

# 海鲜火锅服务流程 火锅店的工作计划(模板5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 海鲜火锅服务流程篇一

引导语：随着炎热的退去，寒冬的来临，火锅店无疑又将成为大家的宠儿，热气腾腾的火锅，总是能让人们忘却暂时的寒冷，但是，如何开一家正宗的四川火锅店，却是一门不小的学问。首先，你要准备一份创业计划书。

吃火锅是中国多数大喜爱的餐饮习惯，特别是四川的火锅发展到今天，从火锅的品种、档次、规模、制作、调配、风味等方面已经浮现出了多元化的特点，使各种从事火锅制作并供给火锅消费的企业迅速发展，也引起了从事和即将火锅产业的企业和经营者的极大的热情和兴趣。

### 一、综述：

作为火锅店，其基础特点与其它餐饮企业有共通之处，即生产、销售、服务、消费为一体。者想要从事火锅行业，必须认真做好市场调研研究，这样可以懂得到人们需要什么类型的火锅，控制火锅风味、特点、方法、地点、人群等信息，在特定的市场区域，创办具有特点的火锅店，以获得稳固而可靠的市场份额。所以说，做好前期的市场调查，是开火锅店决策或的前提。

### 二、火锅市场调查：

## (一)、对火锅市场的影响因素：

1、经济发展对火锅的影响，其中包含了消费者对火锅需求的增长、现有火锅存在着各档次火锅店的结构性抵触、社会发展和国家政策措施为餐饮行业发展起着宏大的推动作用、客观环境的变更和消费的不稳固性等几慷慨面的因素。

2、传统因素对火锅的影响，其中包含了火锅的历史性、广泛性、文化性、奇特征等。

## (二)、客源的调查分析：

### 1、服务对象分析：

(2)、消费者的年纪特点：如老年人爱好清淡型，年轻人偏好味重味厚型等等；

(4)、消费者的地区和民族特点：不同地区、不同民族的人们对于火锅的锅品请求千差万异，应当加以差别。

当然，由于火锅的相互渗透性、交杂性，很多火锅已经被改良、创新，合适大多数人的口味，具有共性了。但是对于消费者的分析必不可少。

### 2、顾客消费行动分析：

消费是一个综合概念，消费行动包含消费程度、消费结构、消费方法和消费习惯等。

(4)、消费习惯体体现在，对就餐环境、气氛、品牌、风味、经济等方面形成的习惯。

### 3、顾客消费特点分析：

(1)、不断定性：大部分顾客是流动的，小部分是断定的，因

此选址要合理。

(2)、随机性：顾客数量多、差别大，对火锅的消费具有选择性，因此要把握火锅发展动态，及时调剂口味，改良创新。

(3)、机动性：这是由成功的品牌所决定，以顾客就餐的频率和回头率为标记。

(4)、领导性：调剂经营策略、成功的广告运作等，都会对顾客的消费产生必定领导。

### 三、火锅市场的划分：

#### (一)、划分请求：

3、具有稳固性。市场划分后，只要符合实际，就勇敢开辟，制定长期打算，占领市场。

#### (二)、划分种类：

1、地理地位：火锅店的地区性对其经营有较大的影响，要充分懂得火锅地理因素。同一区域，不同的店和锅品服务于不同的消费群体；而同一店和锅品到了不同地区也会有变更。

2、人口分类：受人们的居住、文化、宗教、民族等因素的影响，对火锅的消费有差别，对品种、档次、目标均有不同。不同层次的消费群，对档次、品种请求也不同。

3、顾客区分：除了考虑顾客、的职业、收入等外，还要分析其动机，是传统节俭型、经济实惠型、新潮激动型，还是豪华张扬型等，才干取得实效。

4、行动分析：将顾客分为常客、一般客人、流动散客、新客等，这与火锅店的火锅质量、服务程度、顾客的信任等有关。

## 四、火锅市场的定位：

### (一)、火锅市场定位的分析，有着不同的标准：

- 1、按档次分：高、中、低档，或豪华店、风味店、大众店、自助店等；
- 2、按功效分：特点火锅、快餐火锅、小火锅、滋补火锅等；
- 3、按起源分：川味火锅、蒙古火锅、宫廷火锅、老火锅等；
- 4、按经营分：品牌火锅、餐厅火锅、自助火锅、火锅吧等。

