

# 2023年茶餐厅市场营销 餐厅销售心得体会 (汇总9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 茶餐厅市场营销篇一

第一段：介绍餐厅销售工作的重要性和挑战性（200字）

餐厅销售是一项重要而具有挑战性的工作。作为餐厅的销售人员，在销售过程中需要不断提升自己的专业水平，以满足顾客的需求，同时通过销售提高餐厅的盈利能力。销售人员需要具备良好的沟通和销售技巧，以及对产品的充分了解。在竞争激烈的市场中，餐厅销售人员需要克服各种困难和挑战，才能实现销售目标。

第二段：了解顾客需求的重要性（200字）

了解顾客需求是餐厅销售的第一步。作为销售人员，我们需要主动与顾客交流，并且耐心倾听他们的需求。只有真正了解顾客的喜好和口味才能为他们提供更好的服务和产品推荐。在销售过程中，我发现每个顾客都有不同的需求和偏好，因此我们需要根据顾客的需求进行个性化销售，以提高销售的成功率。

第三段：有效销售技巧的应用（300字）

在餐厅销售中，使用有效的销售技巧对提高销售业绩非常重要。首先，我们需要学会与顾客建立良好的沟通和关系，以营造一个舒适和友好的销售环境。其次，我们需要掌握销售

技巧，例如销售演示和产品推介，以向顾客展示产品的价值和特点。另外，销售人员还需要具备扩大销售的能力，例如通过销售组合和交叉销售，以增加每位顾客的消费金额。通过不断学习和练习销售技巧，我成功地提升了自己的销售能力，并且取得了较好的销售业绩。

#### 第四段：面对挑战和解决困难的能力（300字）

在餐厅销售过程中，我们经常会面临各种挑战和困难。例如，有些顾客可能对我们的产品和服务表示怀疑或不满意，我们需要通过积极的态度和专业的知识来解决顾客的问题，并且提供合适的解决方案。此外，销售人员还会遇到冷漠或拒绝购买的顾客，这时我们需要保持耐心和毅力，并且采取适当的销售策略来改变顾客的决策。通过克服挑战和解决困难，我学会了如何处理各种情况，并且不断提升自己的销售能力。

#### 第五段：总结销售心得和对未来的展望（200字）

通过餐厅销售工作，我意识到了销售的重要性，并且积累了丰富的销售经验和技巧。我学会了如何与顾客建立良好的沟通关系，并且能够根据顾客需求提供个性化的销售服务。同时，我也锻炼了解决问题和克服困难的能力，以及善于发现销售机会和扩大销售的能力。在未来，我希望能够不断提升自己的销售技巧和专业水平，为餐厅带来更好的业绩和发展。

## 茶餐厅市场营销篇二

2、生命至上，安全第一，门店经理有责任为员工提供一个安全良好的工作环境，执行纪律要公正严明，解决员工问题时，要保持公平公正，以树威望，向员工提供专业培训，亲自督导实施培训。

3、加强对现场管理，上客高峰期坚持在一线，保证向客人提供优质服务，并懂得首先考虑客人的需要，当服务或菜品出

现问题时，要及时而圆满地解决。

4、按时参加公司组织的各种会议，并在餐厅营业前召开班前会，布置任务，完成上传下达的工作。

5、负责组长级以上人员的班次安排及考勤，并督导他们进行工作。

6、与厨师长、吧台长协调好工作，保证向客人提供优质食品。

7、控制餐厅的经营情况，全面合理的调配各部人员，确保服务质量。

8、结合企划部门实时制定出营销计划，并组织实施。

9、对重要客人给予特别关注，做好crm管理。

10、定期召开各项会议，找出工作中存在的`问题，及时改进。

11、负责餐厅人事安排及员工评估，按奖惩制度实施奖惩。

13定期检查餐厅的设施设备情况，并协调做好维护保养工作，提高全体员工的消防意识，做到防范于未然。

### **茶餐厅市场营销篇三**

1、协助店长制定营销、销售计划，并加以执行。

2、掌握市场信息并了解餐饮店营业动态，向店长提出建议，及时制定促销策略。

3、建立并保持餐厅与各企事业单位、各公司等客户之间的业务联系;定期拜访一些主要的客户，加强与他们的沟通和交流。

- 4、运用灵活多变的营销技巧和方式，积极开展销售活动，不断开拓新的市场，吸引新老客户。
- 5、与店长共同做好宣传促销工作，通过各种活动，树立餐厅的市场形象。
- 6、每月向店长递交一份销售汇总报告及下月的销售计划。
- 7、根据企划部经理的`委托和授权直接参与和负责督导分管的各项市场策划工作，确保优质高效。

