# 服务员工作计划书(优质8篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-05-20

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。服务员工作计划书篇一...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**服务员工作计划书篇一**

为保证公司战略规划及20xx年度公司整体目标的实现，强化公司和各部门战略及计划执行能力，明确年度重点工作方向，并据此形成年度绩效考核的相关内容，特编制此文件。

一、公司战略规划及20xx年度关键战略举措

二、部门使命

是公司的客户服务与客户资源开发中心，它通过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

三、部门年度工作计划

部门一级职能

20xx年重点工作内容

(工作内容、时间、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20xx年业绩指标:客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单，不断优化工作流程，达到提高本部门工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20xx年度产品缺陷与预防手册》，发送相关部门做后续改善，提升公司各部门专业能力。

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

(1)每日跟进检查长春搜房网某地产康景、格林春天、弗朗明歌业主论坛，通过和长春搜房网论坛主管合作，发现不当言论及时回复处理，投诉内容涉及相关部门，需要相关部门给出合理解释说明，达到维护某地产品牌形象的目的。

(3)每周关注某地产集团等相关公司网站客户服务留言板和论坛的客户投诉内容，对相关内容及时投诉处理。

开展每年一次的客户满意度调查工作，识别某地产集团在产品和服务方面的优势，分析需改进的关键因素，指明客户满意度提升方向。20xx年第4季度根据《20xx年客户满意度调查报告》，2月底制定《20xx年客户满意度提升计划》，并负责跟进和监督客户满意度提升计划的实施。

3月底完成《09年老客户关怀方案编制》，并实施，对老客户提供超值和增值服务，提高客户满意度和忠诚度。

客户投诉依照《客户投诉处理流程》进行分类处理，使投诉能得到及时有效的解决，对于一、二级投诉每日重点跟进;每天进行，保证不发生一起因处理不到位而引起业主集体投诉或媒体曝光事件。

工程维修完成后，由现场客服中心进行电话或上门回访，目的在于跟进返修结果、客户服务效果和业主的相关反馈，并针对具有普遍性和典型性的问题按季度形成回访报告。(全年)

各月进行，做到因客户服务不到位而引起的投诉为0

用图表数据，完成每月《客户服务工作报告》，对业主入伙、质量返修、客户服务等工作及时准确向公司汇报。记录、整理、分析客户投诉处理状况，提出相关改进建议，并回馈到相关部门，以每月《客户服务工作报告》的形式向相关部门通报。(次月7日前完成)

次月7日前完成上月报告，每月至少一份，全季至少三份。

每月从策划营销部接收客户原始购房档案资料，为了维护良好的售后客户关系，建立售后客户档案，并对客户投诉的资料进行分类存档，根据实际发生及时补充相关信息，对某地产康景一期、二期已入伙客户档案资料按照《档案管理办法》进行接收、整理、归档，每日进行，每月25日集中整理纸版档案一次。

完成业主咨询、投诉和报修的接待和处理工作，及时录入客户报修数据，投诉信息录入率100%，电子版每日录入更新，档案每周整理一次。

全程配合策划营销部组织进行某地产康景、弗朗明歌一期的业主零星入伙工作和格林春天集中入伙工作。

对于重大客户(涉及补偿客户)进行谈判和沟通，兼顾客户和公司利益，最大限度提高客户满意度，办理客户的索赔事宜和因施工质量问题造成的赔付，督促施工单位承担赔偿责任，每月向公司高层领导发送一次补偿客户统计表。

每月随《客户服务工作报告》通报重大客户投诉处理情况。

工程维修及工程质保金管理

严格按照工程保修协议对施工单位进行日常管理，完成每月《工程质量保修记录表》和季度《供方履约评估表》并发送至相关部门。

在项目施工阶段，客服中心积极参与相关检查工作，并提出合理建议，代表客户对工程质量进行检查。

建立雨季期间房屋漏雨维修应急预案，积极进行雨季房屋漏雨维修工作，至少选择2家零星维修第三方施工单位合作，预防客户集体投诉及媒体曝光时间发生。20xx年6月—9月根据各施工单位实际保修工作情况，结合物业公司意见和反馈，审核各施工单位质保金付款申请，进行质保金支付工作，对于施工单位不及时履行维保工作的，根据《工程质保金扣款工作指引》，按照该工作指引进行质保金扣款工作，维护公司利益。