开店前要根据这些标准，联合自身特点，选择自己的经营品种。

### (二)、价格的定位，影响经营的重要因素之一，在其它条件成熟后，价格是决定因素：

- 1、高低联合法：在开业初期，以高质量火锅、高程度服务、较低廉的价格迎接顾客。可以很快博得顾客、建立形象、打开局面，实现正常经营。
- 2、高高联合法：起点高，效益也高。以高质量火锅、高级次的环境、高品位的装修、高程度的服务吸引高层次的顾客。风险大、利润也大，进入良性循环后收益也很大。
- 3、品牌垄断法：奇特的锅品、奇特的配方、专利火锅产品，可用较高的价格经营火锅，但品种的风味特点要保持不变。
- 4、大众化法：以大众火锅品种、大众化的价格低价供给，以薄利多销为主。

## 五、火锅店的类型：

## 1、豪华型：

豪华型火锅店在某一区域均有较高的名誉，装修设施齐备，环境精巧，在火锅制作方面十分讲究。除了具有一般火锅店的特点外，其奇特之处为价格较高，高质量的火锅、高超的服务及就餐环境相统一具备高级的烹协调服务人员，其服务对象以高收入者居多。

豪华型火锅店具有高价与火锅成本、服务程度、就餐环境融为一体，火锅产品与高度统一，服务对象稳固与社会形象突出，管理到位、制度完善等特点。

## 2、大众型：

大众型火锅店是火锅店中的主力军，其数量最大。经营品种比较单一，原材料以中低档为主，风味以当地大多数人可以吸收的口味为主。这类火锅店以自身的特点、规模、档次、服务的差别，在顾客中各有自己的地位与形象。有自身的独有特点，价格适中与火锅成本较低和风味大众化关系密切，座位率与周转率较高。

大众型火锅店具有价格与大众化联合，经营方法机动多样，服务对象面向大众消费者、经营管理方法联合自身实际等特点。

## 3、风味型：

风味型火锅店是体现奇特的饮食文化，具有浓郁的处所风味、品种比较单一、但影响很大的火锅店，往往具有必定的代表性，是历史性、地区性、民族性的综合反响。词攀类火锅品种比较定型，汤卤比较固定，服务有必定特点，风味得到公认。

风味型火锅店具有布局与装修有丰富主题与内涵，顾客能感

受到奇特的文化熏陶与情调，吃与乐联合、参与性强，展现某种有特别意义的运动，气氛轻松和睦等特点。

#### 4、自助型：

自助型火锅店是将火锅原料(生料和半成品等)与餐具全部放在火锅厅的某一区域，由客人自行选用，服务人员较少的火锅店。词攀类火锅除了有着随便性、自由性的特点外，还拥有较大的选择性，感到较大的满足感。

自助型火锅店具有布局上履行开放式、以大厅为主，锅品上以一二个品种为主、口味大众化为好，价格上采用每人限定金额消费，服务上比较机动、服务人员较少，顾客的参与性和自我满足感得到体现，讲究原料及菜肴的丰富性、又避免糟蹋，充分利用空间与顾客的运动性等特点。

### 六、火锅店的经营情势：

#### 1、独立经营：

词攀类火锅店的经营一般不受其它餐饮企业的制约，独立选择自己的经营品种，一般规模较小、费用较少，利润不高，起源以独资、入股、贷款为主。这种情势在市场上占重要地位，其优点有：能根据市场的发展变更做出对经营品种、策略的调剂与适应，以满足消费者的需要；能保持自身的火锅特点，并按照市场请求调剂和创新锅品；员工关系比较密切，管理比较直接，利于调动积极性。其不足之处为：由于规模较小，经营品种单一，可能会受到大型火锅企业的冲击，在市场竞争中禁不起风浪，发展潜力不大。

因此，要采用独立经营方法创办火锅店，必需要有奇特的火锅品种、较好的口岸、比较充分的等。

#### 2、合伙经营：

词攀类火锅店是有几个人分别出资、或分别以、设备、营业场地、等联合创办火锅店，进行经营。在经营上一般也不受其它餐饮企业牵制，遇到各种问题，由合伙人一致协商解决。其优点有：在达成经营共鸣的前提下，解决开店遇到的如、经营品种等问题，可以施展各自优势，团结互助，形成合力；可以互相制约，补充不足之处，建立监督机制；与市场接洽紧密，信息较多，可以随时调剂经营品种，把握市场动态，紧跟消费者需求。其不足之处为：合伙人容易产生抵触和纠纷，其中一个合伙人不负责任或脱离合伙关系，经营便容易受到影响，甚至造成直接经济丧失。