## 茶餐厅市场营销篇四

带动粽子和樱桃销售，营造端午节用餐氛围，带动分店营业额。

二、活动主题：

**【食尚惠萃端午周】**

三、活动时间：

6月5日至9日

四、参与分店：

广东区域、福建区域、四川区域

五、活动内容

会员

- 1、6月5日通过会员系统向有效会员发出节日短信并注入55元餐券。

## 2、餐券消费限制：

- 1) 6月6日至9日全天均可消费（望星和恒裕分店早茶除外）。
- 2) 最低消费满200元才可使用。

## 特产礼券

端午节当天到店消费，所有顾客每单可获特产礼券一张（面值50元），可购买粽子、樱桃等，购买满200元即可使用。

## 六、宣传方式

x会员短信（6月5日早上10：00发出）

尊敬的□xxx□□55元端午周用餐券已注入您会员卡，6月6日至9日，到店消费满200元即可使用。

## 茶餐厅市场营销篇五

- 2、编制广场日常管理制度及督导层工作程序、标准，审定操作层工作程序、标准，参与制定餐厅、酒吧、管事部、厨房的工作计划、经营预算等，并督促和检查员工认真贯彻执行。
- 3、负责制定广场工作计划，适时编制主题活动的策划、运作、推广计划书。
- 4、协助制定并监督实施各项培训计划。
- 5、负责定期对下属进行绩效评估，按考核制度提出书面升降级建议。
- 6、与餐饮总监、厨师长共同分析经营成本，采取有效措施，加强成本控制。

- 7、协助餐饮总监制定和实施各项餐饮推广计划。
- 8、负责餐厅、酒吧、管事部、各厨房之间的协调工作及与其他相关部门的'沟通合作，尤其是协调好前台服务和厨房供应的关系，提高工作效率，减少不必要的差错。
- 9、经常巡视各营业点经营情况，负责督导、检查餐厅服务质量、各厨房生产质量。
- 10、负责广泛征集客人意见和建议，合理处理宾客投诉，并组织调整管理制度、工作程序并予以落实。
- 11、负责检查员工仪表仪容和执行规章制度的情况，按奖惩制度实施奖惩。
- 12、负责所辖范围内的安全管理工作，向宾客提供安全的就餐环境、食品卫生，向员工提供安全的工作环境，负责督导下属对所辖范围内的设施设备进行维护保养管理。
- 13、按时参加上级组织的各种会议，并通过会议向下属传达布置工作任务，确保政令传达畅通和任务逐级落实。
- 14、完成餐饮总监布置的各项其他任务。

## **茶餐厅市场营销篇六**

- 2、负责华南区餐饮客户的开发与维护；
- 3、对潜在客户进行定期跟踪，定期提交销售进度报告，完成销售目标；
- 4、制定市场销售目标和销售计划；
- 5、配合销售团队，完成销售目标；

6、响应客户要求，接受客户投诉，为客户解决问题

## 茶餐厅市场营销篇七

尊敬的上级领导：中午好！

首先，向各位作一个自我介绍，我叫xxx是四季餐厅的销售经理，现在我把自己七个月来的工作情况作一下汇报。

从20xx年x月4日任职后，前几个月(x月)主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月(x月)因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责四季餐厅的营销工作。从前厅管理到内外营销，从“左麟右李”的演唱会到振奋人心的亚洲杯，从亚洲杯再到王菲演唱会，再到“十全十美”，体育场举办了一系列的活动，四季餐厅同样也在市场的打拼下，掀起了经营的高潮。回顾这几个月来的工作，主要有以下几个方面：

### 1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在四季餐厅分管内部管理工作，了解四季餐厅员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员李晓娟获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节

还有待改善。

前期，四季餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合吴经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍四季餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

左麟右李演唱会期间，密切配合销售部承接组委会场地职工餐盒饭，创收了万元的盒饭记录。在亚洲杯期间，多次配合出摊工作及配合内部管理督导，通过亚洲杯，我感受到了团队精神，在王菲演唱会期间，多次与组委会领导沟通场地人员的用餐，协调菜式，为酒店创收了万多元的餐费，再到十全十美演唱会，承接了自助餐280人用餐，其中餐标80—100元标准等。

利用每周六、日、周一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行



社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

总之，在这平凡而又不平凡的七个月里，我感受很深，同时也深感自己的不足，目前，外面的市场还没有完全打开，需要我继续努力，我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

十分感谢各位领导！谢谢！

## **茶餐厅市场营销篇八**

- 1、在销售总部领导下，和各部门密切配合完成工作。
- 2、严格遵守公司各项规章制度，处处起到表率作用。
- 3、制订销售计划。
- 4、确定销售政策。
- 5、设计销售模式。

