

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得 体会(精选8篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇一

随着经济的快速发展，旅游业也迎来了繁荣的时代。酒店作为旅游业的重要组成部分，扮演着提供舒适住宿和优质服务的重要角色。作为一名酒店工作人员，我深深感受到了这个行业的活力和魅力。通过制定合理的工作计划并从中汲取经验教训，我获得了许多宝贵的体会和收获。

首先，制定合理的工作计划是高效工作的关键。在酒店工作中，需要处理各种任务，涉及到客户的接待、餐饮服务、订单处理等众多细节。一个合理的工作计划可以帮助我合理安排时间，高效完成工作。首先，我会将每天的任务列出来，并按照优先级进行排序，以确保最重要的事情能够得到及时处理。其次，我会将工作时间分配给不同的任务，确保每一项工作都能得到充分的时间和精力。最后，我会制定一份每周的工作计划，以便更好地规划未来的工作安排和目标。通过制定合理的工作计划，我能够更好地掌控工作的节奏，提高效率，同时也避免了因疏忽或拖延而造成的问题。

其次，从工作中不断汲取经验教训也是至关重要的。在酒店工作中，每一次和客户的接触都是一次宝贵的机会，可以帮助我提高服务水平和职业能力。通过积极倾听客户的需求和反馈，我深刻理解到了顾客至上的重要性。无论遇到何种问题或投诉，我都会以积极的态度去解决，并从中吸取教训，不断提升自己。此外，与同事之间的沟通和合作也是非常重要的。在酒店工作中，一个团队的凝聚力和合作能力可以直

接影响到工作的效果。通过与同事共同完成任务，我学会了如何与人合作，如何更好地沟通和协调。这无疑对我个人的成长和职业发展具有重要的意义。

在工作过程中，我还体会到了适应性和应变能力的重要性。酒店工作难免会遇到一些突发情况和突发事件，需要我们能够迅速做出反应并做出应对措施。在面对客户的投诉或烦恼时，我会保持冷静，并尽可能地去理解和满足客户的需求。通过与客户建立良好的关系，我不仅能够解决问题，还能够提高客户的满意度。此外，工作中的灵活性和创新精神也是非常重要的。在面对新的挑战和问题时，我会积极寻求解决方案，并从中学习和借鉴。通过不断地尝试和创新，我能够获得更多的经验和知识，提高自己的能力和水平。

最后，工作计划和心得体会的积累可以为我的职业发展提供宝贵的财富。在酒店行业中，工作经验和专业知识是非常重要的，也是衡量一个人能力和素质的重要标准。通过制定合理的工作计划和不断总结经验教训，我能够提高自己的工作效率和能力，并获得更多的机会和挑战。在我将来的职业道路上，这些积累和经验将成为我不断前进的动力和依靠，帮助我取得更大的成就和进步。

总之，酒店工作计划和心得体会是我在职业道路上的重要组成部分。通过制定合理的工作计划、不断积累经验和不断提高能力，我能够提高自己的工作效率和水平，同时也为个人的职业发展铺平了道路。酒店行业的活力和魅力让我深受吸引，我相信通过自己的不断努力和付出，一定能够在这个行业中大放异彩。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇二

酒店的筹备是在集团营运中心监控下，酒店事务部直接指导下，实行总经理责任制这样展开的。首先由酒店事务部根据该饭店的档次、规模等，派驻一位能力强、酒店与酒店管理

知识丰富、有较好的人际关系技巧的总经理到职。

总经理到职后，首要做下列事项：

6. 待饭店事务部把行政架构及主管级人员工资及福利待遇方案，二款合同书批准后就开始聘请总经理助理、财务部经理、前厅部经理、工程部经理、人力资源部主管、房务部经理、市场营销部经理，保安部经理可稍迟一些才入职，上述的职位均由总经理聘任，饭店事务部认可签合同而聘请的。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇三

酒店行业一直以来都是繁忙而充满挑战的，作为酒店从业者，我们需要制定合理的工作计划来应对各种工作需求。在过去的一段时间里，我在一家知名度较高的酒店工作，通过实践和总结，我认为制定有效的工作计划对于增强工作效率和提高服务质量有着重要的意义。下面我将谈谈我的工作计划和心得体会。

