

最新水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结(大全5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结篇一

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

- 1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；
 - 3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；
 - 5、当有客户在模型边上观看模型时，及时送上饮料、咖啡等；
 - 6、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；
 - 8、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；
 - 10、 保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；
 - 12、 统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。
- 4、指甲不超过指尖三毫米，涂指甲油时须自然色，不涂有色指甲油；

- 5、裙装，着肉色丝袜，无破损，袜口不能露在西装裙外；
- 6、鞋子光亮、清洁；
- 7、充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；
- 8、为客户提供服务时，要求站立式服务；
- 10、热情大方接受客户的有关咨询；
- 11、动作文雅，熟练掌握常用的手姿、站姿、鞠躬礼等举止；
- 7、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；
- 9、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；
- 11、 保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；
- 13、 统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。
- 16、离开前将垃圾袋处理好，并提走，以免滋生蚊虫。

水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结篇二

水吧工作总结

一、努力完成好各项工作

- 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；
- 1、自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，思想汇报专题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！

水吧工作总结

一、努力完成好各项工作

- 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；

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。

餐饮个人工作总结

餐饮个人工作总结（一）

1、环境卫生

作为餐饮，卫生是个很重要的前提，针对环境卫生。我制定了分工明确，责任到人的管理方法，对面点，凉菜间，地下室，冷库，库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗，严格要求个人卫生。

2、菜品质量

对菜品进行规范操作，原材料必须清洗挑选后加工，严格要求菜品形状以及造型，以火候不到不出，色泽不够不出，菜量不够不出，餐具不洁不出为准，严抓菜品质量。

3、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

4、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

6、设备检查

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

餐饮个人工作总结（二）

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职大酒店餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就200年的工作打算作简要概述。

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。

统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4-5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员

提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部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餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员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的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到好的制度，要有好的执行力，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到没有执行力，就没有竞争力的重要道理，各级管理人员

对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、200年工作打算

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对200年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，

扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，200年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

200年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面

推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训作，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

餐饮工作人员个人工作自我总结

1、环境卫生

作为餐饮，卫生是个很重要的前提，针对环境卫生。我制定了分工明确，责任到人的管理方法，对面点，凉菜间，地下室，冷库，库房等作定期检查。对用具和设备作到每天清洗，严格要求个人卫生。

2、菜品质量

对菜品进行规范操作，原材料必须清洗挑选后加工，严格要求菜品形状以及造型，以火候不到不出，色泽不够不出，菜量不够不出，餐具不洁不出为准，严抓菜品质量。

3、资源管理

合理开闭水，电，气，发现浪费现象及时制止，增强员工工效意识，加强成本控制，节约费用开支，正确掌握毛利率，增加效益。

4、促销宣传

提高综合接待能力，定时进行前庭与后厨培训。全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力提高。

5、成本规范

时常询问原料成本，掌握市场动态，降低成本，提高利润。

6、设备检查

时常对设备设施进行检查，对发现问题及时与工程部协商，抓好设备设施的维护保养，是处于完好状态，并得到合理使用，加强时常管理，防止事故发生。

在作好酒店餐饮的同时，切实履行职责，认真完成上级交办其他工作，努力作好本职工作，在接下来的工作中，我要勤奋工作，努力改正不足之处，发扬优点，力争取得更大的工作成绩，为酒店创造更高的价值。

水吧培训总结

20xx年12月20日，那是一个不平凡的一天和一个不平凡的开始，有史以来半桶水水吧真正意义上的培训正式拉开帷幕。一店一人，正式接受水吧专业的培训，也是对半桶水水吧的一个重新认识。

在这十天里，我们讲了吧台物品的名称，设施设备的功能和保养，物品的摆放和储存方法，咖啡的功效，操作时的流程，如何去推销产品，吧台的开关档流程。

从中也遇到了好多问题，设施设备不齐全，操作不熟练，配方不统一，不明白如何去做等等。

经过专业的十天培训之后，让我们更深度的了解水吧，咖啡，饮品等，制作更专业，操作更流畅。

我个人也增长了许多知识，从中也明白了许多道理，比如说咖啡是好是坏，好在哪里，坏在哪里，如何去做一个专业的

咖啡师。这些都是之前没有接触过的，所以今后要一直学习不断地提高自身的专业水平和自我价值。

在培训的过程中，大家都很积极，努力的学习所讲的知识，偶尔也会不听话，但态度还是好的。

培训的时候我们也遇到了很多阻碍，但这都不是我们最大的困难，我们还是去积极的面对困难，从而克服。我对这次培训感到非常满意，因为学到很多。

吧台理论考核答案

一、 二、

水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结篇三

- 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。

我深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。

- 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！

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

（二）岗位职责：

- 1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；
- 3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；
- 5、当有客户在模型边上观看模型时，及时送上饮料、咖啡等；
- 6、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；
- 8、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；
- 10、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