通过建立公司各项目质保金台帐，随时更新相关信息，收集相关验收单等资料，对公司各项目质保金进行统一管理，达到维护公司和客户的利益，每日专人即时更新质保金台帐，每月集中整理一次台帐。

其他综合性工作

根据已完成的客服中心培训大纲，对本部门员工进行客户理念培训、专业技术培训、沟通技巧培训、解决问题能力的培训、相关法律知识培训。通过制定客户服务中心的全年培训计划并实施，培养合格的客户服务人员，达到提高本部门客服中心工作效率的目的，打造高效的客户团队，塑造职业的房地产客户服务形象。(每季度培训一次)

初步形成客服中心投诉处理案例库。

服务员工作计划书

服务员工作心得

【热】服务员工作总结

服务员工作总结【热门】

会议服务员工作总结

会议服务员工作总结

餐饮服务员工作守则

餐饮服务员工作计划

工作分析计划书

**服务员工作计划书篇二**

工作计划网发布温泉服务员工作计划书，更多温泉服务员工作计划书相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一、营业分析。

2、2024年1月至11月，温泉中心月指标完成较好，除9月份外每月都能超额完成任务，不仅很好的完成的公司所下达的任务指标，还使温泉中心的每一名员工在奖金方面受益，可谓真正达到了企业与员工“双赢”的目的。第二、增收节支工作。

为提升公司营业收入，降低营运成本，从而实现利润化，温泉中心从“增收”与“节支”两方面入手。

增收：

5、温泉中心各班组在日常工作中将所有的废品回收并售卖，将所得收入用作奖优，不仅增加了部分收入，还能够利用收入调动员工积极性，实现了小范围的“双赢”。

节支：

3、温泉中心各班组针对自身情况，制定了符合本班组需求的设备设施操作标准，大到空调冰箱如何保养，小到电灯开关如何操作，种种措施使设备受到良好的操作与全面的保养，从而延长设备的寿命，达到节支的目的。三、服务工作。

3、温泉中心还针对特殊客户提出了“感动+惊喜”的服务理念，与公司提出的“感动式服务”不谋而合，并率先落实到实际工作中，得到了顾客的一致好评。

5、在全年的工作中，温泉中心以优质的服务赢得了游客的一致好评，共收到游客书面表扬信368封，其中对整体服务进行表扬的共40封，针对员工个人点名表扬的共328封，还有许许多多的口头表扬，为景区树立了良好的口碑。

四、接待工作。

3、在本年接待中，温泉中心还顺利完成了很多重要的接待，如人大代表会议团、省长下榻白鹿温泉对工作进行指导、国家妇联主席一行的参观、四a评审团的复查等重要接待，同时还协助温泉水上乐园完成了开业的接待工作。

**服务员工作计划书篇三**

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。

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。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

**服务员工作计划书篇四**

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到\"能与不能\"的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

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。

五、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。

六、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。

现在大家知道酒店服务员工作计划的内容了吧!希望大家可以好好利用!

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郓城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。同时在每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

二、进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

三、加强员工思想教育。利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念;同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

四、继续做好“节能降耗”工作

1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。

2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。

3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

五、突出以人为本的管理理念，保持与员工沟通交流的习惯，以增近彼此的了解，便于工作的开展。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。如果解决不了的及时上报酒店领导寻求帮助。让员工真正感受到自己在部门、在酒店受到尊重与重视，从而人人能有个好心情，这样更有助于更好地服务于顾客。

六、继续做好部门内部的质检工作

每日质检，主要检查各岗位员工的仪容仪表、礼节礼貌、卫生纪律、餐中服务细节、宿舍纪律卫生等方面的巡检。定期报请酒店质检部来本门监督指导工作，并主动汇报部门质检情况，从而不断提高本门质检水准。

七、增强监督机制和竞争机制，逐步改观个别管理人员执行力不强的局面。

20xx年下半年是新的征程，新的起点。我决心一如既往地视酒店的发展为已任、视部门的发展为已任、视员工的发展为已任、视自己的发展为已任。我坚信在酒店领导的带领下，全体员工团结一心，努力工作，我们圣达酒店的生意会越来越红火，圣达的明天也会更加辉!