- 6、销售人员的招募、选择、培训、调配。
- 7、销售业绩的考察评估。
- 8、销售渠道与客户管理。
- 9、财务管理、防止呆帐坏帐对策、帐款回收。
- 10、销售情况的及时汇总、汇报并提出合理建议。

## 茶餐厅市场营销篇九

直接上级：营运总监 督导下属：餐厅主管

- 1、门店经理对执行上级计划和步骤，确保餐厅营运起着十分重要的作用，因此，餐厅经理要与上级密切地配合，根据预算和政策进行经营管理，能及时交出上级所需要的记录和报表；使自己主管的餐厅遵守公司的各种规章制度。
- 2、生命至上，安全第一，门店经理有责任为员工提供一个安全良好的工作环境，执行纪律要公正严明，解决员工问题时，要保持公平公正，以树威望，向员工提供专业培训，亲自督导实施培训。
- 3、加强对现场管理，上客高峰期坚持在一线，保证向客人提供优质服务，并懂得首先考虑客人的需要，当服务或菜品出现问题时，要及时而圆满地解决。
- 4、按时参加公司组织的各种会议，并在餐厅营业前召开班前会，布置任务，完成上传下达的工作。
- 5、负责组长级以上人员的班次安排及考勤，并督导他们进行工作。

- 6、与厨师长、吧台长协调好工作，保证向客人提供优质食品。
- 7、控制餐厅的经营情况，全面合理的调配各部人员，确保服务质量。
- 8、结合企划部门实时制定出营销计划，并组织实施。
- 9、对重要客人给予特别关注，做好crm管理。
- 10、定期召开各项会议，找出工作中存在的问题，及时改进。
- 11、负责餐厅人事安排及员工评估，按奖惩制度实施奖惩。
- 13定期检查餐厅的设施设备情况，并协调做好维护保养工作，提高全体员工的消防意识，做到防范于未然。

2、负责华南区餐饮客户的开发与维护；

3、对潜在客户进行定期跟踪，定期提交销售进度报告，完成销售目标；

4、制定市场销售目标和销售计划；

5、配合销售团队，完成销售目标；

6、响应客户要求，接受客户投诉，为客户解决问题

## 餐饮销售经理岗位职责(二)

1、 在销售总部领导下，和各部门密切配合完成工作。

2、 严格遵守公司各项规章制度，处处起到表率作用。

3、 制订销售计划。

- 4、 确定销售政策。
- 5、 设计销售模式。
- 6、 销售人员的招募、选择、培训、调配。
- 7、 销售业绩的考察评估。
- 8、 销售渠道与客户管理。
- 9、 财务管理、防止呆帐坏帐对策、帐款回收。
- 10、 销售情况的及时汇总、汇报并提出合理建议。

#### 一、销售计划、组织与客户管理

- 1、 营销范围的把握与市场现状调查。
- 2、 决定新设客户的交易条件。
- 3、 与客户人际关系的确立。
- 4、 搜集竞争者情报。
- 5、 销售目标与定额的制订和管理。
- 6、 科学而有效的营业分析。