因此，要采用合伙经营火锅店，需要达成共同的经营意识，具有较高的素质，要订立合伙经营协议书，明确责权利及利润分配等。

### 3、特许经营：

特许经营作为一种先进的经营方法，也是现代餐饮业的重要经营情势，其优点和效果均十分明显。

一个火锅企业打算履行特许经营时，具体方法措施包含：多种情势进行连锁加盟；对火锅企业的品牌要素进行注册；成立统一的管理机构；管理规范；清算净化市场；开展连锁配送等。

履行特许加盟时应当注意几个要害问题，其一是找准市场的需求定位；其二是由点到面，全面开花；其三是抓好人力资源。

## 七、火锅店的选址：

### 1、火锅店选址的区域因素：

在选址之前，必需要选择一个便于经营和发展的区域，这是选址的前提。在选址时要考虑到经济发展程度、文化教导影响、市场竞争状态、方案地位特点、软硬件环境是否优越等

各方面的因素。

## 2、火锅店选址的原则：

第四要科学预测赢利。在开业的前、中要联合各种因素，对必定时代的销售额与毛利进行分析，预测赢利与效益。

另外，还可以用经验断定店址的选择。

## 3、火锅店的选址与布局：

# 海鲜火锅服务流程篇二

## 1、直接上司：

店方经理

## 2、管理对象：

领班收银员迎宾

## 3、岗位描述：

在店方经理的领导下，全面负责店内前厅的管理工作，带领下属员工贯彻执行上级下达的营业指标协调各部门工作、解决处理突发事件。

## 4、岗位职责描述：

(1) 组织餐厅领班对服务员的岗前培训，参与员工的面试与执行经理协商录用。

(2) 负责吧台、迎宾、领班的培训考核协调工作

(4) 落实餐厅各项规章制度，餐厅礼仪、服务细节等工作服

## 务员的标准服务流程

### 海鲜火锅服务流程篇三

1、向下级下达工作任务，向下级发出指示。 2、处理本班组的日常业务工作或事务工作。 3、拒绝和制止违章违规作业。

1、高中或高中以上文化程度。

2、反应灵敏、机智灵活，具有良好的沟通能力，善于处理顾客实际问题。 3、熟练地掌握订座、订席、散餐的服务规程。

4、熟悉和掌握本火锅店的菜点、品种与价格；熟悉和掌握常用酒类、饮料的品种、特点。

5、组织能力较强，能带领部属共同做好接待服务工作，并合理安排分工，督导服务规程，使服务流程与顾客就餐享受达到和谐一致。

1、对前厅经理负责，督促本班组的员工高质有效地遵循工作流程，配合前厅经理做好班组思想工作。

2、负责餐厅的服务培训，菜品质量监督和服务质量监督等工作；遵守并执行餐厅的一切制度。

3、根据每天的接待任务，计划安排服务员的工作；带领服务员做好餐前准备，餐中服务和餐后的清洁工作，负责前厅设施的清洁保养，如有损坏及时处理。 4、监督服务质量，掌握客人从进店到离店的整个过程，带领服务员做好一切份内工作。

5、处理各种工作问题和顾客投诉，作好就餐顾客意见和建议记录，重要投诉或意见要及时向前厅经理报告。

6、具体负责服务员的岗前培训，带领服务员积极参加店里组织的各类培训，不断提高服务技能。

7、巡视各值班、加班服务人员的服务情况并进行监督和协助。餐后对各种设施，设备进行检查（如空调、电灯是否关好）。

餐前准备（夏季早9：30—11：30，夏季晚5：30—6：30）  
（冬季早9：30—11：30，冬季晚5：00—6：00）。

1、准时召开班前例会。 2、带领员工做好清洁卫生的工作。

3、带领员工准备好当天要用的餐具、调味品等。 4、开餐前检查水，电，气是否可以正常使用。5、给员工分布当天的台位情况。

6、了解当天的订餐情况，如订了几桌，顾客的单位，以及给顾客安排的台号和姓名等。 7、了解当天的估清菜品，急推菜品和新推菜品，并告知服务员。餐中工作（上午11：30—1：00，下午5：00—9：00）1、宾客进来时，要热情的招待并引领顾客入座。

2、宾客用餐时，领班要站在一定的位置仔细观察，指挥服务员为宾客服务，尽量满足顾客的要求。

3、对重要宾客，领班要亲自接待和服务。

4、对菜品出菜的速度快慢以及菜品的质量问题，要及时向大堂经理汇报。 5、对宾客提出的问题和服务员请示的问题要热情的给予解答。

6、协助在堂经理调解纠纷，对宾客之间的矛盾和纠纷要劝解，但不介入，避免影响其他宾客进餐。对员工与宾客的矛盾要迅速制止，在处理问题时要记住一句话“要尽量满足顾客的要求，但要尽量减少本店的损失”对员工同事之间的矛盾不