(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。(有事必须事先请假)。

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选。

(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，要记住“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“火灾隐患”，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。

**服务员工作计划书篇五**

1、随时保持工作服的干净、平整和佩戴名牌。

2、依照制定的服务标准为客人提供服务。

3、做好基本的和管家、主管安排的工作。

4、以礼貌的态度询问客人所需。

5、提供有礼貌、热情的服务。

6、与同事保持友好的关系。

7、理解及掌握所制定的防火、健康、卫生和安全措施的条例。

8、充分具备高标准的仪容、仪表和卫生。

9、理解掌握茶馆所规定的员工手册及制度。

10、担负其他的责任和分配的工作。

11、积极依照茶楼对宴会的安排或更改。

12、服务员之要件：

(1)诚实不阳奉阴违，虚伪造假。

(2)机警头脑灵活，反应灵敏，眼观四方，耳听八方。

(3)勤俭做事认真，力求上进，生活朴实。

(4)技能熟练，随时增进新知识。

**服务员工作计划书篇六**

（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。

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。

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。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

**服务员工作计划书篇七**

（一） 班前预备工作

1、按时上班，按时签到，不准代签，不准弄虚作假。（有事必须事前请假）。

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，展台，摆位，环境卫生等，事前一切预备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要相互合作，相互帮助。

3、员工午饭，小歇。

（二） 班中接待

1、 热忱迎客，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，留意本身形象。

当顾客进进餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时先容茶叶品种），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、点菜先容，主动推荐，当好顾问。

必须把握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

（1）预备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

（2）先容菜肴要荤素搭配，口味不容易重复，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前同客人做好解释，让顾客有心理预备。

（4）营业中途有估清，退菜必须写明缘由由厨房或部分领导签字证明方可退菜。

（5）点菜要把握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

（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，提出发点菜先容就想到你，这就表示你的倾销先容成功了。

3、按序上菜，操纵无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提早预备，如刀，叉，所需调料等。

（1）上冷菜要均匀摆开（口味，色彩，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（点菜单上没有的菜尽不上台，寻觅领导的指令），坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时留意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，留意平衡，避免汤汁外溢滴漏。

（4）上酒水要留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）上菜终了要对客人交代清楚（先生/小姐菜已上齐，还需要甚么请吩咐）。

（7）根据情况上水果盘。

4、席间提供优良服务。

（1）适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操纵卫生。

（2）观察就餐动态，如有超时太长的菜肴，要主动和传菜部分联系或部分领导联系，提示催菜。

（3）妥善处理好平常供给中的琐碎矛盾，碰到菜式题目，要态度虚心，恳切，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话令人笑，一句闲话令人跳”的奥理，在处理不了的.情况下请示领导。

（4）顾客就餐终了要核对结帐单，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，要礼貌作别，提示不要遗漏所带物品。

（三）班末整理

1、及时按操纵程序收台：（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，夸大大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

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

在整个服务接待进程中，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，行业操纵用语，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。

**服务员工作计划书篇八**

工作计划网发布某酒店服务员工作计划书，更多某酒店服务员工作计划书相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

正如一句格言所讲：“成功者找方法，失败者找借口”。每天向着目标前进，工作会更有充实感。作为社会大家庭的\'一员，我们每个人都肩负着神圣而艰巨的使命。我们应该重视它，欢迎阅读某酒店服务员工作计划书。

感谢阅读某酒店服务员工作计划书，希望我们每位都能成为成功者。

亲爱的小伙伴们浏览了：

最新xx酒店服务员工作计划范文

精选酒店服务员工作计划范文

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn