

最新服务员月工作总结和下月计划 前台 服务员工作计划书表格(大全10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

服务员月工作总结和下月计划篇一

工作计划网发布前台服务员工作计划书表格，更多前台服务员工作计划书表格相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的'卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

服务员月工作总结和下月计划篇二

【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、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*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。

【篇二】

(一)班前准备工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。
- 2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人

笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、及时按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

服务员月工作总结和下月计划篇三

我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将*凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

从这次餐饮服务员工，改变我认为干餐饮服务员工是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是

否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的`服务。你就可能将*凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要

的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

服务员月工作总结和下月计划篇四

随着我公司在上海地区市场份额的不断扩大，结合本月份的销售情况，考虑到我们面对的客户群体与季节要素，本分店根据总公司的相关要求和文件精神，做出20xx年6月份的如下工作部署：要狠抓销售与管理工作的质与量；剖析并细分市场；有效利用公司的品牌形象和资源优势，掌握客户的物质和心理需求，从细节抓起全力以赴，以销售工作带动本区的品牌运作。

1. x月份工作回顾

根据x月份的销售工作总结，市场反映出来的问题如下：

1.2 市场方面

1.1.1 客户沟通：

(1) 工作总结：(需要回答：1. 客户为什么选择买我们的产品；2. 客户如何评价我们；3. 口碑工作是如何开展的？做得怎么样？；4. 还进行了哪些促销活动) (2) 问题：(需要回答：1. 产品与客户需求匹配方面存在的问题是什么？；2. 客户服务方面存存在的问题是什么？；3. 与客户沟通方面还存在哪些问题？)

1.1.2 畅销商品列表及畅销原因：

1.1.3 市场动向：(需要回答：1. 商品季节性需求份额与年均月份比较；2. 在上海面包市场的特殊性是什么(消费习惯/消费心理/我告诉的优势)？3. 客户潜在的产品需求有哪些？)

1.1.4 竞争对手：竞争对手列表：

对手月动态：(需要回答：1. 本月他们的主打产品及畅销产品是什么？2. 本月他们做过哪些促销活动？3. 人员调动情况4. 下一步行动预测)

优势与不足比较：(需要回答：1. 人员技术水平比较；2. 资源(产品、客户)比较；4管理制度及水平比较；5、客户及营业额比较)

1.1.5 客户群体分析：(需要回答：1、年龄、职业、人流高峰段时间(每天的 点~点钟)、口味、心理特点等)

1.3 管理方面

1.2.1 制度管理(员工出勤、奖惩情况)

1.2.2 单据和文件管理

1.2.3 进出库商品明细表(见附表1)，特殊产品最低库存量

1.2.4 规范化进出货流程，确保商品完成正确交接.

1.2.5 客户花名册(见附表2)□20xx年5月份本店客户的销售曲线示意图(见图1)

1.4 人员变更

5月招进x人，负责工作；离职x人，负责工作□x人参加培训□x人因公出差。

2. 六月份工作重点及目标

总目标(不排除特殊干扰因素)：实现月总营业额:x万元，比

上月增加x个百分点。

2.1.1 加大推动公司品牌形象宣传力度，为本分店营造一个良好的市场文化及竞争氛围。

2.1.2 加大与老顾客以及固定顾客的交流，积极开展与新顾客的沟通工作。高度重视口碑宣传效应。

2.1.3 进一步做好畅销产品的统计分析，积极向总公司反馈我分店所收集的一线资料信息。

2.1.4 加大对竞争对手信息的分析掌握，跟进对手点，强化自我优势。

2.1.5 动员全体员工，在日常工作中多留意各种客户群体的口味、心理及意见评价，积极向总公司反馈我分店所收集的一线资料信息。

2.2.1 严格执行总公司的各项管理制度。

2.2.2 认真做好单据和文件管理工作。

2.2.3 严格规范商品进出库流程，采取每期单人负责制。

2.2.4 做好客户的统计分析。

2.4 人员变更情况及相关应对办法

6月计划招进x人，负责工作；可能离职x人，负责工作。

x人请假，由暂时接替□ x人因公出差，由暂时接管。

服务员月工作总结和下月计划篇五

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在*凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己*凡的工作中，为酒店创造最大价值。

xx年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水*，工作业绩等实际情况总结如下：

1. 员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2. 区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3. 区域清洁质量水*不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水*不高. 今后会加强。