#### 二、客户的计量管理

- 1、 客户的销售统计和销售分析。
- 2、 客户的经营分析指导。
- 3、 客户资金运转指导及信用调查。

### 三、客户营销参谋

- 1、 客户销售方针的设定援助。
- 2、 支援客户的计划方案。
- 3、 从客户处做市场观察。
- 4、 为客户做销售促进指导

### 四、推销技术

- 1、 技术研讨会的举办。
- 2、 商品及销售基础知识的传授。
- 3、 陪同销售及协助营销。
- 4、 销售活动、售后服务指导及抱怨处理。

### 五、专业推销

- 1、 接受订单的业务
- 2、 销售事务与公司内部联络。
- 3、 帐款回收。
- 4、 每日、周、月销售总结、汇报

1. 协助餐饮总监督管理、督导餐厅、酒吧、管事部、厨房的日常工作，保证各点高质量的工作水准。

2、 编制广场日常管理制度及督导层工作程序、标准，审定操作层工作程序、标准，参与制定餐厅、酒吧、管事部、厨

房的工作计划、经营预算等，并督促和检查员工认真贯彻执行。

3、负责制定广场工作计划，适时编制主题活动的策划、运作、推广计划书。

4、协助制定并监督实施各项培训计划。

5、负责定期对下属进行绩效评估，按考核制度提出书面升降级建议。

6、与餐饮总监、厨师长共同分析经营成本，采取有效措施，加强成本控制。

7、协助餐饮总监制定和实施各项餐饮推广计划。

8、负责餐厅、酒吧、管事部、各厨房之间的协调工作及与其他相关部门的沟通合作，尤其是协调好前台服务和厨房供应的关系，提高工作效率，减少不必要的差错。

9、经常巡视各营业点经营情况，负责督导、检查餐厅服务质量、各厨房生产质量。

10、负责广泛征集客人意见和建议，合理处理宾客投诉，并组织调整管理制度、工作程序并予以落实。

11、负责检查员工仪表仪容和执行规章制度的情况，按奖惩制度实施奖惩。

12、负责所辖范围内的安全管理工作，向宾客提供安全的就餐环境、食品卫生，向员工提供安全的工作环境，负责督导下属对所辖范围内的设施设备进行维护保养管理。

13、按时参加上级组织的各种会议，并通过会议向下属传达布置工作任务，确保政令传达畅通和任务逐级落实。

14、完成餐饮总监布置的各项其他任务。

[二]、任职条件：

- 1、有较强的事业心和责任感，工作认真踏实，为人处事公正严明。
- 2、熟练掌握餐饮管理与服务的专业知识和技能。
- 3、具有较强的组织管理能力，能制定各种餐饮服务、生产的规范和程序，并组织员工认真贯彻执行。
- 4、具有妥善处理客人投诉及其他突发事件的能力。
- 5、具有本科以上学历，受过管理专业培训。
- 6、身体健康，精力充沛，无传染疾病。

[三]、权力：

- 1、对本部门管理人员有选用、调配、奖惩的建议权。
- 2、对本部门员工有选用、调配、奖惩权。
- 3、有签署下属上报申购的权力，有签批下属上报的一日内休假、考勤的权力。
- 4、处理客人投诉时，有退换菜肴的权力和打折的权力。

餐厅主管岗位职责

- 1、认真贯彻餐饮部经理意图，积极落实各个时期的工作任务和日常运转工作。
- 2、具有为宾馆多作贡献的精神，不断提高管理，业务上精益

求精。

3、拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

4、对下属员工进行定期业务培训，不断提高员工的业务素质和服务技巧，掌握员工的思想动态。

5、热情待客，态度谦和，妥善处理客人投诉，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。与客人建立良好的关系，并将客人对食品的意见转告总厨师长，以改进工作。

6、严格管理本餐厅的设备、物资、用具等，做到帐物相符，保持规定的完好率。

7、抓好餐具、用具的清洁卫生，保持餐厅的环境卫生。

8、做好餐厅安全和防火工作。

9、做好工作日志，搞好交接-班工作，做好工作计划和工作总结。

餐厅领班岗位职责：

1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。

2、以身作则，责任心强，敢于管理。

3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。

5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向主管反映。



- 6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。
- 7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。
- 8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。
- 9、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。
- 10、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。
- 11、完成餐厅主管临时交办的事项。
- 12、负责写好工作日记，做好交接手续。

#### 服务员岗位职责

- 1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
- 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
- 4、仪容整洁，不得擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作方法等。
- 8、做好餐后收尾工作。

## 跑菜员岗位职责

- 1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。
- 2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。
- 3、了解菜式的特点、名称和服务方式，根据厅面的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至厅面。
- 4、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。
- 5、协助厅面服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。
- 6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。
- 7、协助厅面服务员，沟通前后台的信息。

## 服务员应有的服务常识

- 1、任何食品或餐具时，必须使用托盘。
  - 2、上菜、上饮料、更换餐具时，应先向客人示意，使客人有所准备，不致于发生意外。
  - 3、手指不能触摸餐具的入口处。
- 示后再收走。
- 5、如分派食物时，食物落在桌上，不可夹给客人。
  - 6、服务程序，先女后男，尤其重要的宴会，要了解谁是主宾。
  - 7、保持工作柜的清洁。

8、客人追问菜未到时，不可置之不理，应到传菜间追察。

9、听客人点菜后，最好复述一遍，以免错漏。

10、服务员必须清楚当天的缺货和特别介绍。

11、太破烂的餐具切勿摆上台。

12、摆台用具不洁，除洗碗工要负责外，服务员看清是否干干净净方能上台。

13、凡倒饮料时，尽可能在客人的右手边倒。

(1) 商标对着客人

(2) 有气体的酒或饮料不能对着客人开。

14、未有客人入座的台面，应注意各项物体的完备与清洁。

15、当客人来到你的工作岗位时，理应带着微笑问候他们。

16、要表现出乐意招待他们的神情，让客人有宾至如归的感觉。

视的感觉。

和客人相争执。

19、客人对食物指出批评时，应及时上报给上司，注意他们的举动，但一谨记不要向客人凝视。

吧员工作职责

具体职责：

- 1、 酒吧卫生：擦拭吧台及各种设备，保持吧台卫生，洗刷洗涤槽，收拾烟灰缸
- 2、 原料补充：从仓库领取、补充原料，从厨房领取水果、果汁，准备冰柠檬水
- 3、 点缀准备：低值易耗、水果切片
- 5、 酒水服务：按照标准酒谱调制酒水，按照广场整体要求，调整酒水经营方式，按照宴会形式，设计酒水展台。维持吧台良好秩序，保养维护设备运转。
- 6、 收市时清理垃圾、打扫吧台卫生，洗刷水池，关闭设备及电源。

