

# 为老服务对接工作计划书 服务员工作计划 (优质5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 为老服务对接工作计划书 服务员工作计划篇一

### 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。

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。

## 八、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。

## 九、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。

## 为老服务对接工作计划书 服务员工作计划篇二

大城子镇英语服务队包括 7人，服务主旨是利用大学生在英语知识方面的优势，尽可能地给大城子镇需要英语学习的人提供免费服务。

以中、小学生为主体，根据形势的需要也向一些需要学习英语的成人适当提供服务。

1、通过家教、开辅导班、举办一些有关英语学习方面的智力趣味活动等方式，向中、小学生提供服务，以激发他们学习英语的热情，培养他们学好英语的信心，达到提高他们英语成绩的目的。

2、根据20xx年北京主办奥运会的形势需要，为社会上一些需要学习英语的从业人员适当提供英语方面的服务，包括对他们开英语辅导班、提供学习英语学习的资料、以及学习英语的方式方法等方面给予指导。

3、通过各方面的渠道，尽量为爱好英语学习者提供一些与外国人接触谈话的机会，让他们亲身感受一下学习英语的氛围。

4、每个队员每月都必须在英语服务方面有一定人次的辅导量。

英语服务队的服务方式也许还不尽完美，服务的内容可能还不够全面，随着我们自身的努力和越来越多人的关注、认可和支持，我们会不断探索，继续前进，最大限度地为“三农”和“奥运”服务，充分体现当代大学生的风采。

## 为老服务对接工作计划书 服务员工作计划篇三

按上级有关通知精神，我站非常重视突发事件风险隐患排查工作，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，以“明确责任、强化责任、追究责任”为核心，成立突发事件风险隐患排查工作领导小组，站长张静为组长，副站长张莲花为副组长，所有职工为组员。所有组员都是责任人，并且责任到各科室，落实责任状，层层负责，人人有责。全站职工齐抓共管，共同营造安全、稳定、文明、健康、和谐的医疗环境。

### （一）、加强消防安全检查。

我站始终把消防安全问题放在首要位置。按照公安、消防部门的要求严格落实服务站的防火措施，开展消防安全专项整治工作，并进行消防安全大检查，对各诊室、计算机室、手术室、检验室、药房、办公室等逐一排查，对电器、电线、灭火器材、消防水源进行了全面的检查，有的科室电线插板多乱、用电水壶烧水等，当场指出问题、解决问题。做到了排查不留死角。发现问题，及时纠正解决。

### （二）、加强门卫值班检查。

门卫人员符合国家劳动用工条件，配备了必要的防范器材，门卫人员24小时在岗；制度上墙，从而规范了门卫管理，加强监控管理，对发现有可疑风险隐患，及时上报，做好早发现、早处置，早应对，最大限度减少其造成的危害。

### （三）、医疗安全检查。

定期对医务人员进行增强医疗安全意识的培训，要求医务人员严格按照诊疗常规、严守医疗原则开展医疗工作，防止医疗差错及事故发生。

### （四）、整改项目：

1. 停用科室使用的电水壶，配备保温壶，要求统一到二楼热水器用开水；
2. 查找检验科天花板漏水原因并维修，防止漏电导致火灾，避免因漏水损坏医疗设备；
3. 加强药品，药具管理，安排专人负责，签订责任制度书；
4. 高压氧瓶及时更换，确保正常使用；
5. 对高压消毒相关部件定期送往质量监督部门检查，杜绝安全隐患，确保安全；
6. 定期检查电器及医疗设备，及时发现的问题并尽快维修；
7. 增加灭火器数量；
8. 拟定突发事件应急预案；
9. 签定《突发事件安全责任书》。

为了把安全教育工作真正落实到全站职工一言一行中去，为达到我站“无安全隐患，无安全事故，无医疗差错”的目的，我站把安全工作作为重点工作来抓，形成了“人人讲安全，事事看安全，安全无小事”的良好局面，通过宣传教育增强了广大职工的安全意识和自我保护意识，提高安全防范能力。

虽然我站在突发公共事件风险隐患排查监督工作方面做了大量工作和积极努力，但仍然存在一些不足：一是部分职工对风险隐患排查工作重要性的认识还有待加强；二是我站对突发事件的应对能力以及排查隐患的管理水平还有待提高。因此我站还应继续大力开展安全宣传教育活动，营造和谐安全的氛围，提高全站职工安全防范意识，使一切安全隐患消灭在萌芽状态。

## **为老服务对接工作计划书 服务员工作计划篇四**

20xx年优质护理服务工作是在20xx年全院全面开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，提升服务水平，持续改进护理质量，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定20xx年“优质护理服务”工作计划。

我科将全面实施“优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“提升职业

素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

## 1、修订各种制度、标准

严格执行我院护理部修订的各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范、标准以及质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。严格落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，单独上岗护士有执业证并注册。

## 2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1) 加强基础理论知识的培训，使科室护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，组织培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2) 提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(4) 加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

(5) 采取各种形式的学习培训，以提高全科护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。



### 3、加强管理，确保护理安全

(1) 加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2) 加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3) 加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每周晨会上进行总结；每月组织护理组长对优质护理工作进行质量控制，综合评价，对存在问题在护士例会进行讲评，限期整改。

### 4、夯实基础护理

(1) 切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。对于做得好的护士，护士长要在科内会议表扬并根据激励考核方案给与奖励。

### 5、严格落实责任制整体护理

(1) 试行apn排班方法，弹性排班，严格落实分管床位包干制度，工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2) 责任护士对分管床位病人从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3) 全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、

沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4) 深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

## 6、定期满意度调查

(1) 每月召开科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2) 每月进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈个人。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

## 7、加强患者健康教育

(2) 集体宣教：由资深护士负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、安全防护。

## 8、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

(1) 责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，作为绩效考核依据。

(2) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效。

(3) 强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。

## 为老服务对接工作计划书 服务员工作计划篇五

20xx年要紧紧围绕“咬紧三镇不动摇、坚持八抓不放松、围绕五区抓落实、推进龙舟新跨越”的工作要求，以创建“廉洁、勤政、务实、高效”的服务中心为目标，从制度建设、工作方法、服务质量等三个方面入手，抓好了便民服务工作。努力创建“便民高效、规范有序、公开透明、依法办事”的农技推广服务新机制，为优化经济发展环境，推动镇域经济社会发展作出新的贡献。

进一步完善便民服务工作制度，把便民服务工作与其它工作紧密结合、统筹兼顾，并纳入工作责任制，将其列为日常工作的一项重要内容，努力提高服务效果和质量。进一步完善民主监督机制，在单位明显位置设置群众举报箱，公布监督电话号码，以便服务对象对农技人员的工作进行监督，及时听取、收集群众的意见，对群众提出的合理建议积极采纳，对群众反映的问题，及时研究解决或做出说明解释工作。

以十二五开局之年为契机，重点抓好便民服务规范化建设，不断提升便民服务工作水平。

（一）、强化信息公开。通过便民服务公开栏及时更新全体工作人员的身份、职务以及职能职责；公开农技推广便民服务指南和办事流程；公开农技推广公益性服务内容；公开所有工作人员的联系电话；充分实现日常工作的透明化。

在信息公开中要力求内容全面、突出重点、注重实效、准确即时。确定长期公开、定期公开、逐步公开、即时公开四种方式，即：农业政策方针法规、农技人员工作职责、工作纪律、办事程序、服务承诺、投诉咨询联系电话等长期公开；日常工作完成情况定期公开；时间跨度长、涉及内容多的工作分阶段逐步公开；农业病虫害防控信息即时公开。

（二）、印发各类资料。通过印发农业科技资料、便民服务

手册、农业法律法规资料，加大宣传力度。

（三）、建好服务台帐。进一步做好群众来信来访的记录、答复、督办、反馈和归档，强化对服务台帐的建立和管理工作，对各类事项的受理和办理情况进行全面、准确的记录，对每一个事项均做到随时受理，即时办结，杜绝敷衍塞责、拖拖拉拉现象发生。

（四）、强化社会监督。不定期开展对服务对象跟踪调查服务活动。通过便民服务台帐上的记载，对事件办理情况、来访群众的满意度等内容进行回访，跟踪服务，严格实施绩效考核制度，使便民服务工作真正落实到位。通过开展这项活动，中心真实、准确地掌握了工作人员的工作作风、服务态度等情况，有利于便民服务工作地开展。

深入开展创先争优活动，结合基层党组织建设，抓好党员先锋岗、党员示范窗、农技推广标兵等评先表模活动，在农技中心营造比服务意识、比服务质量、比服务效果的良好氛围。打造一支有高尚的职业道德、有过硬的业务水平的新基层农技推广队伍，争创全县新社会组织的旗帜标杆。进一步完善便民服务工作的考核机制，加强考核是完善便民服务、落实各项工作的重要保证。通过建立健全考核机制，完善层层抓落实的领导责任制和目标责任制。加强对工作人员出勤、业务办理、规范服务、遵章守纪等情况的管理和考核。通过加强考核，激发全体人员的工作积极性，有效地提高服务质量。