小编为大家整理的酒吧市场部工作计划，仅供参考，欢迎大家阅读。

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。员工人数按年度做计划，营业额按月份做计划，培训、日常工作和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。

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。

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。

饮品领料单 [beverage requisition]

酒吧调拨单 [inter—bar transfer]

香烟销售报告 [cigarette sales report]

员工考勤表 [daily attendance record]

营业成本分析表 [sales & potential cost analysis]

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。

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品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。

1、酒吧与食品酒水仓库的协调

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。

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。

5、酒吧与采购部的协调

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，并应以饭店的各项程序为原则，绝不可意气用事。

1. 市场部工作计划

4. 公司市场部营销工作计划

酒吧工作计划文案一点篇六

直属上级：营运总监

直属下级：楼面副理/楼面主管

职责规范：全面负责营运部的经营管理工作，做出工作计划并落实，整合服务资源，提升服务档次，提升员工素质，打造优秀团队。

1、在总经理的领导下，负责分管区域的经营和管理工作，对管辖区域的工作最终成效与结果负有不可推卸的责任；配合公司总经理搞好经营管理，不断完善公司各项规章制度并监督实施。

12、检查前一日的报表、销售情况，带领部门员工实现公司下达的各项管理目标和经济指标。

23、值班经理定时在指定时间内到公司值班。负责处理有关工作

24、发生物品退换情况时，必须由值班经理负责验证后重新签送，并在酒水单上注明原因。

26、定期向店长汇报部门工作；

酒吧工作计划文案一点篇七

提供个性化服务，创服务品牌随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：

对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：

部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：

将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：

整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

室内绿色植物品种更换自20**年月10月底酒店与兴源绿化公司中止合同后，外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

提高服务效率服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。

（一）成立宾客服务中心

目前总机和服务中心均是通过电话为客服服务的两个岗位，有很多客人需要服务都是将电话打到总机或其他分机上，总机或其他分机接到服务后再转给服务中心，这样很容易造成服务延缓或服务信息丢失，因为其他岗位根本不了解客人的需求，若手头工作忙就会将服务指令延缓传达或忘记传达，给我们的服务带来极大的不便，很容易遭到客人的投诉。只有接听电话的人才了解客人焦虑的心情，清楚客人真正的需求，更清楚哪个服务最急于去办，合理的去通知服务。为了减少服务环节方便客人，将总机和服务中心合并成立宾客服务中心，酒店所有的服务和查询只需拨电话“0”，一切均可解决。

1. 宾客服务中心的职能宾客服务中心也是酒店的信息中心，收集酒店所有的信息和外部对酒店有关的信息，并进行分拣、传递；统一接收服务信息，并准确传递服务指令，确保服务能及时提供。

酒吧工作计划文案一点篇八

工作计划网发布酒吧市场部工作计划模板，更多酒吧市场部工作计划模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

公司上市后，管理水平必将大幅度提高，这不仅仅是市场竞

争的外在要求，更是自身发展壮大的内在要求。对于市场部来说，全面提升管理水平，与公司同步发展，既是一种压力，又是一种动力。为了完成公司xx年合同额三十亿的总体经营管理目标，市场部特制订xx年工作计划如下。

一、信息网络管理

1. 建立直接领导关系

市场部是负责公司信息网络建设与维护、信息收集处理工作的职能部门，接受营销副总经理的领导。市场部信息管理员与各区域市场开发助理之间是一种直接领导关系，即在信息网络建设、维护、信息处理、考核方面对市场开发助理直接进行指导和指挥，并承担信息网络工作的领导责任。

2. 构架新型组织机构

3. 增加人员配置：

(1)信息管理员：市场部设专职信息管理员3名，分管不同区域，不再兼任其它工作。

(2)市场开发助理：浙江省六个办事处共设市场开发助理两名，其它各办事处所辖区域均设市场开发助理一名。

4. 强化人员素质培训

春节前完成对各区域的市场部信息管理员和市场开发助理的招聘和培训，使xx年新的管理制度实施过程中市场部在人员素质方面有充分的保障。认真选择和慎重录用市场开发助理，切勿滥竽充数。

5. 加大人员考核力度

在人员配置、资源保证、业绩考核等方面对信息网络建立和维护作出实施细则规定，从制度上对此项工作作出保证。建立市场信息管理员定期巡回分管区域指导信息管理工作的考核制度，并根据各区域实际情况和存在的问题，有针对性地加以分析和研究，以督促其在短期内按规定建立和健全信息管理工作。

6. 动态管理市场网络

市场开发助理与信息管理员根据信息员提供的信息数量(以个为单位)、项目规模、信息达成率、发展下级信息员数量四项指标对信息网络成员进行定期的动态评估。在分析信息员/单位的分类的基础上，信息管理员和市场开发助理应结合信息员的背景资料进行细致地分析，确定其通过帮助后业绩增长的可能性。进一步加强信息的管理，在信息的完整性、及时性、有效性和保密性等方面做好比上一年更好。(详见市场开发助理管理制度)

7. 加强市场调研，以各区域信息成员/单位提供的信息量和公司在各区域的业务进展情况，将以专人对各区域钢结构业务的发展现状和潜在的发展趋势，进行充分的市场调研。通过调研获取第一手资料，为公司在各区域的机构设置各趋合理和公司在开拓新的市场方面作好参谋。

二、品牌推广

1、为进一步打响“**公司”品牌，扩大**公司的市场占有率□
xx年乘公司上市的东风，初步考虑四川省省会成都、陕西省省会西安、新疆维吾尔自治区首府乌鲁木齐、辽宁省会沈阳、吉林省的长春、广东省会广州、广西壮族自治区首府南宁以及上海市举办品牌推广会和研讨会，以宣传和扩大**公司的品牌，扩大信息网络，创造更大市场空间，从而为实现合同翻番奠定坚实的. 市场基础。

2、在重点或大型的工程项目竣工之际，邀请有关部门在现场举办新闻发布会，用竣工实例展示和宣传**公司品牌，展示**公司在行业中技术、业绩占据一流水平的事实，树立建筑钢结构行业中上市公司的典范作用和领导地位，使宣传工作达到事半功倍的效果。

3、进一步做好广告、资料等方面的宣传工作。在各个施工现场制作和安装大型宣传条幅或广告牌，现场展示企业实力；及时制作企业新的业绩和宣传资料，补充到投标文件中的业绩介绍中和发放到商各人员手中，尽可能地提升品牌推广的深度和力度。

4、加强和外界接触人员的专业知识培训和素质教育工作，树立良好的企业员工形象和先进的企业文化内涵，给每一位与**公司人员接触的人都能够留下美好而深刻的印象，从而对**公司有更清晰和深层次的认识。

三、客户接待

酒吧工作计划文案一点篇九

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。

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、有从事餐饮服务工作经验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。