

茶房服务员工作总结精选11篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/229261.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

茶房服务员工作总结1

20_茶楼服务员工作计划范例

- 1、服从茶楼主管工作安排
- 2、提前10分钟到岗打卡签到、化妆、换衣服
- 3、检查仪容仪表
- 4、参加开班前例会
- 5、根据当天主管安排，营业时间前和当班人员一起打扫责任区域卫生
- 6、迎客：有客人到大厅或雅间时，面带微笑问候每一位客人和酒店领导(您好欢迎光临、早上好、中午好、晚上好、圣诞、元旦、新年、周末好等)
- 7、询问：先生/小姐您好!请问喝什么茶?
- 8、记录好客人点茶的杯数和茶品
- 9、道别：请稍等!马上就好
- 10、这是您的茶/饮料，请慢用!有什么需要请随时招呼我们!希望您休息愉快!
- 11、巡视：在大厅不停巡视(走动或目光)客人是否有示意和营业大厅的卫生情况、是否需要换烟缸、茶水是否需要续水、窗帘、家具的摆放是否合理并及时处理和调整
- 12、结账：大厅客人离开座位时要引领客人结账
- 13、客人离开后马上去收回茶具和打扫卫生并将杯具及时清洗和消毒
- 14、离开客人：遇到客人大批从雅间和浴足房出来，要礼貌询问：请问您们是否已结账

15、礼貌征询客人意见或建议(先生/小姐：请问我们的服务还满意吗?请把意见留给我们，我们将及时改正，希望您下次来时我们会让你更加满意)，在客人意见本上记录下客人意见并及时反馈给部门领导

16、提醒客人：小心地滑，小心台阶，17、送客：客人离开时，恭送客人：再见/请走好/欢迎下次光临/请慢走

18、如果出现跑单现象，和当班人员一起承担赔偿责任

19、上班时不允许无故脱岗串岗(若有现象依照员工手册处罚条例进行处罚)

20、卫生：在夜班客人离开后和早班接待客人前对整个营业场所按标准彻底做清洁卫生

21、主管检查后方可下班

22、积极完成好部门领导安排的其他工作

茶房服务员工作总结2

职责描述

(一)总管家

任务：负责茶馆服务管理本部门的各项工作

汇报：总管家或者总部

管理：茶馆全体员工

职责范围：

1、制定茶馆年、月度营业计划。分析、报告月度经营情况。领导本部门员工积极完成各项经营指标。

2、推广品茶销售，根据市场情况和季节变化制定促销计划。如推出有特色的茶点、茶食、和饮品，或举办有特色的品茶会、茶艺表演宣传。

3、控制茶叶下茶量、泡茶温度，茶艺表演节奏、茶艺表演过程当中礼仪和茶文化知识的介绍、泡茶的时间和要求，正确控制毛利率和成本。加强茶叶管理，降低成本，增加盈利。

4、制定服务标准和操作规范，检查管理人员的工作情况和茶馆的服务规范及各项规章制度制度的执行情况，发现问题及时采取措施。

5、巡视茶馆厨房的工作情况，检查服务员的操作程序。在品茶高峰时间检查茶馆服务和泡茶质量，遇有重要客人品茶时，要亲临现场指导工作。

- 6、制定服务技术和茶艺培训计划和考核制度。定期同领班或者员工进行沟通，建立和员工之间的感情，多关心员工，针对性的组织服务人员和茶艺师外出学习其它茶馆的经验、技术，指出别人的缺点和优点。
- 7、经常检查茶馆、厨房卫生，贯彻执行茶馆卫生制度。
- 8、抓好设备、设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，并得到正确使用，防止发生事故。
- 9、每天主持全体员工例会，总结一天工作和安排第二天工作。
- 10、密切配合其它部门工作。协调各部门之间的关系。
- 11、做好总部和加盟商交给的其它工作。