任职条件：

- 1、热爱本职工作，有较强的事业心和责任感，工作认真负责；
- 2、掌握各种酒会设计及组织方面的知识，对酒水相当了解；
- 3、具有高中以上学历或同等学历，有熟练的酒水服务操作技能，具有c级外语会话能力。
- 4、身体健康，仪表端庄，精力充沛。

迎送员岗位职责

- 1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。
- 2、接受客人的临时订座。
- 3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

- 4、仪容整洁，不擅离岗位。
- 5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。
- 6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。
- 7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。
- 8、保证地段卫生，做好一切准备。
- 9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

## 服务员经常遇到的二十三种类型的顾客和对待手法

一个酒店做从业人员，尤其身为接待员，每天除了应处理之例行工作外，所接待的客人真不知道有多少，而且其中包括了全世界各种形形色色的人士，因酒店是以服务为业务的事业，对于客人的类型了解清楚，才能对所有的客人给以完满之服务，使服务达到最佳之境地，下面将客人之类型分述于后：

### 1. 常顾客型

我们应该注意对于常住店的老顾客态度要恳切的接待，但在服务时也不能与之表示过份的亲切，而冷落了其它顾客，致影响服务态度。

### 2. 吊儿郎当型

这种客人没有主见，对于任何事情之决定很难下决心，当我们服务到这种客人，应该和气地加以说明亦提出建议，代他下决定，如此即可节省时间，又可增加对方的信心。

### 3. 尊大型

这种客人有自大感，认为他自己是世界上最伟大的人，让人觉得有点目中无人之感，总认为自己所作所为都是对的，故当我们服务这种人时，最好是顺从其意见，遵照他的话去做，记住千万不要与他议论。