4. 物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5. 没有进行安全，团队，服务意识教育

6. 责任管理不够分明

8. 区域规范制度建设

9. 无绩效考核

10. 无奖惩制度

1. 工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水*。

2. 抹布配备问题

抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3. 杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4. 酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5. 实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6. 布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7. 垃圾运送问题

8. 人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9. 员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10. 收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11. 免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12. 漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13. 工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14. 中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。

工作表不适用，有待改进。

1. 提高员工团队，服务意识。
2. 加强员工相关意识，技能培训。
3. 加强责任区域管理，强化员工责任意识。
4. 加强布草管理。
5. 加强成本控制管理。
6. 继续进行计划清洁管理。
7. 加强安全操作管理。
8. 努力提高员工工作热情。

服务员月工作总结和下月计划篇六

工作计划网发布餐厅服务员工作计划书格式，更多餐厅服务员工作计划书格式相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

(一)班前工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事事先请假)。
- 2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，

铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1)写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4)营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退

菜。

(5) 点菜要， ， 但也尊重客人自选。

(6) 点菜后要重复一遍， 核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起， 提起点菜介绍就想到你， 这就表示你的推销介绍了。

3、 按序上菜， 操作无误。

点菜单要菜式所需用品， 提前， 如刀， 叉， 所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开(口味， 颜色， 荤素， 造型， 盛器搭配摆放)。

(2) 征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台， 寻找的指令)□
a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人， 儿童， 残疾人身上上菜， 注意平衡， 防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐， 还需要请吩咐)。

(7) 情况上水果盘。

4、 席间优质服务。

(1) 的时候调换骨盆， 烟缸。手法熟练， 动作迅速， 操作卫生。

(2) 观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3) 妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在不了的’情况下请示。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，唱票，买单后礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

服务员月工作总结和下月计划篇七

班级月工作计划书由公文站小编为您精心整理，计划工作的第一步是确定目标，这是计划工作的基础哦。

新的月份已经开始了，为了使本月的班级各项工作更好的开展，现制定如下工作计划：

安全工作是一切工作顺利进行的前提，“安全无小事”。本月将继续开展好每周日的班团会，在学生中抓美德教育，让学生得到应有的德育教育。继续把安全工作放在班级工作的首位，组织学生学习学校、班级相关安全纪律制度和日常行为礼仪规范；加强安全逃生演练，向学生讲解一些安全自救自护知识、提高学生安全防范意识。对有可能出现的安全隐患及时排查化解，对违纪学生严肃教育处理并及时与家长沟通，反映学生在校情况。特别是要加强查寝力度，及时收缴管制工具，排除安全隐患，严格执行学生请假制度和周末去向追踪问询，确保学生安全无事故发生。

教学的正常、顺利进行，是提高课堂教学质量的保证。为此，本月要狠抓课堂纪律教育，召开班干、团干会议，引导更多的同学参与班级管理，自觉地形成自我约束能力。认真填写班级日志，加大晚自习纪律的检查力度，对班级学生出勤、违纪情况进行查询记录。

对上课无故缺旷、不守纪律、打瞌睡、玩手机、随意走动，吃东西等现象进行严肃教育，督促学生按时按质完成各项作业，促使学生树立学习第一的观念，形成良好的班风和学风，为学生创造良好的学习环境。

在教室、清洁区、寝室环境卫生方面，班干部要做好带头作用，每天早、中、晚分派值日生清扫，由劳动委员、室长进行检查与监督，每天检查各区域的卫生工作，必要时向班主任汇报。对于及时主动打扫卫生的同学或小组进行奖励。教育学生不吃零食、不乱扔垃圾，注意保持清洁。对学生进行正确的劳动观和个人文明卫生习惯教育，培养学生吃苦耐劳生的品质和团队协作的精神。团支部书记、劳动委员要安排好每周四义务劳动。各组值日生、各寝室长负起责任，开展文明寝室活动，做好宿舍内务整理和宿舍文化建设。

本月拟开展“我是文明中职生”、“缅怀先烈、报效祖国”、“远离网吧、快乐成长”、“青春期知识教育”等主题班会。

同时，要抓好“学生技能大赛”、“迎新生文艺展演”节目排练。组织委员，文艺委员等班委成员要利用课外活动时间，负责对教室环境进行布置，开展好周二晨跑、“篮球友谊赛”、“网上祭英烈”、“迎新生文艺展演”等活动。通过活动，一方面锻炼学生体能，丰富课余生活；另一方面增强增强班级凝聚力，展示出新时代中职生的蓬勃朝气和活力。