第二段：工作计划的制定

制定工作计划需要从宏观和微观两个层面进行考虑。宏观层面要考虑酒店的整体目标和策略，结合市场环境和客人需求，根据季节和节假日等特殊时期来制定具体的业务目标和工作重点。微观层面则是具体的日常工作计划，要根据不同部门的运作流程和任务分配，制定短期和长期的工作计划。比如，前台部门可以根据客房入住率和客流量来制定每天的接待量和服务质量目标；餐饮部门可以根据每餐的用餐人数和预计营收来制定食品和服务的准备工作；客房部门可以根据客房入住和退房情况来安排清洁和维修工作。

第三段：工作计划的执行

制定好工作计划只是开始，如何有效地执行是成功的关键。

首先，要建立科学的工作流程和标准操作规范，保证每个环节都有固定的步骤和要求，减少工作中的混乱和错误。其次，要合理安排人力资源，确保每个岗位都有合适的人员，避免人手不足或者过剩的情况。此外，要加强沟通和协调，不同部门之间要相互配合，及时共享信息，解决问题，确保工作的连贯性和高效性。最后，要进行监督和评估，定期检查工作进展和完成情况，及时调整工作计划，提高工作质量和效率。

第四段：工作计划的收获与挑战

通过制定和执行工作计划，可以收获很多。首先，能够更好地安排工作时间和资源，提高个人和团队的工作效率。合理的工作计划使得员工能够更好地培养时间管理能力，提高工作质量和客户满意度。其次，能够更好地应对工作挑战，预测和解决潜在的问题，提前做好应对措施。工作计划的制定和执行能够让我们更好地调整心态，增强应变能力，提高抗压能力。但是，工作计划也面临挑战。市场环境的变化、突发事件的发生等都可能会影响工作计划的执行效果。此时，我们需要及时调整计划，灵活应对，保持团队的凝聚力和执行力。

第五段：心得体会

通过制定和执行工作计划，我深刻体会到了工作计划的重要性和有效性。合理的工作计划帮助我更好地安排工作时间和资源，高效地完成工作任务。同时，工作计划的制定和执行过程也让我更好地理解团队协作和沟通的重要性，提高了我的组织和管理能力。在今后的工作中，我将继续不断完善和改进自己的工作计划，不断提高工作效率和服务质量，为酒店的发展做出贡献。

总结：制定有效的工作计划对于酒店从业者来说至关重要，它能够帮助我们更好地安排工作时间和资源，提高工作效率

和服务质量。通过工作计划的制定和执行，我们能够更好地应对挑战，提前解决问题，增强团队的凝聚力和执行力。因此，我们应该不断学习和探索，不断完善和改进工作计划，提高自身能力和团队效能，为酒店的长远发展做出更大的贡献。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇四

1月份

- 1、新年及春节酒店系列活动的推广培训
- 2、《员工手册》培训
- 3、专业技能培训

2月份

- 1、岗位技能比武
- 2、仪容仪表及礼貌礼仪培训
- 3、岗位职责及制度培训
- 4、《酒店知识》培训

3月份

- 1、服务规范及标准语言培训
- 2、岗位英语培训
- 3、专业技能培训

4月份

- 1、五一酒店系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、《酒店知识》培训

5月份

1、《员工手册》培训

2、岗位英语培训

6月份

1、仪容仪表及礼貌礼仪培训

2、服务规范及标准语言培训

3、岗位英语培训

7月份

1、岗位职责及制度培训

2、专业技能培训

8月份

1、《酒店知识》培训

2、岗位英语培训

9月份

1、国庆系列活动的推广培训

2、消防安全培训

3、服务规范及标准语言培训

10月份

1、专业技能培训

2、仪容仪表及礼貌礼仪培训

3、岗位英语培训

11月份

1、各岗位技能比武

2、岗位职责及制度培训

3、岗位英语培训

12月份

1. 新年圣诞系列活动的推广培训

2. 《酒店知识》培训

三、人事计划

1、根据实际工作，客观地对员工进行日常评估，对不符合岗位要求的人员进行合理安排，对表现优秀者，酒店，酒店前厅部工作计划。

2、继续进行交叉培训，使前厅部每位员工都熟悉酒店的服务内容，掌握更多的工作技能。

3、采用不同形式召开员工座谈会，切实地将酒店的发展前景及要求通报每位员工，并了解员工工作生活的思想动态，建

立酒店与员工之间的桥梁。

4、充分利用员工自身的优势和强项，不定期举行培训课，使前厅部人员能够学习多种技能，全面发展。

5、举行多种多样的部门联谊活动，增强部门向心力、凝聚力。

四、内部管理计划

1、加强内部管理，严格各项规章制度，杜绝员工的麻痹思想，使其认真严谨地遵守酒店的各项要求。

2、加强各部门员工的安全防范意识，提高警惕，发现可疑问题及时汇报。

3、继续加强各部门员工的节能意识，严格控制易耗品的使用，各项控制工作落实到具体责任人。

4、结合酒店软件的更新，加强客户拜访工作及完善客史档案系统，对酒店可投资性客户作到熟悉、明确，反映出来自客人的集中性问题，密切与客人联系促进感情交流，保证一定的客户群。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇五

随着旅游业的不断发展，酒店行业也面临着更多的机遇和挑战。在酒店工作中，每个员工都需要有一份合理的工作计划，并从中汲取经验和体会。我是一名酒店前台工作人员，通过长时间的实践与思考，我总结出以下的工作计划和心得体会。

首先，作为一名酒店前台工作人员，我制定了详细的工作计划。每天上班前，我会列出当日的工作任务和目标。这些任务包括迎接客人、办理入住手续、处理前台咨询和投诉、预定房间等。我将这些任务按照优先级进行排序，并合理安排

时间。同时，我也会进行日程管理，确保能完成预定的任务，不慌不忙地工作。

其次，我学会了在酒店工作中处理问题。酒店前台是客人和内部部门之间的桥梁，面对各种各样的问题，我需要有一定的解决能力和耐心。在工作中，我尽量保持冷静，不慌不忙地倾听客人的诉求，积极寻找解决办法。同时，我也学会了团队合作，与同事之间密切配合，共同解决问题。这些经验为我处理问题提供了很大的帮助。

第三，我意识到服务质量对于酒店工作的重要性。客人的满意度是评判酒店服务质量的重要指标。为了提升服务质量，我注重和客人的沟通与交流。我会主动询问客人的需求和意见，并尽力做到细致入微的服务。我也会通过学习和培训提升自己的专业素质，增加对酒店行业的了解，以更好地为客人提供优质的服务。

第四，我意识到自身的成长与学习是酒店工作的无止境。在工作中，我会积极主动地学习新的知识和技能。我会仔细研究酒店管理的相关资料，了解市场的发展动态，掌握新的管理理念和技巧。同时，我也会加强对英语和其他外语的学习，提高自己的语言能力，以便更好地与国际客人进行交流。通过不断学习，我相信自己在酒店行业中将有更大的发展空间。

最后，我将我的心得体会与工作计划结合起来，不断完善自己。工作计划是对自己工作的全面规划和方向，而心得体会则是对自己工作经验的总结和反思。我会根据自己的工作计划和心得体会，不断调整和改进自己的工作方式。我相信只有不断学习和进步，才能在酒店行业中脱颖而出。

总之，制定合理的工作计划和吸取经验和体会对于酒店工作是至关重要的。通过制定明确的工作目标，处理问题的能力，提升服务质量，不断学习和进步，酒店工作人员可以发挥出最佳的工作效果，为客人提供优质的服务。希望我的经验和

体会可以对其他酒店工作人员有所启发和帮助。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇六

1、了解厨房所使用原材料的涨发率及净料率，同时了解原材料在厨房的使用情况。做好购进原料的质量验收与督促工作，保证食品原料的质量。

2、不定时的，对厨房食品原料使用情况进行调查。并抽查干货原材料的净料率或涨发率，做到算得出，管得住。以防由于厨房人员技术不同而造成食品原的出品率过低，影响酒店的利益。

迎新年□xx年工作计划如下：

1、安排好工作时间，做好日常工作。根据每天的工作情制定工作计划，以防为找事情做而找事的事情发生。

2、一周一书面汇报，做到不漏报不瞒报。并且对汇报内容就行详细数据分析，以便于更好的为下一步工作打好基础。同时留底以便于备忘，为以后的工作开展作好准备！

3、对厨房原料有针对性地点盘，特别是海鲜干货制品，做到一周一盘点，并且生成表格。对于一般原料注意其使用情况，发现问题及时上报。并且做出相应的答复，以保证原料的正常使用。对每天的工作做出小结，并留待好第二天工作的衔接。

5、当月计划如下，做好年货装箱工作，以保证年货准时出库。同时做好高档原材料的盘存工作，以监督厨房物料使用情。防止原料的不正常损失，截流成本降低内部损耗。从而提高酒店餐饮毛利，实现原材料价值的化。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇七

1、情人节营销计划

以中、青年为主题，推出情侣套餐、情侣洗浴，情侣客房、大型晚会现场速配游戏活动。前50对报名参加的免收夜总会门票费用，并评选出当晚最佳情侣奖，最佳默契奖，最佳人缘奖。以此来吸引我们的目标客户。并同时推出美容卡、健身卡等的销售活动。扩大我们的市场份额，提高竞争力。

2、五一国际劳动节营销计划

以餐饮为主题，推出五一美食七天乐，来酒店用餐，天天有惊喜，天天有优惠。依次来提升长假期间餐厅上座率。同时加大与旅行社的合作，争取更多的旅行团队。

3、端午节

随着餐饮美食节同期推出粽子风味大赛，设置奖项：评出最佳造型奖，最佳口味奖，最佳组织奖，最佳参与奖，最大的粽子和最小的粽子奖。以此来带动酒店的餐饮发展和其他配套设施的盈利。以此扩大社会影响，提高公司的美誉度。评选最优秀的，前十名有不同的奖励。邀请到酒店参观并入住酒店，以次来表达酒店对员工劳动成果的肯定。提高公司的美誉度，从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

4、六一国际儿童节营销计划

以儿童为主题，推出儿童夏令营活动，从各小学选出年度最优秀的学生共计100人，由公司出费用组织带领儿童旅游，举办篝火晚会活动，并免费洗浴一次。随团记者随时报道有关活动情况，以获得免费的新闻宣传。以此扩大社会影响，提高公司的美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形

象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

5、教师节营销计划

以我最敬爱的老师为主题，推出有奖征文及诗歌比赛。对被评年度优秀教师的，给予免费提供一次洗浴门票及其他节日礼品。获奖作品也有相应的奖励。

6、中秋节营销计划

以迎中秋、庆团圆为主题，举办歌舞冷餐酒会来答谢酒店重要客户，以次来维护酒店与客户的关系。同时推出中秋月饼系列，中秋礼包等，并在楼顶花园赏月。借此扩大社会影响，提高公司的美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

通过举办一些活动计划，邀请各界知名人士及会员参加，加强与他们的沟通，巩固客户的忠诚度。并加强会员卡的销售工作，并告知我们的下一季度的计划，会推出哪些产品及优惠措施。借助媒体宣传，扩大社会影响，提高公司的知名度、美誉度。从而提升酒店的社会形象，酒店的社会形象良好，随之会给酒店带来可观的经济效益。

工作计划酒店设计 酒店工作计划和心得体会篇八

一、培训与学习 20__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、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，对培训中表现优秀的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店作好优秀管理人员的储备工作，把旗舰店打造成为一支学习型的团队。

20__年的我店培训主要课程是：把20__年的部分课程进行调

整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：

【酒店从业人员的推销方法与服务技能】 【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】 【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】 【食品安全法律法规】 【消防安全知识培训】 【员工心态训练】 【创新服务与细节服务】 【如何顾客满意】 【执行力】 【高效沟通技巧】 【酒店管理基础知识】 【餐饮服务意识】， 【酒店营销知识】 【酒水饮料烟的价格与认知】等，其中【创新服务】将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动部门管理。

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。前期由管理人员进行培训，后期由店内优秀员工进行培训，鼓励员工展示自我，给员工们一个发展的平台，给予优秀员工的工作进行肯定，从而留住优秀员工。

1、编写操作规程，提升服务质量

根据我店的实际运作状况，编写了《服务员包间服务操作规范》、《服务员酒席操作规范》等。统一服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立标准和依据，规范员工服务操作。同时根据重要接待的服务要求，编写服务接待流程，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，并分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、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，分析各服务员的当月服务状况，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。

4、完善案例收集制度，减少顾客投诉几率

完善餐饮案例收集制度，收集顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各服务人员业务技能水平的重要依据，由专人对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使培训更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

5、细节服务，创新服务

酒店竞争日趋激烈，竞争集中在服务创新。谈起创新，很有必要，也很重要，但做起来难度却不小的难度。别人做不到，我们能做到的，这就是细节。

宾客的需求分为显性需求和隐性需求。显性需求比较好识别，酒店基本能够采取措施给予满足。而隐性需求因不好识别，容易被酒店疏忽，甚至连宾客自己也没有意识到酒店能提供这些服务，这就是创新服务。

宾客没想到的，我们都能为宾客想到、做到了；宾客认为我们做不到的，我们却为宾客做到了；宾客认为我们做得很好了，我们要做的更好。这就会感动一批宾客，塑造一批忠诚宾客、这就是感动服务。

三、成本控制开源节流

1. 加强店里水、电、气的管理，要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并严令禁止公物私用的情况发生。

2. 加强店内办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的管理，我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定部门的办公用品、一次性消耗物品及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，控制没必要的消耗，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

四、安全环境卫生

1. 美化旗舰店店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周月10日，20日，30日的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使旗舰店卫生工作跃上一个新台阶。

2. 宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

3. 要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

4. 要变管理型为服务型：管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

五、队伍建设

相关市场调查表明，30%以上第二次光临的顾客是对酒店服务价值的认同，也即对优秀员工优质服务的认同。因此，酒店要获得经济效益，就要有一支优秀的员工队伍。酒店管理者在发现、培养、选拔人才的同时，更多的应当考虑如何留住优秀人才。

没有优秀的员工，就没有满意的客人；而没有满意的客人，就谈不上有满意的企业经济效益。所以，我们将改变竞争机制，变“伯乐相马”为“赛场选马”，形成“管理人员能上能下，员工能进能出，工资能高能低，机构能设能撤”的灵活氛围。

制定一套科学合理的考核评价体系，采取末位淘汰制，给予员工压力与动力，给予他们一个舞台一个晋升空间，对于团队内最优秀的百分之二十(超过工作要求)的人进行升职与加薪，让中间百分之七十(胜任工作)的人学习与培训，想方设法让他们晋升到百分之二十的人中去，对于末位的百分之十(不能胜任工作)的人，辞退或转岗。

1. 做好日常店里管理工作，上级发布的任务及时完成，及时向下传达上级的会议精神与任务安排。

2. 每月底清点店里的所有物品，需要补充的物品及时报备，各岗位需要的物品在下月初及时下发。
3. 对于各类一次性消耗物品消耗进行归档，严格控制成本消耗，每月都将进行统计并算出消耗率，控制没必要的消耗。
4. 加大力度推销特色菜品以及火锅锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。
5. 每月都将及时的分享管理例会的心得与公司文件，学习会议内容，保证上级的命令与任务能及时传达到基层员工中。
6. 加大力度做好每月三次的卫生大检查，并且在平时时刻不得松懈，店里内部时刻检查卫生情况，对于不好的及时整改，好的进行奖励！
7. 每月都将进行员工培训，学习，分享工作中学习到的知识与心得，让员工在快乐中成长。
8. 时刻紧记七大项，并且时刻做好七大项要求的每一项，对于违反七大项的员工进行处罚并责令其改正，并运用到日常工作中，做好细节服务。

第一季度(一月份-三月份)

1. 在春节来临之际加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。
2. 酒席联系与制定年夜饭的推销方案，年初酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益，并且在新年来临之前制定好年夜饭的推销方案。

3. 节日问候：

二月份将对酒店在册并留有联系方式的各顾客进行短信问候新年快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候，并可以适当的送点小礼物表示酒店对其的心意；并且及时的对本店员工的父母打电话表达酒店对其的新年祝福，了解家庭情况，以及员工我们部分了解不到的思想走向，从而能更好的管理员工。

三月份将对酒店在册并留有联系方式的女性顾客进行短信问候，代表酒店对其送上妇女节的节日祝福，并且及时的将节日祝福以电话的方式送给酒店员工的母亲。

4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

为迎接二月份的上客高峰期，让服务员有熟练的服务技能以及推销方法，从而达到更大的利润，一月份培训【酒店从业人员的推销方法与服务技能】，在业余时间对员工进行培训，并且在培训结束后要求员工做出培训总结与心得，并运用在工作中，预计两个课时。

由于二月份乃员工辞职的高峰期，为避免流逝过多的优秀员工，我店预计将在二月份业余时间学习【企业文化以及员工晋升空间的相关文件】，从而希望能够留住部分优秀员工，预计两个课时。

三月份是过渡期，老员工的离开与新员工的进入的过渡期，所以三月份将培训【餐饮从业人员的基本礼仪与服务技能】，让老员工稳固，新员工学习，可由老员工培训，预计两个课时。

三月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5. 策划3月16号的“情系贫困山区留守儿童、全飞鹿统一行动”的义务活动，从而宣传我们的公司。

6. 人员安排：

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第二季度(四月份-六月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2. 节日问候：

五月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚女性顾客进行短信问候母亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的母亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

六月份将对酒店在册并留有联系方式的已婚男性顾客进行短信问候父亲节快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且及时的对本店员工的父亲打电话表达酒店对其的关心以及节日的问候。

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

四月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

并在四月下旬学习【员工心态训练】，让员工能及时调整自身心态，不免给工作带来负面影响，加强员工自身的涵养，有管理人员培训，预计两个课时。

五月份组织全员参与【创新服务与细节服务】，由管理人员组织，预计四个课时。

六月份组织学习【如何顾客满意】，顾客的满意就是对我们的工作的肯定，管理人员组织，预计两个课时。六月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

5. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第三季度(七月份-九月份)

1. 推销公司特色菜品以及火锅锅底，并且推销会员卡，不断创新服务，发展新客源。

2. 节日问候：

九月份将对酒店在册并留有联系方式已知为老师的顾客进行短信问候节日快乐，对于个别特别重要的客人进行电话问候；并且适当的送去小礼物，表示酒店对其的心意。

3. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

七月份组织学习【执行力】，使员工从根本上认识到“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，使员工认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，由管理负责，预计四个课时。

九月份学习【酒店管理基础知识】，给员工学习的机会，不断丰富自身知识，从而才能在企业更进一步，管理人员负责，预计两个课时。

九月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

4. 人员安排：

传菜生带夜保共计3人，服务员8人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

第四季度(十月份-十二月份)

1加大力度推销羊肉、羊杂锅底的同时，加强推销会员卡的力度，保障公司的客源，并且不断做好服务留住老顾客，发展新客源。

2. 酒席联系，年底酒席居多，我店将发展各自人脉联系酒席到我店，增加公司效益。

3. 节日问候：

十二月份责令在感恩节当天对父母家人进行电话问候，关心父母，懂得感恩。

4. 学习与培训

每次培训，每堂课由员工对上次培训的知识做回顾，并且分享各自的学习感悟。

十月份学习【餐饮服务意识】，作为酒店服务人员，必须懂得最基本的服务意识，由管理人员负责，预计两个课时。

十二月份学习【酒水饮料烟的价格与认知】，作为一个服务销售人员，不仅要知道价格，还需要知道它们最基本的知识，由管理人员负责，预计两个课时。

十月份组织全员参与【消防安全知识培训】，让员工时刻不忘防火，确保员工的人身安全以及酒店资产不受损害，由管理人员培训，预计两个课时。

十二月份组织全店人员学习【食品安全法律法规】、由管理人员培训，预计两个课时。

预计本季度组织举行餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写竞赛实操方案，充分展示服务技能和过硬的基本功，增强团队的凝聚力，鼓舞员工士气。

5. 感恩专题演讲

策划感恩专题演讲，只有学会感恩，才能回报社会，回报公司，回报父母，所以感恩教育必不可少，全员参与。

6. 人员安排

传菜生带夜保共计5人，服务员12人，保洁1人，收银1人，管理人员三名。

以上是20__年旗舰店年度工作计划。希望得到领导和各部的指导及配合，我们将齐心协力工作，希望能使飞鹿成为博采众家之长，餐饮服务行业的领头人，让飞鹿的明天更加美好。

飞鹿旗舰店