(二)管家

任务：管理整个茶馆，保证工作的顺利进行，使客人充分享受到高效、礼貌的服务;控制茶点、茶食、水果、饮料的出品质量。

汇报：总管家

管理：全体员工

职责范围：

- 1、严格按制定的营业消耗及成本控制。
- 2、参与年度的部门预算计划、收入和消耗、营业茶具的合理控制及年度的商务计划。
- 3、根据制定财务报表，保证茶馆营业运转。
- 4、依照部门的营业指南为不同的茶会提供标准的服务。
- 5、经常与厨师沟通，关于每月的特别介绍和推出，想一些新的方法，抓住更多的客人，提高我们的收入。
- 6、要求服务员和同事及厨房、客人保持良好的关系。
- 7、每天对员工的例会，做一些准备、服务、菜单和特别安排。
- 8、改正错的服务程序及检查他们是否规范服务。
- 9、检查家私柜，清洁和补充家私。
- 10、清楚要盘存和消耗的数量。

- 11、与客人保持好的联系以提高效益，有一个客人记录本包括客人的爱好。
- 12、通知总管家茶馆的标准。
- 13、掌握客人的投诉;询问客人是否对品茶满意。
- 14、保证茶馆的茶具及早备用的，制一个严格的存表，控制破损及丢失。
- 15、根据卫生防预站的标准，要求和检查我们的茶具及用具。
- 16、随时联系工程部保持用具及其它设施的正常运行。
- 17、领导员工学习茶馆的规章制度。
- 18、做培训计划培训及员工。
- 19、建议留用和解雇员工。
- 20、最基本的要掌握怎样提高营业效益。
- 21、参与年度的市场计划和市场计划。
- 22、制定工作报告。
- 23、以下需提交总部：
月考勤表;员工评估表;餐巾、桌布、面巾、餐具的月盘存表;培训报告。
- 24、每周的工作时间表及工作安排。
- 25、做好销路报告。
- 26、提交代客人、员工所发生事件的报告。
- 27、记录丢失或找到的项目。
- 28、参加每周的茶馆会议和每天的营业会议。
- 29、上班准时，工服整洁、干净、佩戴名牌。
- 30、随时提供标准有礼貌的服务。
- 31、保持与员工及其它部门的友好关系。
- 32、完全明白掌握饭店制定的防火、健康、卫生及安全设施条例。

- 33、随时保持高标准的仪容仪表及卫生。
- 34、理解并掌握饭店制定的员工手册和制度。
- 35、举行每月员工会议。
- 36、参加所有的行政管理会议。
- 37、参与考察目标及宴会变动的反响。
- 38、执行公司或茶馆对茶会会的要求(更改)。
- 1、总管家和管家不在时代替他使茶楼正常运行。
- 2、随时检查员工的工作服的整洁及佩戴名牌。
- 3、从员工举建起一个队伍，在他们的福利安全方面得以发展。
- 4、保证员工随时提高服务质量。
- 5、协助培训员工所需的且充分完善他们责任规范。
- 6、督导员工投入工作，保证正确的服务标准及方法。
- 7、保证部门的营业预算并严格控制成本。
- 8、要求所有的员工完全理解及掌握茶楼的员工手册。
- 9、所有的员工要完全理解掌握茶楼制定的防火、健康、卫生和安全设施条例。
- 10、担负其他合理的责任和分配的职责。
- 11、积极按照总部对顾客的要求(改变)做。
- 12、巡视大厅、水吧台的营业及服务情况，指导、监督日常经营活动、预订、安排。
- 13、检查各区域的卫生、摆台标准、所需物品，确保工作效率。
- 14、参加例会，提出合理化建议，听取工作指示。
- 15、每周做好各员工的排班表，监督主管或员工制定排班表，招聘新员工，实施员工在职培训计划，评估员工表现，执行茶楼各项规章制度，解决有关问题。
- 16、发展良好的客户关系，满足客人的特殊服务，处理客人投诉。
- 1、与有关部门密切联系和合作，向厨师长和茶艺师提出有关销售主管所分配的任务。

17、销售的建议，共同向客人提供优质餐饮服务。

18、完成管家交给的其它任务。

(四)茶楼领班

任务：合理的分配服务员做好标准的餐饮服务。

管理：服务员

职责范围：

- 1、管家不在时，领导及协助他们的工作。
- 2、学习、评估营业程序，并向经理提出改进意见。
- 3、记录每天的茶及餐的收入。
- 4、检查顾客的消费状况。
- 5、给属下安排工作及责任。
- 6、并要做到咨客的责任。
- 7、检查服务员的工作表现。
- 8、督促员工细心的用各种器皿。
- 9、熟知菜谱及点单。
- 10、忙的时候协助手下工作。
- 11、确信产品的服务速度。
- 12、与客人保持好的关系。
- 13、处理客人投诉。
- 14、时刻询问客人的要求(是否满意)。
- 15、通过礼貌及职业的工作态度保证我们的回头客。
- 16、查看客人的名片(及时联系或更改)。
- 17、及时给客人一个关于酒店的其它功能设施的准确资料。

- 18、叙述下级有关的意外事故。
- 19、记录与客人有关的意外事故。
- 20、记录找到及丢失项目并通知有关部门协助。
- 21、控制减低成本。
- 22、参加员工会议并发言。
- 23、促进对培训员工的培训工作。
- 24、承担管家所分配的任务。

(五)咨客(迎宾员)

任务：友好热情地欢迎客人到来;接电话且带客人到餐厅不同的区域品茶。

汇报：管家

职责范围：

- 1、工服干净、平整、佩戴名牌。
- 2、根据营业情况，问候并带客人入坐。
- 3、接电话、预定，掌握部门的坐位及标准，把握客人的询问。
- 4、提高服务技巧。
- 5、保持与工友及其它部门的友好关系。
- 6、理解掌握茶楼的防火、卫生、健康、安全设施条例。
- 7、随时保持最好的仪容、仪表及卫生。
- 8、理解掌握饭店的员工手册及规定。
- 9、担负合理的责任和委派的职责。
- 10、积极响应茶楼对宴会的安排。

(六)茶楼服务员

任务：根据所制定的标准为客人提供友好的、热情的服务。

汇报：茶馆领班

职责范围：

- 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。

(七)吧员

任务：负责发放酒水和礼貌迎接客人

汇报：总管家

职责范围;

- 1、保持工作服的干净、整洁、佩戴名牌。

- 2、每天做好领货工作。
- 3、检查第二天的预定，并下好各种单。
- 4、保持吧台的清洁卫生。
- 5、要凭点单发酒水，凭借条借出宴会所需饮料。
- 6、把每天的酒水单、领料单及盘点表要提交管家。
- 7、每天要做一个库存、邻料及销售的项目表。
- 8、每周一次总盘和核对。
- 9、做好茶叶罐的卫生及储存。
- 10、不断更新茶馆吧台的摆设及清洁，以吸引客人。
- 11、对吧台玻璃器皿的细心使用及清洁，保持亮度。
- 12、熟知水吧及茶叶知识，并掌握泡茶所用的茶具。
- 13、每天上交工作报告及给下个班留言。
- 14、离开吧台时要将所有的柜锁好，并将钥匙转交经理或主管。
- 15、遵守茶楼的员工守则及各项制度。

茶房服务员工作总结3

一年来，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持“谁生管、谁负责”的原则，突出重点，强化管理，狠抓落实，确保茶坊客人、员工的人身、财产安全，实现了全年无安全事故，无重大治安案件和刑事案件，保证了茶坊经营活动的顺利进行。在安全问题上，我们制定了茶楼消防安全疏散应急预案，建立了茶楼消防安全制度，加强了员工的消防安全培训和消防器材操作方法，强化了员工安全意识。为了财产和人身安全，茶坊安装了报警系统。我们为了把安全落到实处，每日安排专人进行消防安全检查，并作详细的记录，每月一次的消防培训，半年一次考核。让每一位员工了解消防安全重要性。我们积极参加酒店组织的“安全生产月”防火演练活动，进一步增强了员工的消防安全意识。

茶房服务员工作总结4

×××茶楼20_年度工作总结报告

光阴似箭，日月如梭。伴随着新年钟声的临近，依依惜别了20_年，现就一年来工作作以下汇报：

一、营业分析：

从20_年1月1日至20_年12月31日，茶楼总体营业情况如下：

1、营业收入：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元，折扣×××元，免单×××元，包厢（房费）×××元。

2、营业成本：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元。从以上数据可得出：

平均每月营业收入为×××元，修路（9月5日至12月24日）四个月期间总营业收入为×××元，四个月平均营业收入×××元，除此之外，其它八个月平均营业收入为×××元。

另外：

- 1、交易约6600笔，由此得出平均一桌消费为430元左右，消费偏中居上；
- 2、厨房收入比重×××%，厨房利润率×××%；吧台收入比重×××%，吧台利润率×××%，收银台收入比重×××%，收银台利率×××%；茶楼总利润率×××%。
- 3、厨房点单总数量：煲仔饭/大碗饭>火锅>悠闲简餐>，其中农家小炒肉居首；
- 4、吧台点单总数量：六大茶系>养生茶，其中38元/杯的清明茶居首；
- 5、收银台点单总数量（除纸巾外）：烟酒>饮料，其中黄王烟居首；
- 6、包厢进客频率和营业收入金额：5字号包厢>8字号包厢>6字号包厢>9字号卡包；
- 7、消费时间：周末>工作日，工作日当中：晚上>白天。

二、各项费用开支分析：

- 1、营业费用：全年累计数×××元，其中×××元为装修折旧（×××元/月），水电费累计×××元，物业管理费累计×××元，维修费累计×××元；
- 2、管理费用：全年累计×××元，其中管理人员工资累计×××元；
- 3、财务费用：全年累计×××元，其中×××元为贷款本息（×××元/月）；
- 4、待遇费用（包括工资、福利、补贴等）：

收银台全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；

吧台全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；
厨房全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；
以上三项费用占总收入比率×××%

三、管理总结：

1、健全管理机构，完善培训机制：

保证每个职位级别都至少有两个以上的上级监管，明确各职位职责、职能和职权。为了提高员工的服务质量和正确的服务理念，明确培训的"目的性"、"实用性"、"时间性"；其次，每项培训都依照个人培训效果设置负责人员；再三，制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以演练方式，依次进行培训。

对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式；把培训融入平时的工作当中，层层复制，隔层抽查。定时学习，定时培训，不定时考核。让员工常做常新，不断学习，不断成长，不断进步，让员工达到“在成长中工作”。

2、完善的会议制度，提高员工技能和素质，形成自动自发体系：

会议包括季度总结会、每月经营分析会、两周例会、班前班后会等等，提高会议效率，集中解决问题。定死会议时间，让大家形成习惯，让管理层和员工都自动自发把各自工作做好。

3、加强协调部门关系：

茶楼分部门，部门之间既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度。一项事情的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每次例会上反复强调出现的问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调；管理者的职责就是解决问题解决麻烦，而不是传承问题传承麻烦，更不能扩大问题扩_烦。

4、重视食品卫生，抓好安全防火：

重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，定期消毒，制定了日检查、周评比、月总结的制度；抓好安全防火工作，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，并进行防火器材实操培训。

四、影响营业收入因素：

1、社会大风气影响不可忽视。相对而言，促使大部分消费者只选择周末消费。

2、9月至12月近四个月的修路封闭影响严重。交通麻烦导致消费者想来也难。

3、同行竞争激烈。近几个月就新开茶楼多达四家：华祥名苑，鸿泰麻雀，澧源，格林等等，以前的消费者也当起了茶楼的老板。

4、9字号卡座创造收入少，空间利用性受损。

5、管理高层人员流动性大，受其影响，流失部分客户。

五、存在问题及可改善部分：

1、支持管理层多参加学习和培训：没有让管理层人员培训学习，希望管理者进步和优秀是不大可能的，企业要积极选派优秀有潜力的员工进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，也提升了企业文化内涵，加强的员工之间的沟通交流和团结。

2、重视管理层稳定性，形成企业核心竞争力：只要管理者招待好了，员工招待好了，客人也就招待好了，生意也好了，茶楼自然而然赚钱就多了。用人是门艺术。对管理层负责，留住了核心管理人才，就把握了企业的核心竞争力，这其实也是对茶楼长期发展考虑和负责。

3、调查市场，加强促销意识：促销，舍小礼得大利，关键是让花出去的钱赚回更多的收入和利润。发动员工思考建议，鼓励员工积极参与决策。

4、加强客户维护和管理:留住老客户，拓展新客源。优待老客户（打折，赠礼等等），以老客户带动新客户，撒网式推广，形成消费网络体系（消费群体）；另外加强不同企业的互利来往，想方设法创建新客户。

5、员工餐拟定标准，如两素一荤一汤。

6、共同营造良好环境，注重“感动服务”。环境没有现成的，全靠大家每一份子共同营造。给员工营造安全感和归属感，同时给客人留下舒适和感动。茶楼有了良好的设备的基础上无非是从卫生和服务两方面下功夫，卫生好比人的技能，而服务就好比人的态度；卫生再好，服务不行，也是功亏一篑；服务再好，卫生不行，也是白搭。卫生不好可以打扫，可服务不行，流失客源；所以如何做好服务和如何做好卫生都大有文章。

7、加强成本控制，保证厨房利润、吧台利润及收银台利润。减少不必要开支，利润是茶楼生存的根本。成本控制无非是从开源和节流两方面下功夫。

六、前景：

茶楼经营是以餐带饮，以餐饮口味带动茶饮消费；但营业收入中是茶饮带动餐饮，茶饮利润大，餐饮利润有限，收银台利润小。故厨房餐饮口味是经营关键，吧台茶饮是利润关键。

绿城茶楼餐饮独特、消费居中、装饰典雅、环境清新、设备新颖；只要我们以“多一分服务”、“感动服务”为宗旨，以好的服务在消费人群中口碑相传，以点带点，以点带面地宣传，只要我们在同行中除了优美的环境，良好的设备外，以“尚好”的服务脱颖而出，加上优异的管理者，打造具有偷不走、挖不跑、不易仿效的核心竞争力人才和团队，以团队带动企业，一直引领企业前进，在团队的“主根”上开枝生叶，遍地播种开花，相信一定会创造茶楼行业的奇迹。

× × ×

二零一四年元月二十五日

茶房服务员工作总结5

茶楼主管年终工作总结范文3篇

茶楼主管年终工作总结范文一

在过去的一年里，我们围绕酒店工作思路和目标，狠抓经营管理，以提升服务质量为重点，在酒店领导的亲切关怀和大力支持下，在各部门的大力配合和全体员工的努力下，创造了良好的经济效益，完成了酒店下达的经济指标及各项考核目标任务。

一、主要经济指标完成情况

酒店20xx年4月1日至20xx年12月31日，对茶坊下达了经济指标和各项考核目标任务。从20xx年4月1日截止20xx年11月30日共计完成营业收入xxx万元，与下达的目标任务xx万元相比，完成目标任务的xx%;营业成本xx万元，与下达指标xxx万元相比，降低了xxx%。

二、主要工作

1、制订各项规章制度，逐步健全内部管理规章制度是加强酒店管理的重要保证，为此，我们及时制定了(钥匙管理办法、遗留物管理程序、服务程式、酒水管理办法、库房管理办法、考核制度等)各项规章制度。根据我们茶楼特殊性结合酒店管理制度，制定茶楼工作手册，使员工按照标准化、规范化、程序化来操作，提升了员工整体素质。为了准确了解顾客在消费过程中的各种需求，建立了客史档案，制定了婚宴、会议预定登记表，制作了茶楼贵宾卡。与桑拿中