11、统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

12、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

（三）工作要求：

1、仪容仪表：

（4）指甲不超过指尖三毫米，涂指甲油时须自然色，不涂有色指甲油；

（5）裙装，着肉色丝袜，无破损，袜口不能露在西装裙外；

（6）鞋子光亮、清洁；

（7）充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；

（8）为客户提供服务时，要求站立式服务；

（10）热情大方接受客户的有关咨询；

（11）动作文雅，熟练掌握常用的手姿、站姿、鞠躬礼等举止；

2、工作内容：

（7）当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

（9）在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

（11）保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

(13) 统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

时近月末，不经意间xx月转眼就要过去了。默默地算来，从参加工作，来到阳光新城，来到现在的这个销售部，加入我们这个有着家庭一般氛围的团体到现在已经有半月多的时间了。半月的时间放在以往或许会显得很漫长，但这半月对于我来说却是那么的短暂，仿佛是在眨眼间变消逝而过。

六月初的我刚刚毕业，如假包换的一个毛头小子，对于工作而言是懵懵懂懂的，不知道也不愿意去接触它，所以我隐藏了自己，一直藏到大学毕业，藏到我无处可藏而必须去面对。社会很现实，我也很现实，我在寻找一个机会，一个能让自已有所发展的机会。

我怀揣着一颗紧张的心开始了应聘和面试的过程。很幸运，我来到了阳光新城。认识了现在我身边的这些和我一起工作的俊男靓女们。当时对于置业顾问我没有任何实质上的认识，而房地产对于我来说只不过是中国经济增长的重要指标之一，它占有很大的份额，同时也带动了这几月全国gdp总值像打了鸡血一样嗷嗷嗷地往上蹿。在案场学习的半个月的时间是我收获最大的一段时间之一。

领导和同事们的细心教导，那些毫不吝啬的经验之谈让我收获颇丰，逐渐成长。让我对于工作有了一个很美好的认识——原来，和你一起工作的那些人，不一定全部都是你的同事，却很可能全部都成为你的朋友。相信我，是你们平时工作与生活中的点点滴滴让我爱上了这份工作，爱上了我们的这个团队。这对于第一次正式参加工作的我而言是十分幸运的一件事情。

从七月份开始我就在市区售楼部上班了，那里是我第一次与购房顾客面对面交流的场所。虽然工作很单一，十月份，我在市区售楼部与案场之间来回运动了一个月，期间经历了两次原来同事的离去，再一次的提醒我，社会是现实的，每个

人也都是现实的。每个人的生活目标与理想是不一样的，但只要我用心去交换，不论在哪里大家都是朋友。

离别对于我而言是个比较禁忌的话题，因为不论是怎样的离别总会让我打心底里不自觉的有些难受，而我不是一个善于宣泄情感的人，所以总是憋着。大家都是朋友，现在是，将来也是。有同事离开就有新同事加入，这是一个快速发展的社会，能否融入集体全看一个人本身的能力，但更重要的，是你是否一颗想要被这个团体所接纳的心。

十一月我正式上岗了，从开始到十二月底共接待了15组客户，虽然自己感觉一直在努力但始终还是没有成交。

很可能是我的回访邀约做的不够到位，可能是电话里的交谈让我总感觉不够真实，没法像面对面一样让自己去放得开。这是应该有所加强的，但毕竟没有眼神的交流的沟通还是让我有些难以适应，相信自己应该可以尽快的去克服这些，毕竟只是一味的着急去有成绩不是长远的一个选择。