当着宾客的面处理，迅速转往后台解决。

7、宾客用完餐后起身走时要提醒值台服务员看顾客是否已买单。 8、开餐工作中要注意对部属员工的一些上班时不应做的事情，给予制止。（上班时接私人电话，吃东西等）

餐后工作（中午1：00，晚上9：00）1、查看桌椅、地面有无宾客遗留物品。

2、带领值台服务员收台，清理桌面、地面和备餐柜，做好每一个环节的清洁卫生，恢复桌面，地面的完好状态。尤其要清点餐具，对遗失或损坏的餐具要及时查明原因并报告上级(大堂经理)。

3、督促并检查值台服务员关闭水、电、气开关。

4、督促并检查值台服务员对餐柜、门窗、吧台等一切需要加锁的地方是否锁好。 5、做好交接班工作，交接事宜落实到人，做好值班记录。

## 海鲜火锅服务流程篇四

火锅厨师长岗位职责火锅厨师长直接对执行总经理或经营副总负责,负责主持厨房的组织、领导、业务管理工作。随时处理厨房发生的问题,并及时向执行总经理或经营副总汇报. 1、制定每一时期厨房工作计划、成本预算等。并以此为依据制定可行实施细则，有效控制成本，保证毛利。

2、及时了解客人口味及用餐方式的变化，修订菜单，使之更符合市场要求，满足顾客需要。

3、负责厨房的劳力调配和班组之间的协调工作，了解员工情况，根据每个员工的特长安排工作，随时根据工作的繁简，任务轻重对厨房人员合理搭配。

- 4、负责火锅底料配方用料的研究，制定兑锅的标准用料，确保火锅的独特风味。开发风味火锅及菜品，满足顾客需求。
- 5、准确掌握原料库存量，合理安排原料的使用，监督各道生产工序，避免浪费，及时进行货物清理，严格控制成本。
- 6、负责指导主管和厨师的日常工作，搞好班组间的协调，执行工作纪律和行为准则及时解决工作中出现的问题。
- 7、负责厨房卫生工作，抓好环境卫生、食品卫生和个人卫生、督促各小组严格执行《食品卫生法》和厨房的各项卫生制度，检查食品、餐具用具和厨师的个人卫生、杜绝发生食品中毒事件。
- 8、每天亲自参与验收原材料，杜绝不合质量标准 and 价格标准的原材料入厨房。
- 9、负责厨师的培训、考核工作、加强岗上培训和技术交流，力求菜品的标准化和规范化。
- 10、检查监督厨房各种设备的安全使用和保养。
- 11、负责厨房的考勤，完成执行总经理或经营副总交派的其它工作。

## 海鲜火锅服务流程篇五

- 1、厨师长是后厨管理和后厨菜品质量的第一责任人，全面负责后厨各项管理工作，并直接向总经理及集团公司负责。
- 2、作为本部门执行集团公司战略目标的第一责任人，必须准确理解集团公司的愿景、核心价值观和战略规划，正确理解和把握集团公司的经营理念、服务理念、企业文化和品牌拓展战略，将以上的理念正确传递给每位员工，并能以此安排

和指导自己及员工的日常工作。

3、贯彻执行公司的各项规章制度和文件精神，保证本部门与集团公司其他部门的密切合作，需按照集团公司下达的各项工作任务，相互理解、密切沟通，确保完成营业收入、毛利率、费用控制等相关财务指标。

4、须不断对消费市场做不定期的调研进行分析，了解顾客对菜品口味和质量要求；并从菜品质量、控制部门费用、人员建设等内容，做出月度经营分析报告，并制定出合理的改进计划和方案。

保食品卫生，防止食物中毒。

6、肩负店内安全管理，应制订本部门的消防安全工作守则和应急预案，督促各岗位员工在收市工作须对用气、用电、用水，以及门窗都要认真进行查看，不能有丝毫马虎。督促副厨师长每天都要坚持安全制度的贯彻执行，并定期、定时对在岗员工进行消防安全知识，安全防范等教育，防患于未然，消除一切安全隐患。