心重新签订《关于开展浴脚、桑拿按摩》的合同。做好了固定资产的管理，加强员工爱护酒店设施设备的意识，每半年我们进行一次自查，对遗失或未办理手续的资产及时采取相应的措施，在年底的财产清查中保证了财产的安全。我们还对二级库房加强了管理，每月对易耗品、清洁用品盘点，对申购物品严格按照酒店申购程序办理。吧台酒水做到每日盘点、帐实相符，不得有误。为了使茶坊财务核算更加规范，建立了一套完整的适合本茶坊财务核算和管理需要的电算化记帐系统。

2、进一步完善硬件设施，创造良好饮茶氛围

为了营造更好饮茶氛围，我们对茶坊大厅装饰做了调整，对大厅原有的风景画更换为山水画，对大厅的座垫、靠垫套进行了撤换，使大厅更加整齐、统一、协调。同时增设茶坊背景音乐，对大厅、卫生间面台上的干花和包间烟灰缸、抽纸盒做了更换，为大厅增添了金鱼缸，为宾客提供了一个舒适和幽雅的环境。我们还对花园平台新购置太阳伞，增加了喷泉，喷水池增加金鱼，为顾客提供了一个清新、休闲饮茶环境。在今年春节、圣诞节、婚宴期间，我们给茶坊进行了全面装饰，使茶坊更加温馨、喜庆。为了提高茶坊档次，我们更换了9台品牌麻将机，订购了专用紫砂杯，对袋装茶叶克数做了调整，保证了茶叶的品质。为了增加营业收入，将原办公室改为大包间。为了节省开支，将酒店闲置的家俱搬至新增加的包间使用。通过不断的完善茶坊硬件设施和不断提高服务质量，为顾客营造了一个非常好的饮茶氛围，大大的增加了茶坊的营业收入，留下了许多老客户，带来了

很多新客户，稳定了茶坊的收入。

3、加强员工素质培训，努力提高服务质量

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。加强员工的培训是提高服务质量的关键，也是促进酒店生存发展的根本。为此，我们今年的重点工作加强员工培训，每月开展二次二级培训，主要对员工进行(仪容仪表、行为规范、职业道德、服务意识、员工心态训练、服务礼仪、服务程序)等方面的培训，通过培训员工在卫生质量、服务质量、服务意识等方面都有明显的改善，提高了员工职业道德的修养。我们对新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新员工快速熟练掌握工作业务起到了很好的作用。为了更好地让员工掌握茶艺知识，我们特请专业茶艺师给员工培训茶叶知识和冲泡方法，提高员工服务技能。我们积极参加酒店组织7月1日，历时一个月的“微笑大使”、“微笑明星”和3月31日至4月2日开展的“服务大比拼”活动。通过这次活动，提高了员工微笑意识和服务水平。

4、强化安全责任 落实安全措施

一年来，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持“谁生管、谁负责”的原则，突出重点，强化管理，狠抓落实，确保茶坊客人、员工的人身、财产安全，实现了全年无安全事故，无重大治安案件和刑事案件，保证了茶坊经营活动的顺利进行。在安全问题上，我们制定了茶楼消防安全疏散应急预案，建立了茶楼消防安全制度，加强了员工的消防安全培训和消防器材操作方法，强化了员工安全意

识。为了财产和人身的安全，茶坊安装了报警系统。我们为了把安全落到实处，每日安排专人进行消防安全检查，并作详细的记录，每月一次的消防培训，半年一次考核。让每一位员工了解消防安全重要性。我们积极参加酒店组织的“安全生产月”防火演练活动，进一步增强了员工的消防安全意识。

茶楼主管年终工作总结范文二

今年x月x日今日茶食居至今已有一年的时间了，我从对茶一无所知到现在稍稍能分辨茶叶的品种以及泡发，能分清茶具的运用等，我非常感谢公司给我学习的机会，也感谢领导的赏识，委以重任!由于文化园大的环境影响茶室及饮食行业环境相当严峻，如何搞好茶室经营和如何管理好茶室员工是我目前最为重要的工作，在领导一次次监督、帮助下，我不在逃避问题所在，将努力做好自我本职工作，全面落实以服务为导向、以顾客为中心，在不改变大体的情况下，做好一切准备事项，工作计划如下：