水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结篇四

我在工作和学习中逐步成长、成熟。首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。欢迎阅读。

1目的规范水吧接待人员行为，为看房客户、业主提供满意优质的服务，让客户感受到一种温馨、舒适、高雅的购房环境。

2适应范围

适用于俱乐部水吧接待的管理工作

3岗位操作细则

岗位要求

水吧接待人员必须是女性，品行良好，相貌端正。

水吧接待人员必须有较强服务意识和热爱本职工作，注重自身形象和言行举止，熟练掌握服务的基本知识和技巧，能为客户提供满意的服务。

准备工作

按照洗消程序及标准对使用过的杯具及相关器具进行清洗，消毒；

做好吧台及设施设备的清洁、抹试工作，所有物品均按规定摆放；

打开饮水机、热水器电源，准备一定数量的饮品、茶歇、茶水等；

接待服务

礼貌待客，服务规范；

客户离开时，致欢送语□xxx请慢走，提示小心台阶xxx□

客户至上，做好服务；

时刻保持愉悦的心情，做好客户的接待工作，做到迎送三声□xxx来有迎声，问有答声，走有送声xxx□

结束工作

下班前把会所水吧区所有照明关闭，关闭饮水机和热水器电源；

认真做好交接班记录，并将当天消耗的饮品、茶叶等记录在日消耗表上；

关闭好备餐间电器电源；

工作要求

上班时间不做与工作无关的事，按时轮换岗位，不得脱岗、缺岗；

使用规范的文明用语，坚持说普通话；

按指定的位置和规定的姿势坚守岗位；

上班时口袋不能放手机等物品；

热爱本职，忠于职守；

一、努力完成好各项工作

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的贡献！

目的：

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

岗位职责：

- 1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；
- 3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；
- 5、当有客户在模型边上观看模型时，及时送上饮料、咖啡等；
- 6、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

8、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

10、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

11、统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

12、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

工作要求：

一、仪容仪表：

4、指甲不超过指尖三毫米，涂指甲油时须自然色，不涂有色指甲油；

5、裙装，着**，无破损，袜口不能露在西装裙外；

6、鞋子光亮、清洁；

7、充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；

8、为客户提供服务时，要求站立式服务；

10、热情大方接受客户的有关咨询；

11、动作文雅，熟练掌握常用的手姿、站姿、鞠躬礼等举止；

二、工作内容：

7、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

9、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

11、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

13、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

16、离开前将垃圾袋处理好，并提走，以免滋生蚊虫。

三、工作纪律：

场的工作人员接到派遣通知后，应在规定的时间内按时报到，不得借故推托。

2、现场工作人员应具备良好的职业道德，爱岗敬业，自觉维护甲方利益。现场工作人员不得从事、参与、支持、纵容对甲方有现实或潜在危害的行为。发现甲方利益受到损害，应主动向现场主管汇报，不得拖延或隐瞒。

3、现场工作人员须严格执行甲方(或物业公司)颁布的各项制度和现场工作纪律，按时交接班，清点物品，做好记录；除现场负责人外，所有工作人员不得在工作时间内玩手机，长时间接听电话，不得在工作时间会客，不得使用售楼处电话；违反工作纪律者按相关规定处理。

4、现场工作人员必须严格履行岗位职责，严格按照各岗位工作标准提供服务，展示高素质管理水平，不断改进工作方法，提高管理服务质量。遇到工作职责交叉或模糊的事项，应勇于承担责任，倡导主动积极地行动，推动工作完成。在工作紧急和重要的情况下，现场工作人员不得以分工不明为由推诿。

5、现场工作人员必须按时交接班、不迟到、不早退，坚守岗位，忠于职守，不漏班、误班；执勤期间禁止喝酒、吸烟、吃

东西;执勤期间不准嘻笑打闹、打电话、会客、看书报、听广播;敢于同违法犯罪分子作斗争;讲原则、讲方法、不急不躁、以理服人。

7、严禁现场工作人员超出售楼配合服务范围或业务指引的要求,对客户做出承诺。违反规定误导购房者购房意愿的,后果由乙方负责。

8、现场工作人不得参与所在楼盘出租出售的中介活动,如有违反规定者,一旦确认,均作辞退处理。

9、未经批准,不得将现场工作物品外借。

10、现场工作人员有责任对购房者资料履行保密义务,未经许可不得泄露发展商/销售商/业主或客户的有关资料。

1、上班(比营销中心的工作人员提前十分钟),与值早班的秩序管理办理好交接记录,核对水吧台的物品;对于残损物品和与库存数量不对的食品,应记录在案,由交接双方签字确认,并及时向驻场主管汇报。

2、做好水吧台的清洁工作、整理好需用的物品以及各种物品的摆设,备用的器具、器皿都要用热水烫过,以保证卫生。

3、做好水吧台内的清洁卫生以及物品准备工作以后,用干净的毛巾擦拭洽谈区和vip室的桌椅,以的状态迎接客户的到来。

4、检查各种食品,如果数量不足,及时向驻场主管汇报,以免出现食品不足的情况。

5、各种饮品都要备用,并倒在纸杯里,每杯倒七分满。

6、站立在水吧台外,脚跟并拢,两手下垂并在体前交叉,右手放在左手手,面带笑容,迎接客户到来。

7、当有客人来到楼盘模型前时，接待员应手托茶盘(茶盘上有多种可供选择的饮品)，站在在客户的右侧，并致语提醒客人：“您好，请问您喝什么饮料?”。

8、当客人报出想用的饮品名后，用右手为客人送上饮品。

9、当有客人来到洽谈区，距离水吧台2-3米时，接待员应并致语：“您好，有什么可以帮到您!”。

10、当客人落座后，及时为客人送上糖果或果盘和饮品，送上饮品时，应致语提醒客人：“打扰一下，请问您喝什么饮料?”当客人报出想用的饮品名后，用右手为客人送上饮品。

11、当客人落座的时间比较长时，每二十分钟，接待员应上前咨询是否需要添加饮品，巡场时，应大方地上前询问客人：“打扰一下，请问您是否需要加点饮料?”如客人没有特别吩咐，应按客人已选择的饮品，为其添加同样的饮品;如客人有选择了其他的饮品，则按客人的要求，为其添加其他的饮品。

12、当客人离开洽谈区时，接待员应整理客人坐过的桌椅和使用过的纸杯，以的状态迎接客人的到来。

13、为客人送上饮品后，应在备用的笔记本上登记送出饮品的数量和种类。

14、在各种物品、食品不足时，及时与驻场主管联系补充。

15、下班前，处理水吧台所有用过的物品：器具清洁后放回原处，已切开的水果，用保鲜膜包好，或者直接扔掉，已倒在纸杯里的汽水不得再回收，已泡好的凉茶、奶茶，没用完的全部倒掉。

16、接待员应统计本日消耗的各种饮品、食品的数量，并记录在案，并盘点库存，对于库存量不足的，应及时做好采购

申请。

2020、清洗、摆放好用过的毛巾，清理垃圾桶。

交接班注意事项：

- 1、盘点库存食品，核对无误后方可交接班。
- 2、统计本日消耗的食品、饮品。
- 3、物业公司任何人不得饮用、食用营销中心的饮品、食品(水除外)，不得使用营销中心的纸杯。
- 4、除当班接待员外，其他任何人(领导巡查外)不得进入水吧台操作。

水吧吧员工作总结报告 水吧客服工作总结篇五

1目的

规范水吧接待人员行为，为看房客户、业主提供满意优质的服务，让客户感受到一种温馨、舒适、高雅的购房环境。

2适应范围

适用于俱乐部水吧接待的管理工作

3岗位操作细则

3.1岗位要求

3.1.1水吧接待人员必须是女性，品行良好，相貌端正。

3.1.2水吧接待人员必须有较强服务意识和热爱本职工作，注

重自身形象和言行举止，熟练掌握服务的基本知识和技巧，能为客户提供满意的服务。

3.2准备工作

3.3接待服务

3.3.1礼貌待客，服务规范；

3.3.1.3客户离开时，致欢送语：“请慢走，提示小心台阶”。

3.3.2客户至上，做好服务；

3.3.2.1时刻保持愉悦的心情，做好客户的接待工作，做到迎送三声：“来有迎声，问有答声，走有送声”。

3.4结束工作

3.4.1下班前把会所水吧区所有照明关闭，关闭饮水机和热水器电源；

3.4.3关闭好备餐间电器电源；

3.5工作要求

3.5.2使用规范的文明用语，坚持说普通话；

35.3按指定的位置和规定的姿势坚守岗位；

3.5.4上班时口袋不能放手机等物品；

3.5.6热爱本职，忠于职守；

一、努力完成好各项工作

- 1、负责本班次水吧日常营运管理；
- 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的贡献！

目的：

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立

企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

岗位职责□

- 1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；
- 3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；
- 5、当有客户在模型边上观看模型时，及时送上饮料、咖啡等；
- 6、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；
- 8、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；
- 10、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；
- 11、统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；
- 12、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

工作要求：

一、仪容仪表：

- 4、指甲不超过指尖三毫米，涂指甲油时须自然色，不涂有色指甲油；
- 5、裙装，着，无破损，袜口不能露在西装裙外；
- 6、鞋子光亮、清洁；

7、充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；

8、为客户提供服务时，要求站立式服务；

第1页共5页

10、热情大方接受客户的有关咨询；

二、工作内容：

7、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

9、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

11、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

13、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

16、离开前将垃圾袋处理好，并提走，以免滋生蚊虫。

三、工作纪律：

场的工作人员接到派遣通知后，应在规定的时间内按时报到，不得借故推托。

2、现场工作人员应具备良好的职业道德，爱岗敬业，自觉维护甲方利益。现场工作人员不得从事、参与、支持、纵容对甲方有现实或潜在危害的行为。发现甲方利益受到损害，应主动向现场主管汇报，不得拖延或隐瞒。

