

最新幼儿园大型活动计划表 幼儿园大班 游戏活动计划(优质6篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

酒吧工作计划篇一

我从20xx年9月开始担任____院__级（__）班的学习委员，在近三个月的工作中，我认识到，在大学担任班干部远非想象中容易，有一颗热情的心、甘愿奉献的精神和坚持不懈的态度极为重要。作为学习委员，近三个月工作中有成绩，也存在诸多不足，希望自己在今后班级工作中继续以全心全意位同学服务为宗旨，争取更上一层楼。

（一）在日常学习中，我积极同各科老师进行交流沟通，了解本专业、本学科的学习方法，与同学分享，将同学们对课程教学的意见和建议，诸如教学进度太快、重难点的讲解普遍存在疑惑等反馈给老师，改善老师的课堂教学，调动学生的积极性，解决了同学们学习中的问题与困惑。

（二）积极配合老师工作，及时的收取老师布置的作业，完成课程的日常学习任务，将同学们对于本课程学习的具体情况反映给老师，方便老师根据同学们的具体情况开展今后教学任务。

四、六级考试资料等，为同学们提供便利与实惠。

（四）积极帮助学习上有困难的同学，联系班级中学习成绩较为优越的同学，对学习上有存在困难的同学进行一对一帮助辅导，在过程中，增进同学们的友谊，互相学习。

（二）同学们欠缺科学合理的学习方法以及学习习惯。同学们普遍反映对于个别科目的学习还是存在困惑，学习方法不够科学合理，效率不高；同学们没有养成课前课后预习和复习的习惯。应多组织同学于老师的交流与沟通，也可以联系师兄师姐分享学习的经验。

1. 严格课堂考勤和作业收交工作

2. 认真组织策划学习交流活活动，联系师兄师姐开展学习经验交流会，让同学们在活动中学到东西，掌握科学合理的学习方法。

感谢老师、同学们对我工作的支持和帮助，我会继续尽心尽力位同学服务，向着更高的目标迈进。以上是我就任学习委员的述职报告，尽情批评指正，谢谢大家！

酒吧工作计划篇二

全班有男生x人，女生xx人，共xx人。班上女学生比较多，要面对不少思想情绪问题，男生尽管少，然而其中学习自觉性差的.却有不少，需要更多的检查督促。学生的成绩悬殊很大，尖子生很少。

1、在本学期，针对学生毕业的实际情况，对学生进行理想主教育、学习目的教育，使每个学生都不掉队，顺利毕业、考上理想的大学。

2、及时调整学生心理状态，营造备考氛围。高考是人生的重大转折之一，学生心态复杂，思想负担重，作为班主任，要通过班会时间宣传每个学生在备考中的优势，让每个学生感觉前途充满希望。让全体学生对自己充满信心地投入到高考复习中，提升高考复习气氛。

3、及时同科任老师交流，发扬我班科任老师的优良备考资源，

对学生进行学法指导，培养学科兴趣。学法的掌握，是提高学习效率的关键。发动文科科代表的表率作用，让学生充分利用早读时间大声朗读，提高学生的语言表达能力。在复习过程中提醒学生要善于总结，自我归纳，及时反馈及时纠错。经过学法指导，让更多同学掌握学习方法，提高学习效率，让更多同学懂得怎样备考，变学会为会学。

4、努力提高家庭教育水平，通过多种渠道深入了解家庭教育的现状，针对家庭教育中存在的问题，加以正面引导。对重点学生建立特殊档案，做到因材施教。

5、建立一个强有力的班委会，加强班委工作的管理和指导；创建一个优秀的班集体，创建一个宁静的良好学习环境，把班委会建设成为一个强有力的，高效率的，团结实干的先进集体，使班级工作顺利开展并卓有成效。

6、做好月考和模拟考试的管理。密切配合教导处，本着从实、从严、从实战出发的原则，组织好各类考试，完善考前、考中、考后的各个环节的工作，通过考试提高学生的能力，培养学生诚实守信的道德品质和勇攀高峰、力争上游、永不服输的学习品质以及严谨求实的良好作风，做到“月月清”。

7、加强班级德育管理。围绕德育工作重点，帮助、指导学生制定学习计划，确定班级德育目标，美化、净化教室环境，每月出一期有针对性的黑板报。

8、根据学校系列活动开展好主题班会，精心策划主题班会，扩大班会参与面，营造教育氛围，开好主题班会，做好班会记录。

酒吧工作计划篇三

本文目录

1. 2018年酒吧工作计划
2. 酒吧服务员工作计划范文模板
3. 酒吧服务员工作计划模板
4. 酒吧服务员工作计划

酒吧服务员个人工作计划模板

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。

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。

2018年酒吧工作计划（2） | 返回目录

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。

2018年酒吧工作计划（3） | 返回目录

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。

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。

2018年酒吧工作计划（4） | 返回目录

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。

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。

酒吧工作计划篇四

主题：酸酸甜甜的水果

1. 观察常见水果的特征，引发探究水果的兴趣。

2. 尝试用多种方式表达对水果的认识和喜爱之情。
3. 了解水果和人们生活的关系。知道水果的多种吃法。
4. 知道多吃水果有益健康。

二、生活活动指导

1. 吃午餐时学习细嚼慢咽，每口饭菜在心里默数嚼5次以上，不鼓励孩子快速吃饭。
2. 学习安静的进餐，尽量不说话，若想交流，请轻轻地交流，不要大声说话。
3. 学习正确使用餐巾。

三、区域游戏

娃娃家：提供各种水果玩具，制作水果拼盘，引导幼儿用水果招待客人。

建构区：喜欢玩小汽车，会合作进行交通游戏，体验活动的快乐。

美工区：提供桔子皮，让幼儿继续剪，做糖葫芦或桔子贴画；提供各种水果轮廓图，自由涂色。

益智区：乐意用水果进行果实与切面的配对。

图书吧：选择自己喜欢的小书进行阅读活动，看好小书能主动摆放好。

四、家园联系

1. 请家长与孩子一起收集各种水果，带到班级来上课用。

2. 每次吃水果时家长可以和孩子一起根据水果名称来编编、念念儿歌。

小班一周工作计划述职报告3

酒吧工作计划篇五

一、统一思想，端正态度

1、关于态度

甲：经过努力，最终卖出了一把梳子。(在跑了无数的寺院、推销了无数的和尚之后，碰到一个小和尚，因为头痒难耐，说服他把梳子当作一个挠痒的工具卖了出去。)乙：卖出了十把梳子。(也跑了很多寺院，但都没有推销出去，正在绝望之时，忽然发现烧香的信徒中有一个女客头发有点散乱，于是对寺院的主持说，这是一种对菩萨的不敬，终于说服了两家寺院每家买了五把梳子。)丙：卖了1500把，并且可能会卖出更多。(在跑了几个寺院之后，没有卖出一把，感到很困难，便分析怎样才能卖出去?想到寺院一方面传道布经，但一方面也需要增加经济效益，前来烧香的信徒有的不远万里，应该有一种带回点什么的愿望。于是和寺院的主持商量，在梳子上刻上各种字，如虔诚梳、发财梳.....，并且分成不同档次，在香客求签后分发。结果寺院在应用之后反响很好，越来越多的寺院要求购买此类梳子。)态度决定一切。大家知道，在处方药的市场管理当中，常见的管理方式有预算制和承包制两种。我们公司采用预算制的形式，即由公司承担着整个市场的风险，以此为基点，公司要建设好队伍，并达成目标，就需要运用管理工具对大家进行管理，并且也有权利管理到大家的每一个工作日。

2、关于目标

二是实现目标要有一种正确的观念、方法，并将目标切实分解落实。只有可分解的、能实现的目标，才是可行的目标。说过，政策和策略是党的生命，其重要性不言而喻。在目标确定和实现的过程中，不能仅依靠经验值，要与科学的方法相结合。另外，保持一种好的心态将会帮助你渡过很多困难。