以上为我班五月份的工作计划。希望全班同学拧成一股绳，劲往一处使，心往一处想，为13级电子5班增光添彩！

- 1、于十一月初召开班级总结大会。
- 2、表彰奖励为班级为学校作出巨大贡献的同学。
- 3、整改好晚自习的学习氛围以及纪律问题的强调
- 4、在这个月还是要强调好文明示范寝室的卫生保持，其他寝室必须要争取文明示范寝室
- 6、班上出现的一些不良风气，和一些旷课现象。
- 7、实行班务公开。设立班务公开日(一月一次，以开班会形式)，是班级事务更加公开化、透明化，使班级里的同学人人都可以参与到集体事务中来。同时，广泛采纳同学们对班级事务的意见，任何决策都要集中民意，集思广益，争取使班级工作更上一层楼。
- 8、鼓励班上同学多参加院里的活动，并争取在活动中取得好成绩。而我作为一名班干部，除了严格要求自己认真学习外，还需要促进同学之间的学习交流和思想沟通。

2、严格要求是对本月工作态度的要求

(1)、本月工作还是坚持理性与感性相结合的态度。

(2)、 动员全体班干部用心投入学风建设。

(3)、 坚持班委会、团支部两个核心，一个宗旨为学风建设的骨干。

3、稳定思想、建设优良学习，稳定全班同学的专业思想，热爱自己所学的专业，积极开展巩固专业思想的各种主题活动，积极组织参加社团组织和科技活动。

1、由学习委员带头，把班级学习的积极性带动上去，可以以寝室小组为单位进行学习讨论，这样既提高同学么的学习效率，也能够增强同学之间的交流，希望大家在这金秋十月共同努力，团结合作。

2、学习委员必须要每个月督促学习成绩不好的同学努力提高，使之赶上大家和班级前进的脚步。

3、学习委员要积极带动同学在晚自习和课余间的学习和交流氛围。

4、学习委员要在本月建立好一些学习兴趣小组，以便于参加各级各类学习竞赛，为班集体争光。

5、对于上个月学习情况表现好的同学进行加分并在班会上进行表彰。

1、生活委员统计好上个月的班费使用情况，并在班会上先全体同学公布班费使用情况，使班费的开支更公开、透明、合理。相对于上个月。这样有助于班级同学对参与班级的管理。

2、监察委员把上个月每人获得和处罚的德育分进行通报，这样有利于引起班级成员的高度重视。

3、十一月上旬，必须完善考勤与请假制度，需请假时一定要

写出正式的假条，如：病假，必须是校医务室的假条；事假必须有辅导员的签字，假条由纪保委员保存，点名时无故迟到或未到的均记录留底，考勤记录年终上交辅导员审查。

作为在第一学期结束的最后两个月，希望大家认真完成好学习和班级上的一些任务，为班级争光，为学校得荣誉，以上就是我作为班长在大一上半学期期间的工作计划。总而言之，在这个学期，我会好好工作，努力为同学们服务，使同学们更加团结、友爱，使我们的班级更加优秀。

最后，我深信，在班级这么多优秀同学的共同努力营造下，我班会走得更好、更加团结，会有更好的竞争和学习氛围！也深信我们班的每一位同学在“好品德、好技能、好使用、好形象”的校训中都能够把握自我，以城轨2班为家，又能够向外走得更高、更远！做一名个性的、优秀的大学生。

服务员月工作总结和下月计划篇八

工作计划网发布餐厅服务员工作计划书结尾，更多餐厅服务员工作计划书结尾相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

(一)班前工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。（有事先请假）。
- 2、服从开档前卫生工作的安排，保质保量充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切工作。是整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。
- 3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，招呼，礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，微笑，注意自身形象。

当顾客餐桌要招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上杯礼貌茶。

2、点菜介绍，推荐，当好参谋。

菜肴知识，当市估清品种及品种。

(1)写明台号，人数，日期间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调，蒸煮长的菜要事先同客人解释，让顾客有心理。