3、现场工作人员须严格执行甲方（或物业公司）颁布的各项

制度和现场工作纪律，按时交接班，清点物品，做好记录；除现场负责人外，所有工作人员不得在工作时间内玩手机，长时间接听电话，不得在工作时间会客，不得使用售楼处电话；违反工作纪律者按相关规定处理。

4、现场工作人员必须严格履行岗位职责，严格按照各岗位工作标准提供服务，展示高素质管理水平，不断改进工作方法，提高管理服务质量。遇到工作职责交叉或模糊的事项，应勇于承担责任，倡导主动积极地行动，推动工作完成。在工作紧急和重要的情况下，现场工作人员不得以分工不明为由推诿。

5、现场工作人员必须按时交接班、不迟到、不早退，坚守岗位，忠于职守，不漏班、误班；执勤期间禁止喝酒、吸烟、吃东西；执勤期间不准嬉笑打闹、打电话、会客、看书报、听广播；敢于同违法犯罪分子作斗争；讲原则、讲方法、不急不躁、以理服人。

7、严禁现场工作人员超出售楼配合服务范围或业务指引的要求，对客户做出承诺。违反规定误导购房者购房意愿的，后果由乙方负责。

8、现场工作人员不得参与所在楼盘出租出售的中介活动，如有违反规定者，一旦确认，均作辞退处理。

9、未经批准，不得将现场工作物品外借。

10、现场工作人员有责任对购房者资料履行保密义务，未经许可不得泄露发展商/销售商/业主或客户的有关资料。

1、上班（比营销中心的工作人员提前十分钟），与值早班的秩序管理办理好交接记录，核对水吧台物品；对于残损物品和与库存数量不对的食品，应记录在案，由交接双方签字确认，并及时向驻场主管汇报。

- 2、做好水吧台的清洁工作、整理好需用的物品以及各种物品的摆设，备用的器具、器皿都要用热水烫过，以保证卫生。
- 3、做好水吧台内的清洁卫生以及物品准备工作以后，用干净的毛巾擦拭洽谈区和vip室的桌椅，以的状态迎接客户的到来。
- 4、检查各种食品，如果数量不足，及时向驻场主管汇报，以免出现食品不足的情况。
- 5、各种饮品都要备用，并倒在纸杯里，每杯倒七分满。
- 6、站立在水吧台外，脚跟并拢，两手下垂并在体前交叉，右手放在左手上，面带笑容，迎接客户到来。
- 7、当有客人来到楼盘模型前时，接待员应手托茶盘（茶盘上有多种可供选择的饮品），站在在客户的右侧，并致语提醒客人：“您好，请问您喝什么饮料？”。
- 8、当客人报出想用的饮品名后，用右手为客人送上饮品。
- 9、当有客人来到洽谈区，距离水吧台2-3米时，接待员应并致语：“您好，有什么可以帮到您！”。
- 10、当客人落座后，及时为客人送上糖果或果盘和饮品，送上饮品时，应致语提醒客人：“打扰一下，请问您喝什么饮料？”当客人报出想用的饮品名后，用右手为客人送上饮品。
- 11、当客人落坐的时间比较长时，每二十分钟，接待员应上前咨询是否需要添加饮品，巡场时，应大方地上前询问客人：“打扰一下，请问您是否需要加点饮料？”如客人没有特别吩咐，应按客人已选择的饮品，为其添加同样的饮品；如客人有选择了其他的饮品，则按客人的要求，为其添加其他的饮品。

12、当客人离开洽谈区时，接待员应第一时间整理客人坐过的桌椅和使用过的纸杯，以的状态迎接客人的到来。

13、为客人送上饮品后，应在备用的笔记本上登记送出饮品的数量和种类。

14、在各种物品、食品不足时，及时与驻场主管联系补充。

15、下班前，处理水吧台所有用过的物品：器具清洁后放回原处，已切开的水果，用保鲜膜包好，或者直接扔掉，已倒在纸杯里的汽水不得再回收，已泡好的凉茶、奶茶，没用完的全部倒掉。

16、接待员应统计本日消耗的各种饮品、食品的数量，并记录在案，并盘点库存，对于库存量不足的，应及时做好采购申请。

17、清洗、摆放好用过的毛巾，清理垃圾桶。

交接班注意事项：

1、盘点库存食品，核对无误后方可交接班。

2、统计本日消耗的食品、饮品。

纸杯。

4、除当班接待员外，其他任何人（领导巡查外）不得进入水吧台操作。