7、与周边相邻各单位、社区及当地居民建立良好的人际关系，为经营管理工作创造良好的外部环境；与省、市、地方的行政管理机构的工作人员，建立良好的合作沟通关系。

8、部门内的设施、设备的使用、保养和管理须严格执行设备管理制度，确保各种设备的良好运行，并对各种突发事件从容应对，将损失降至最小；合理控制物料成本，减少浪费，做到物尽其用，为公司创造更大利益。

9、与集团公司各部门建立良好的沟通协调机制，切实保证本部门与楼面各部门以及督察部保持良好的沟通与协调，做到工作中不相互推诿、不相互指责，而是相互理解、相互支持；随时掌控部门内部个岗位之间，以及后厨与楼面之间、后厨

与督察之间的合作情况，最大限度的确保对客服务体系以及食品加工体系的高效率和高质量的运行。

10、不仅加强与楼面的沟通，了解顾客菜品质量、销售等方面的意见，还需每天开餐时了解楼面顾客就餐情况，现场收集顾客意见，了解顾客对本店菜品口味和质量，及时改进菜品质量；关注顾客对菜品口味和质量的需求变化，为研发新菜提供市场依据。

11、配合楼面大堂经理、运营副理、客服经理妥善处理宾客对菜品质量以及菜品卫生投诉，在确保集团公司信誉不被伤害的同时，提高宾客的满意度。

12、掌握本部门人员在编情况和员工思想波动，指导副厨师长建立招聘渠道模式和员工沟通机制，避免人员在编情况在运营管理中带来的阻力，有效控制员工的流动，降低人力成本的。

13、建立本部门员工的培训模式，根据员工培训需求，制订月度员工培训计划，检查督促副厨师长对试用期进行员工培训工作，亲自负责转正期内员工的在职培训，不断培养和提高员工的服务意识和工作技能，激励员工努力提高自己的专业技术(烹饪)水平和自身的工作真正做到管理流程专业化、加工(服务)流程标准化。

14、按照集团公司各岗位的工作要求制定考核标准，在各项考核中做到“公平、公正、公开”，使考核工作可以真正贯彻执行，逐步构建以专业化、标准化、流程化的管理模式。

15、在技术部和人力资源部的协助下，配合厨师长建立绩效考核、培训开发、技术大比武等模式，建立骨干员工，为集团公司长远发展培养可用之才。

16、随时掌控原材料市场价格及品种的变化，每月定期对市

场价格调研，并与采购部紧密联系，了解供销情况，合理调剂厨房物料，杜绝因原材料原因导致菜品估清，同时减少积压，降低资金使用成本。

17、督导各部门员工严格按照技术部规定的技术要求、标准规范、工作程序及量化标准等制作和加工各种菜品，严禁私自更改制作工艺，对后厨的菜品质量承担直接责任。

18、督导各部门员工正确贮存各类食品原材料。

19、不断研制新菜品，保证菜品推陈出新成为一项制度，并积极参加国内同行业的大型烹饪大赛，努力创造和培育百姓厨房的饮食文化。

20、拒绝行贿受贿，得过且过的行为，认真审核负责各部门每天的申购计划单，严禁“漏、忘、错”申购的事情出现，支持和配合集团公司财务部每月末对原材料的盘点清查工作，按照流程认真做好每天原材料的记帐工作，切实做到心中有数，管理有方。

21、认真监督检查每天的收货和验货程序，严格按照公司对原材料的标准规范收货，杜绝以次充好、严把质量关。

22、对本部门操作间、物料库等范围内的公司固定资产和公共财物承担直接责任，并支持和配合集团公司财务部做好每月、每半年对本部门固定资产、易损易耗品的盘点清查工作。

23、每天监督各岗位的餐前准备工作，了解当天的预定情况，了解订单菜品是否科学(营养、颜色搭配、毛利控制等方面)，从而不断提高出品质量和速度，杜绝形式主义，安排值班经理检查监督各部门收市工作，检查厨房、设备等情况，排除设施安全隐患。

24、每天坚持书写工作日志，及时向集团公司上报本部门当

天发生的重大事件和处理情况。

25、确定本部门的会议结构，避免会而不议、议而不决、决而不行，确保每次会议不但是沟通的平台，也是部门培训的课堂。

26、以身作则，坚持学习，不断提高自身的领导能力和管理能力，做遵章守纪的标兵和模范，充分调动各级员工的工作热情，倡导快乐工作的工作理念，以塑造和培育团队精神。

27、恪守’ ’ 对外代表公司，对内代表客人” 的服务准则，积极维护公司形象，保护公司利益不受损害。

28、完成集团公司交办的其他工作。