### 4. 识途老马型

对于此类客人之服务最好是多听他说话，少批评他所讲的内容是否正确。

### 5. 浪费型

此类客人喜欢交际，用钱没有节制，更爱吹牛，故对于此类客人在服务时，应保持距离，不可太接近，以免万一事故而将责任推到你身上。

### 6. 罗嗦型

此类客人应尽量避免和他长谈，一谈上就没有完，而影响了工作，应柔和地将要点简明扼要地说明，让他便于接纳，最忌辩论。

### 7. 健忘型

此类客人对于你所告诉他的事情很容易忘记，必须要时常提醒他，否则当他否认自己所作所为时，将责任转嫁于他人，那官司就打不消了。

### 8. 寡言型

此类客人平常不常开口说话，故当他尚未向交代事情时，应专心倾听其意见，并提出扼要的建议，以确保服务之完整性。

## 9. 多嘴型

此种客人向你说话时，最好是尽快想法诱其谈入正题，以免耽误了别人的时间。

## 10. 慢吞型

此类客人东张西望，动作滞笨，说话吞吞吐吐，需要一段很长的时间才能下决定，故我们和他说话时，应帮助他迅速下判断。

## 11. 急性型

动作应迅速，与其交谈应单刀直入，简单明了，否则此种客人很容易冒火。

## 12. 水性杨花型

始终犹豫不决，即使已经下了决定，又想变更，总认为别人所选择的比自己的好，因此我们应向其说明所选择的很正确，并鼓励其接受。

## 13. 健谈型

此类客人很喜欢聊天，一谈就没有完，故对此类客人必须以适当的方法暗示他，还要为别的客人服务，以便结束谈话。

## 14. 情人型

此类客人比较喜欢安静的地方，故不要常去打搅他。

## 15. 家族型

特别细心照顾其小孩或推荐临时看顾小孩的给客人。

型

此类客人我们给他服务时，应把他视同国王的態度去服侍他。

### 17. 吃豆腐型

如对方有过份的行为，干脆回答不知道或报告上司处理。

### 18. 无理取闹型

对付此种客人应特别注意讲话的口气是否礼貌，记住别与他辩论，如无法应付，报请上司处理。

### 19. 夫人型

在欧美的社会是以女权至上，故对夫人客气殷勤接待她们，以便替本店义务宣传。

### 20. 醉酒型

每天喝酒，有喝必醉，故对此种客人最好避免注意他，不与他谈话，不笑他，如果吵闹不休，最好以其所好，而让他谈话不吵闹。

### 21. 开放型

对任何事情都是毫不保留地表示于言行，但不轻易听别人的话，为免伤感情，应等待其情绪安定时，再来说服他。

### 22. 沉著型

虽然此种客人个性沉着，但不容易轻易下决定，故对付此种客人必须对答如流，使其听了深信不移。

### 22. 固执型



此种客人的自我观念很重，虽然遇事很容易下决定，但因欠思考，往往无法与我们的意思相同，只要以温和的态度，礼貌的引导他向我们的主张。

## 23. 社交型

此种客人说话善交际，但不好对付，故应注意言行，以免发生意外，而遭受到他的抱怨。

### 餐收与前收工作流程

#### 一、办理入住及各种情况的处理：

- 1、客人到店，问候并询问客人是否有预定。客人确定房间后报房价，之后查验客人证件，为客人办理入住登记手续，确定客人的付款方式，确定住宿天数并收取预收定金，填写《住宿登记表》，要求内容完整、字迹工整、金额大小相符，按规定要求填写。按表内格式内容填写齐全，一式三联：一联：存根，二联：财务，三联：宾客，收取预收定金为所住天数房费的基础上，大约增加一天的房费。预收定金预收后，填写预收款收据。收银员在登记表上签名，同时把登记表的第一关及其它有关单据，放入房间帐卡里。要求客人在登记单上签字。登记信息上房间号和房价不能为空。
- 2、立即将客人资料输入电脑，根据客人开房类型，检查所填的房租是否正确。为客人制作房门钥匙，并每个钥匙收取押金100元。
- 3、早餐券发放规定，由当班收银员每日下午15：00统一领取，并按号登记。18：00时前入住客人由礼宾领取签字交房务中心。18：00后入住由总台直接发放，并做好记录，接班做好早餐券交接。如有客人无餐券就餐产生投诉，考核当班责任人，每次20元。

4、欠款催费：每班接待员在每日11：00早。下午17：00时按时核对预收款，将欠费及不足半日房费的'宾客情况以书面形式报大堂副理，由大堂副理填写催款单并负责催收，如因催收不及时跑、漏、逃帐，由第一责任人赔偿所有损失。

5、午夜入住规定：晚12：00后入住的客人，标间、单间统一按100元/房收取，次日中午12：00后恢复原价。当班人员必须准确记录入住时间，并在交接记录本上及电脑上准确输入宾客资料。严禁延时登记。

6、预付金收据管理：客人退房结账必须将预付金收据收回。如客人有遗失，必须由客人出示证明身份的证明，并签字声明收据作废。同时写明客人姓名、房号、入住日期、离店时间、押金金额，并让客人签字确认，必须由大堂经理签字后方可生效。

7、所有经手的单据，如填写错误，不得撕掉、丢掉，必须注明作废原因和其他单据一并上交。

## 二、 检查：

1、 将客人所有消费（租借、赔偿、酒水、保健、等客房中以销售的由房务中心输入）录入电脑，在客人退房时一并将所有消费记入宾客消费总帐单。

2、 将餐厅的转帐，根据转帐单，及时输入电脑。

3、 及时核查宾客的电话帐单是否进入宾客消费帐单。

## 三、 结帐：

1、 当客人来前台结帐时，应根据其住宿登记表的结算方式进行结帐，若客人要求改变付款方式的，按照客人的要求进行结帐。

- 2、 马上电话通知房务中心，让楼层服务员查房。
  - 3、 服务员报房后，及时将客人的消费等录入电脑。
  - 4、 把客人房间帐卡里的登记表、帐单等资料全部取出进行核对。
  - 5、 将钥匙卡收回并退还客人钥匙押金。
  - 6、 帐户内容确定无误码率后，打印暂结帐单给客人，并让客人核对并在帐单上签名确认。
  - 7、 根据付款方式结算（现金、支票、信用卡、外来挂帐、招待帐）。
  - 8、 若客人预收的定金有余客要填写《退款单》，根据表格的内容进行填写，并让客人签字。
  - 9、 强行结帐规定：如客人押金不足且催收未果，可通知楼面领班检查房间有无遗留物品，如没有，领班签字后可以电脑里强行退房结帐。如有行李可通知楼层服务员注意，客人回来后立即通知前台，并劝其到总台办理续住，总台可将该房间无卡退房。房间不紧张时，将该房间保留至次日。紧张时可通知大堂副理，当班保安，楼面领班三方一同清理房间。将行李登记，三人签字后存入贵保室。
  - 10、 退房规定：退款必须由宾客本人签字，如有特殊情况须由大堂副理或部门经理签字方可结账。
- 交接-班记录的内容有：特殊退款，早餐券发放，发话开通/关闭，强行结帐，午夜入住，备用金，发票等。
- 11、 发票的管理：总台存放固定票额：当班人员发放做好记录，交帐时按发放金额补充领用并交下一班，若客人开发票