一、茶室20xx年收入情况如下

实现营业收入xxx元。

二、今年完成的主要工作

(一)员工相处

从零到壹，我用了三个月的时间，员工和茶一样，同样用了三个月去认识、了解，与其说管理不如说是大家一起学习，我们的起步是一样的，或许我比她们可能还要低。也许是因为这样的关系，三个月的相处中几乎没有做任何的管理，所以才会出现11月份的事情。这

是我一个人的责任，我没做到一个管理者应该做到的检查、监督。而是任其发展，以自认为的方式去和员工相处。三个月的时间我了解她们的性格，同样认识到了自己所不足的地方。

三个月里，我们共同认识了茶叶的品种、属性、特色、以及产地。更学会了什么品种的茶叶在运用什么样的冲泡方法。学会了初步的功夫茶、学会了茶具的认识、分辨，能简单阐述茶具的名称作用以及典故。三个月给她们做了一个初步的岗位定位，慢慢运用每个人不同的性格针对性的设置岗位和领域。

(二)抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力

1.健全管理机构，由茶食居办公室、各部门组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，完善了我在管理监督上的失职，使管理工作较顺利进行；

2.完善的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、班前班后会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，使得我的工作计划实施到位，会议质量的提高让落实执行变的较快速；

3.加强协调关系。由于茶室的地理位置以及个人不懂沟通，和各部门的协调工作一直都不是理想，在发现问题解决问题上一直得不到更好的完善。一项事情的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调；

4.提高综合接待能力。个人认为茶室主要做的是接待工作，工作的本质上有别与常规的服务员。首先，我们接待的是茶客，其次，我们接待的是领导。茶桌与餐桌的区分，茶好、水灵、具精和恰到好处的冲泡技巧，便造就了一杯好茶，再加上有一个品茶的幽雅环境，便不是单纯的饮茶了，而已上升为一门综合的生活艺术。因此，茶的品饮，除了对茶本身“啜英咀华”外，品茶环境的塑造，也是很重要的。然后喝酒讲究气氛浓烈，对象、话题等，一种酒过三巡之后的轻松。因为本质上的不同，服务的方式和注意事项也就不同。由于环境优美、价格合理、味道可口、我们就必须给出一流的服务，使宾客高兴而未，满意而归。

(三)开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入

由于茶室的进客量很少，在领导和相关部门进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试决定尝试开出有特色的简餐(筹备中)。第二，开展优惠券等优惠活动来吸引客户。第三、督促储备区分与其他茶室的茶艺演出以及接待方式。争取在不影响大环境和不违背公司规章制度的前提下努力发展拥有自己特色的经营模式。

(四)增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支

严格按照公司下发文件强调成本控制、节约费用的重要性，增强员工的效益意识，并要求员工付之行动。员工已养成良好的节约习惯，合理开闭水掣、电掣，发现浪费现象，及时制止。另外，工程部负责人定期进行用电、用水调查，掌握市员工用水用电情况。合理控制成本、节约开支。

(五)完善培训制度，提高员工素质

1.完善培训制度。为了提高员工的服务质量和正确的服务理念，明确了培训的“目的性”、“实用性”、“时间性”。其次，每项培训都依照个人培训效果设置负责人员，再三是制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以演练方式，依次进行培训。例如，每月一次茶艺培训演练、安全卫生

演练;每周二次服务知识、服务技能培训等。再四，定期进行考核，(六)重视食品卫生，抓好安全防火

- 1.重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度;
- 2.抓好安全防火工作，认真贯彻安全第一，预防为主方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，并进行防火器材实操培训。

三、存在的问题

- 1.员工的积极性不高，服务的理念不明确;
- 2.专业知识的不成熟;
- 3.管理效果不明显。

四、明年的设想

- 1.提高自身的专业技能培训;
- 2.抓好员工的精神面貌管理;
- 3.加强规范管理，提高茶室的卫生监督管理水平和服务质量;
- 4.多开展员工技能考核活动，增加员工工作的积极性。