(4)营业中途有估清，退菜写明原因由厨房或签字证明方可退菜。

(5)点菜要，但也尊重客人自选。

(6)点菜后要重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起，提起点菜介绍就想到你，这

就表示你的推销介绍了。

3、按序上菜，操作无误。

点菜单要菜式所需用品，提前，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2) 征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时核对点菜单(点菜单上没菜绝不上台，寻找的指令)□
a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人，
儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的. 菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要
请吩咐)。

(7) 情况上水果盘。

4、席间优质服务。

(1) 的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2) 观察就餐，如有超时过长的菜肴，要和传菜或，提醒催菜。

(3) 妥善好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要虚心，
诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话使人笑，一
句闲话使人跳”的奥理，在不了的情况下请示。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单，无误，代客买单。收，找，

唱票，买单后礼貌：“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

服务员月工作总结和下月计划篇九

我到*公司主要负责电脑市场开发和业务方面的工作一年来，我已经完全的融入到了这个集体里。在一年里虽然存在着这样或者那样的问题，我们都尽量的解决了，在下一年里要从以下几方面入手：

首先要降低成本，应该采取的主要措施有：进一步拓宽进货渠道，寻找多个供货商，进行价格、质量比较，选择质量好价格低的供货商供货；勤俭节约，节省开支、避免浪费，工程方案设计要合理；内部消耗降低，日常费用开支、水、电、日常办公耗材尤其是纸张、车辆开支要节俭等问题。

其次也是最重要的部分-----培养意识，服务意识的加强、竞

争意识的树立、市场创造意识的培养。我们是以服务为主的公司,可以借助服务去赢得市场,赢得用户的信任。同事之间,企业之间时时刻刻竞争都存在,自己业务水平不提高会被公司淘汰,企业不发展将会被社会淘汰。近几年,耗材市场竞争比较激烈,今年形势将更加严峻。

业务水平和员工素质的提高至关重要,关系到整个企业的发展与命运。业务水平的高低影响到办事的工作效率;员工素质的高低直接影响到企业的社会地位和社会形象。只有具有一支高素质、技术水平过硬的队伍的企业才会有进步、有发展。

加大宣传力度也是市场开发一种重要手段和措施。

收集整理

一、销售部获得利润的途径和措施

销售部利润主要来源有:计算机销售;电脑耗材;打印机耗材;打字复印;计算机网校等和计算机产业相关的业务。今年主要目标:家庭用户市场的开发、办公耗材市场的抢占。针对家庭用户加大宣传力度,办公耗材市场用价格去竞争、薄利多销。建立完善的销售档案,定期进行售后跟踪,抢占办公耗材市场,争取获得更大的利润。这里也需要我们做大量的工作,送货一定及时、售后服务一定要好,让客户信任我们、让客户真真切切的享受到上帝般的待遇。

能够完成的利润指标,*万元,纯利润*万元。其中:打字复印*万元,网校*万元,计算机*万元,电脑耗材及配件*万元,其他:*万元,人员工资*万元。

二、客户服务部获得的利润途径和措施

客服部利润主要来源:七喜电脑维修站;打印机维修;计算机维修;电脑会员制□20xx年我们被授权为七喜电脑授权维修站;

实创润邦打印机连锁维修站,所以说今年主要目标是客户服务部的统一化、规范化、标准化,实现自给自足,为来年服务市场打下坚实的基础。

能够完成的利润指标,利润*万元。

三、工程部获得的利润途径和措施

工程部利润主要来源:计算机网络工程;无线网络工程。由于本地网络实施基本建成,无线网络一旦推广开来可以带来更多的利润点,便于计算机网络工程的顺利开展,还能为其他部门创造出一个切入点,便于开展相应的业务工作。今年主要目标也是利润的增长点-----无线网,和一部分的上网费预计利润在*万元;单机多用户系统、集团电话、售饭系统这部分的利润*万元;多功能电子教室、多媒体会议室*万元;其余网络工程部分*万元;新业务部分*万元;电脑部分*万元,人员工资—*万元,能够完成的利润指标,利润*万元。