迅速准确按客人消费金额开发票，并将所开发票的金额及发票编码抄在帐单上。

12、 客人持金卡结帐，必须在帐单上涂上金卡号码。

#### 四、交款报表：

1、 清点现金并按币种分类，然后用信封装好，并填写交款登记表投入保险箱。

2、 将预付金单据，退款单据、迷你吧、杂项赔偿等按类汇总。

3、 打印收银员当班缴款表，营业收入班别表和单据，一并送夜审人员备核。

4、 核对班次报表现金数必须与所交现金数一致。

5、 做电脑交-班。

#### 酒店餐饮收银员工作流程

##### 一、 厅面收银工程程序

餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括：

##### （一） 班前准备工作

1、 餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

- 2、 收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。
- 3、 领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主管管理，并由主管监督执行。
- 4、 检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。
- 5、 查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

## （二） 正常操作工作程序

- 1、 当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是滞记录齐全，如记录不全则退回服务员，服务员开点菜单一式四联，第一联给收银员录入电脑、第二联厨房、第三联传菜、第四联服务员，酒水单：第一联吧台留存，第二联收银员，第三联服务员。
- 2、 收银员收到点用单和酒水单后应在单据上签字并及时准确的录入电脑。点菜单的号码不要录入，以便审核。若没有收银员签字，厨房有权拒绝出菜品。
- 3、 收银员需熟记各类菜式的编码。
- 4、 如遇没有电脑名称的菜品或酒水，应先问其价格，再录入电脑作临时加菜，并记录在交-班本上。
- 5、 遇到客人退菜或退酒水，应让服务员开退单并由餐枯主

管级以上人员签字，方可操作。

6、 如收银员操作失误造成退菜或酒水，应由收银主管级以上人员签字，方可操作。

7、 以上两种情况原因须在帐单上注明。

8、 当点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

### （三） 结帐工作流程

1、 餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、 客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，请客人签字认可，然后凭帐单与客人结帐。

3、 客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员帐结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、 客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

额。若宾客在总台帐户内的余额的所消费金额内，总台收银员可以办理挂帐并报明收银员姓名，客人房号及消费金额，如可挂帐应请客人在帐单上签字认可。

（2）、外来挂帐：与酒店有协议可结外来挂帐的，必须按协议所规定的有效签单人签字方可挂帐；如无协议客人要求挂

帐的、必须请经理级以上人员签字做担保方可。

5、收银员必须保证每一笔帐单都以帐单暂结状态，请客人结账，请客人看一下帐单消费金额是否正确，并询问客人付款方式是滞需要开发票。

6、让客人在结帐单签字确认。

7、结帐时客人出示优惠卡（或者厅面管理人员给予客人打折）要求折时，厅面人员应将优惠卡（或者管理人员签名）和两联帐单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联帐单交收银员，收银员可以不给予办理。

8、作废或修改帐单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，在由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单（两联）交收银员关财务部审计审核。

9、由于种种原因，客人需要滞后结帐的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收账款。

10、宾馆总经理、副总经理招待客人或销售部人员经领导批准招待客户时须使用内部帐单，帐单请领导签字后按内部款待ent结帐。

11、收银员在本班次营业结束后应做当班结帐；在本日营业工作结束后，应做总班结帐。仔细核对当日的用餐情况及收入情况。

#### （四）单、总班结帐

在每班结束后，要做当班总结；在当日业务结束后，要做总班结帐。直接点击“当、总班结帐”按钮，电脑会自动总结营业收入并产生若干报表，根据所需，打印出报表。（当班缴款表、收入明细表）

## （五） 发票管理

- 1、 每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得由他人代领和代核销，核销时作废的页号拆开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内。
- 2、 填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制（经办人在发票的有关项目中要签上姓名的全称），其客人消费单要贴附发票存根联的后面、如客人要求开发票迅速准确按客人消费金额开发票，交将所开发票的金额及发票编码抄在帐单上。
- 3、 核销发票时发现存根联没附上客人联的消费单或发票不连号的，经管人除要写上书面说明书面通知附贴上，还要承担由此而产生的一切经济损失。
- 4、 丢失发票要及时以书面报告上报财务部，丢失发票声明作废的登报费由经管人负责。 收银员必须保证每一笔帐单都以帐单暂结状态，请客人结帐，请客人看一下帐单消费金额是否正确，并询问客人付款方式是否需要开发票。
- 5、 让客人在结帐单签字确认。
- 6、 开发票：如客人要求开票，迅速准确按客人消费金额开发票，交将所开发票的金额及发票编码抄在帐单上。