3、关于学习

有一位经济学家讲过这样一句话不学习是一种罪恶，学习是有经济性的，用经济的方法去学习，用学习来创造经济。我们应该从理论上、实践中和相互的交流中学习，不仅要注意学习的方法，更要有正确的学习态度。大家或多或少都有一种批判的吸收心态，也就是说在接受别人的观点或意见之前，带着一种质疑的态度，这是我们应该改正的。我们要以吸收的批判的态度来对待他人的观点和意见，即先以一种宽容、包容的心态听取别人的观点，然后经过自己的深思熟虑，对其观点加以批判性的接收。

就像我们组织开会和培训，公司花费金钱，同时让大家在繁忙的工作中挤出时间聚到一起交流和总结，如果不以一种学习的心态、以一种空杯的心态来对待，肯定学不进去。每个人都有优点，都值得大家相互学习，如果你无法改变自己的心态，也就不会进步。

我也经常对大家说，只有不断地学习、思考、总结，我们才能不断地提高和把事做好。

这个过程就像下围棋一样，起初从零开始，水平都差不多，慢慢知道了布局，有了进展之后，对水平低的不屑一顾，自以为是，进入一个平台期；然后慢慢也就有了对更高水平的向往，如果继续学习和总结，就逐渐有了大局观，也知道了何以舍小保大，就这样在不断的学习当中进步，其实，工作中也是一样，你需要不断地学习、充实，销售部要尽力塑造一种学习的氛围，来培养一支优秀的团队，但也不要形成教

条主义和经验主义，要切记与实践相结合，学以致用，相得益彰。

4、关于团队

每个企业都要做大做强，但江山不是一个人打出来的，而要依靠群体的力量。大家来自不同的企业，不同的企业有不同的文化、习惯和管理模式，要把原来企业中好的东西融入到公司来，不好的东西要摒弃掉。

每一个销售部经理在面对销售部员工时，首先是长者，有义务有责任让下属开心的工作，要理解人性；不要把那些江湖作风、老爷作风带到队伍中来，要让自己的队伍有安全感，能获得收益，能够不断成长；要努力培养下属，将自己的知识和技能毫无保留的传给他们，要抱着一种水涨船高而不是水落石出的心态来对待它；要切实加强团队意识，加强培训，建设一支真正优秀的属于公司的团队。

程，最终的目的都是一样的。

5、关于管理

在公司里，我们每个人都处在一种角色的转换中，在下级面前是管理者，在上级面前是被管理者。而从另外一个角度，大家都是社会人、企业人，管理具有科学性和艺术性，要真正达到有效管理，在队伍出现问题的时候，在医院开发的临床跟进上，沟通是一种非常重要且有效的途径。所以有的管理学家甚至说，管理就是沟通。其重要性不容置疑。我们许多经理常常过份依靠自己的经验值，而不注重市场调研和来自市场一线的材料，这是一种错误的观念，必须改正。有没有管理一支团队意识，在下属遇到困难的时候，有没有与他们一道进行协同拜访和辅导性拜访？没有规矩不成方圆。管理是一种投入，我们要向管理要效益，不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去。

二、总结教训，推广经验

1、财务意识有待加强

需要强调的是，一定要严格按比例控制整个营运成本，同时，开发费用属于个人借支，涉及到摊销问题，需要绷住弦，树立财务控制的态度。

首先要学会算帐，加强财务分析。各销售部财务主管要主动承担工作，帮助经理算帐、分析，对不同费用间的相互关系加强分析，做到有效的财务管理。既要算好市场的帐，要考虑怎样去进行摊销，又要算好投资的帐，把工作看成是自己的事，从自己的角度出发，什么事情该做，什么事情不该做。