在追求利润完成的同时必须保证工程质量,建立完善的工程验收制度,由客户服务部监督、验收,这样可以激励工程部提高工程质量,从而更好的树立公司形象。

四、在管理上下大力度、严格执行公司的各项规章制度、在工作效率、服务意识上上一个层次,树立公司在社会上的形象。

对那些不遵守公司规章制度、懒散的员工决不手软,损坏公司形象的一定严肃处理。

五、要建立一个比较完善、健全的管理运行体系。

1、从方案的设计、施工、验收、到工程的培训这一流程必须严格、坚决地贯彻执行,客户服务部要坚持不验收合格不进行维修的原则。

2、尽量创造出一些固定收入群体,如计算机维修会员制、和比较完备的设备维修收费制度,把一些比较有实力、有经济基础的企事业单位、委办*变成我们长期客户。

3、对大型客户要进行定期回访,进行免费技术支持,建立一个比较友好的客户关系。要利用各种手段、媒体,如利用我们自己的主页把公司的收费标准公布出去、从领导到每位员工要贯彻执行。

4、服务、维修也能创造利润。近几年工程越来越少、电脑利润越做越薄、竞争越来越激烈,我们可以从服务、维修创造利润,比较看好的有保修期以外的计算机维修市场、打印机维修市场等。

六、创造学习的机会

不断为员工提供或创造学习和培训的机会,内部互相学习,互相提高,努力把*公司建成平谷地*计算机的权威机构。

职工培训工作是人力资源开发、干部队伍建设与企业文化建设的重要内容,通过培训,可以统一目标、统一认识、统一步调,提高企业的凝聚力、向心力和战斗力。树立学习风气,不懂得要问,不会的要学。

培训内容:

一、爱岗敬业:回顾历史、展望未来,了解企业的光荣传统与奋斗目标,增强使命感与责任感,培养主人翁意识。

二、岗位职责:学习公司制度、员工纪律,明确岗位职责、行为规范。

三、岗位技能:学习从业技能、工作流程及在岗成才的方法。

培训方式：

- 1、公司内部定期不定期安排员工培训。
- 2、积极参与中心或公司组织的管理人员、技术人员和全体员工的培训活动。
- 3、培训目标：为员工在岗成才创造条件，为企业提供员工积累。

我们是一个团结的集体，具有团队精神的集体，变成一支能够打硬仗的队伍。每个部门、每位员工，岗位明确，责任到人，个人奖金与部门效益直接挂钩。这样一来我们应该既有压力又要有信心，没有信心就不会成功，没有压力就不会使人在各个层面进步、提高。

同志们，时间是有限的、尤其是从事我们这个行业的，计算机技术的发展日新月异，一天不学习就会落后，因此现在我们在座的每位职工都应该要有树立时间意识、竞争意识，引用xx大精神里的一句话就是要“与时俱进”。

公司各个部门应互相配合相互协作、按时按量、完成领导交给我们的各项工作任务，努力去实现本次大会制定的121万利润指标。

今后怎么办，我想，绝不能辜负信息中心的各位领导和*30名职工对自己的殷切期望和支持，一定要努力做到以下两点：

- 1、放下包袱，抛开手脚大干，力争当一名合格的副经理

其工作职责就是开拓市场和*公司的业务，在工作之中一定要严格要求自己、树立自己正确的人生观和价值观、顾全大*，把公司的利益看得高于一切。绝不干有损于形象的事情。

2、努力学习,提高素质,提高工作能力,和业务水平,为把建成在平谷地*规模最大、品种最全、最具有权威性的it企业而努力。

我会努力配合各个部门制定的利润指标,请各位领导和在座的每位员工进行监督。

服务员月工作总结和下月计划篇十

11月份的时间很快过去了,在11月份里,我在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作,在思想觉悟方面有了更进一步的提高,本年度的工作总结主要有以下几项:

1、想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策,通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法,认真学习法律知识;爱岗敬业,具有强烈的责任感和事业心,积极主动认真的学习专业知识,工作态度端正,认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是六月份来到学院工作,担任学院行政秘书,协助办公室主任做好工作。行政工作琐碎,但为了搞好工作,我不怕麻烦,向领导请教、向同事学习、自己摸索实践,在很短的时间内便熟悉了学院的工作,明确了工作的程序、方向,提高了工作能力,在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路,能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这11月份,我本着把工作做的更好这样一个目标,开拓创新意识,积极圆满的完成了以下本职工作:

(1) 协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等

工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2) 做好了各类信件的收发工作□xx年底协助好办公室主任顺利地完成了xx年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3) 协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院xx年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的11月份再接再厉把工作做的更好。

(4) 做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5) 做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6) 认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。

为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚

守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、作质量成绩、效益和贡献。

开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结11月份的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的11月份里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。