## （六） 作废帐单的管理

收银员当班结束时对于经过电脑操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核。作废单必须由领班以上签名证实注明作废原因。如事后发现有错，但又查不到保存的帐单其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究销毁单的原因。

## （七） 现金、支票、信用卡的收款程序



## 1、 现金

- 1) 收现金时应注意辨别真伪和币面是否完整无损。
- 2) 除人民币外，其他币别的硬币不接收。

## 2、 支票

收取支票应检查是否有开户行帐号和名称，印鉴完整清晰，并在背书留下联系人姓名和联系电话。

## 3、 信用卡

收授信用卡时，应先检查卡的有效期和是否接受使用范围内的信用卡、查核该卡是否以被列入止付名单内。

### 结帐前的巡台服务

- (1) 撤果盘果叉：如客人用完后，就撤，没用完则不撤。
- (2) 上送客茶：斟9分满

### 结帐：

当客人要求结帐时，我们要马上回应说：“好的，您稍等，马上帮您结帐。结帐时要双腿并拢弯腰站在结帐人右手边，面带微笑双手把打开的买单夹递到客人面前的桌面上，并用食指指着所需结帐的金额说：“先生（小姐），谢谢您一共是xxx钱，谢谢。”说完后，退后一步，站直用眼角的余光留意客人是否已把钱点好。（不要盯着客人的钱包看），客人点好钱后，我们要马上接过来当着客人的面把钱点清，并告诉客人说：“谢谢您先生（小姐）一共收到您xxx钱，谢谢。请问您需要发票吗？”（如客人需要）说：好的，您稍等一下，就可以了。”然后迅速回到客人的右手边，双腿并拢弯

腰面带微笑，双手把打开的买单夹递到客人面前的桌面上说：“谢谢您先生（小姐）这是您的发票和找回的钱。谢谢。”当客人收好后立即合上买单夹弯腰退后一步，转身离开。（如用信用卡要索取密码及签名，如支票要核对公章是否清晰，有无过期，金额是否够等。）

结帐后的服务：加茶水，换烟灰缸，在附近准备随时送客。

送客：

当客人起身离开时，我们要帮客人拉椅（双手拉）并说：“先生（小姐）请您带好随身物品，不要遗漏。谢谢，您慢走。欢迎下次光临，再见。并帮助客人提着打包的或大件的随身物品送到电梯口。再次感谢客人的光临，电梯门关合后马上回到餐厅把餐椅摆好后摆好餐位站岗，准备下一次开餐。

名星级酒店的收银员与收银管理人员，首先要对收银这个岗位有一个清醒的认识。只有懂得收银岗位的重要性才能从心里认真对待这个岗位的工作。在星级酒店，收银岗位可以分布至不同的部门，但最常见的，也是最基本的收银岗位要数总台和餐饮部的收银点了。但是不管收银点设在什么地方，他们都有一个共同的特征，即均担负着宾客在酒店消费过程的最后一个环节的服务工作，尤其是总台收银。因此，宾客在酒店的消费过程中能否最终实现乘兴而来满意而归，宾客在酒店里的消费过程能否画上圆满的句号，收银岗位的工作质量起着至关重要的作用。酒店服务是一个链条式的服务过程，任何一个环节的问题都会使整个服务过程受到极大的影响。100-1=0这一理念在总台收银处的工作过程提现的更为明显。一旦这个环节出了问题，前面所有部门的劳务全部白费。另外，酒店的经营收入能否准确无误的被回收也完全取决于收银岗位的工作。因此，我们必须高度重视这个岗位的工作。

1、 协助总经理不断改进完善工作标准和服务程序，并督导

实施。

2、负责餐厅工作人员调配、班次安排和员工的考勤、考核，保证在规定的营业时间内，各服务点上都有岗、有人、有服务。

3、按照餐厅服务规程和质量要求，负责餐厅的管理工作，并与厨房、吧台保持密切联系，协调工作。

4、掌握市场信息，了解客情和客人需求变化，做好业务资料的收集和积累工作，并及时反馈给厨房、吧台及总经理。

5、了解厨房、吧台货源情况及供餐菜单，组织和布置餐厅服务员积极做好各种菜点及饮品的推销。

6、负责餐厅费用控制和财产、设备和物料用品管理，做好物料用品的领用、保管及耗损账目。

7、保持餐厅设备、设施整洁、完好、有效，及时保修和提出更新添置意见。

8、负责处理客人对餐厅服务工作的意见、建议和投诉，认真改进工作。

9、了解本地风俗习惯、生活忌讳。

10、坚持让客人完全满意的服务宗旨，加强餐厅服务现场管理，检查和督导餐厅员工严格按照服务规程，做好餐前准备，餐间服务和餐后结束工作并抓好员工的岗位业务培训。 11、召开班前、后会，分配任务，总结经验。