其次，对于医药代表存在的价值，要与他(她)所辖区域的销量相关联，他们的工资可以根据具体的市场情况进行调整，在基本工资和奖金提成上灵活变动，是增加还是减少激励成分，不同销售部可以有不同的处理方式，但任何人不得克扣他们的工资。所有的结果最终都落在财务指标上，要抛打紧用，先紧后松，加强费用分析与市场策略的结合。特别是财务主管，要尽量以各种简明扼要的形式如柱状图、饼状图、曲线图等加强分析，帮助经理做好财务控制。

2、严格规范、有效管理

前面说过，我们公司管理的大前提是预算制管理，而制度仍处在不断的完善和修改之中，需要大家共同努力，有了制度就一定要执行，不要流于形式，否则还不如不要制度。管理制度对公司大系统需要、对销售部小系统也同样需要，对规范个人的行为、了解员工动向非常有用。如医药代表日报表、周报表的填写，经理通过其规范的报表很容易就能发现问题，并及时加以追踪解决。

对于年度计划，要将目标计划分解到每个季度、每个月、每

一天、每个医药代表、每个医院、每个科室、每个医生，并认真思考要通过哪些通路、方法来达到目标。目标分解了就成了任务，任务是必须要完成的。

要加强目标管理和时间管理，同时经理们要严格要求对自己的管理，要以身作则，才能带好团队。比如，如果经理自己睡懒觉，有怎能要求员工按时上班和勤奋工作？管理是要付出成本的，是成本就一定要出效益。下一步我们正在考虑上erp系统，来简化管理的程序和提高管理的效率和质量。

3、人力资源管理

首先有一个用人标准的事情，我们一直倡导合适的就是最好的，不一定最优秀的就是最好的，在选人用人上，还要注重员工的忠诚度和专业性。

其次在形式表现上，员工的工作能力如开发医院情况，工作效率和工作饱和度也是需要着重考虑的方面。

最后要通过培训，采取不同策略，把医药代表个人资源与公司资源进行有效组合，达到整合资源，发挥团队优势的目的。

在市场人员运用策略上，对于枪手的运用在现在特定的阶段，可以予以考虑，但必须事先向公司声明。

在对医药代表的培训上，主要从三个方面来进行，一是培养大家一个良好的工作习惯，通过经理的榜样作用，加强管理；二是通过召开会议如周会、系统的培训会议来全面对他们进行知识和技能的培训；三是通过市场运营过程中的传帮带，利用辅助性和协同性拜访，带好团队。只有让所有员工的长期目标和短期目标与公司的目标统一起来，涉及到现实的收益、成长的空间、实际能力的提高等诸多方面，只有在过程中不断地兑现和满足大家，才能团结稳定队伍并不断地吸引更多的人才加盟我们的事业。

4、市场策略

各省经理对市场都有不同的感觉，经验固然重要，但它并不是成功的必然。只有将感性和理性结合起来，理论与实践相统一，在市场直觉的基础上，加上科学的分析和研究，这样得到的成功才是一种必然。

不妨看一则关于肯德基的故事：在准备进入中国市场的时候，肯德基针对北京王府井的情况先后派了两位职员进行开店前的调研，第一位职员在到达王府井后，看见熙熙攘攘的人流，凭直觉马上判断值得在王府井开店，于是回去后告诉公司说可以在王府井开店；另一位职员到达王府井后，在主要的路口开始计时统计通过的人流情况，按层次、按年龄加以分类，同时还对北京周围的鸡的来源以及养鸡的饲料等环境进行综合调查，最终通过数据分析，得出可以在王府井开店的结论。事实证明最终开店的结果是成功的，但两位职员得出结论的方法和过程并不一样，其差别大家可以很容易看到，所以第一位职员回去之后就被降职了。如果我们在市场操作的过程中，能够把丰富的市场经验和准确科学的市场调查结合起来，则成功将会属于我们。

酒吧工作计划篇六

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、认为墨守成规比冒风险强些；
- 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:

(传送到达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，清理卫生。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理一遍后，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. 待客人入座带到喜欢的座位，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. 待客人入座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。