茶楼主管年终工作总结范文三

在全体管理人员和员工的共同努力下，在广大茶友的支持下，茶楼的局面发生了翻天覆地的变化。现就全年的工作总结如下：

一、取得的成绩

1、经营规模由小变大;

今年茶楼在经营规模上有大幅度的提高，经营面积由原来的120平方米发展到现在的210平方米(一层增加到二层)。

2、从业人员有所增加

今年在规模扩大的基础上，从业人员由原来的4人增加到现在的5人。其中一线人员由原来的1人增加到现在的2人，基层力量得到充实。

3、服务质量有所提高

在扩大经营规模后，茶楼进行了正规化建设的起步工作。制定了一系列切实可行的管理制度，同时对员工进行了全面的培训。服务质量有所提高。

4、产业链得到延长

由于茶楼开辟了一部分的豪华间，消费的客户也由原来单一的中低端客户发展为高中低端客户全面开花的大好局面。

5、企业文化建设已有雏形

今年，茶楼在着重点加强硬件建设的同时，也使企业文化建设同步进行，提出了“打造百年老店”的口号。

二、存在的问题

1、经营业绩不太理想在全球金融危机和国内市场竞争的双重压力下，茶楼的经营业绩还远没达到预期的效果。

2、无核心竞争力在目前日趋激烈的市场竞争中，茶楼规模不够大，员工素质参差不齐，虽然进行了价格调整，但经营无明显改观，说明降价并不是竞争的有效手段，无核心竞争力才是当前的症结所在。

3、员工市场意识不强

一线员工思想观念未转变，在服务上未站到领导的高度看问题，经常对客人说：“老板说的xxxx”使茶楼高层左右为难。

4、产业前景不容乐观

行业门槛低，一间房子摆两桌机麻便可开公司，以至于大大小小的茶楼遍布大街小巷、高楼平房。由于自动机已推出到极致，产业升级换代的可能性不大，加之当前人们的娱乐方式多样化，所以该行业已属夕阳产业，前景不容乐观。

三、下一步打算

1、统一思想，转变观念，深入贯彻高层经营思路，把全体员工的思想统一到茶楼发展上来。

2、加强员工培训，请进来走出去，带领茶楼高层领导到北京老舍茶馆参观学习，为打造百年老店夯实人力资源。

20xx年，取得了成绩，也存在不足。感谢广大-麻友的支持，希望通过全体员工20xx年的努力，使茶楼工作更上一个台阶，为茶楼的第二次腾飞(上市)打下坚实的基础!茶楼主管工作总结

欢迎访问大文斗范文网。

茶房服务员工作总结6

茶楼年终工作总结(精选多篇)

×××茶楼20_年度工作总结报告

光阴似箭，日月如梭。伴随着新年钟声的临近，依依惜别了20_年，现就一年来工作作以下汇报：

一、营业分析：

从20_年1月1日至20_年12月31日，茶楼总体营业情况如下：

1、营业收入：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元，折扣×××元，免单×××元，包厢×××元。

2、营业成本：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元。

从以上数据可得出：

平均每月营业收入为×××元，修路四个月期间总营业收入为×××元，四个月平均营业收入×××元，除此之外，其它八个月平均营业收入为×××元。

另外：

- 1、交易约6600笔，由此得出平均一桌消费为430元左右，消费偏中居上；
- 2、厨房收入比重×××%，厨房利润率×××%；吧台收入比重×××%，吧台利润率×××%，收银台收入比重×××%，收银台利率×××%；茶楼总利润率×××%。
- 3、厨房点单总数量：煲仔饭/大碗饭>火锅>悠闲简餐>，其中农家小炒肉居
- 4、吧台点单总数量：六大茶系>养生茶，其中38元/杯的清明茶居首；
- 5、收银台点单总数量：烟酒>饮料，其中黄王烟居首；
- 6、包厢进客频率和营业收入金额：5字号包厢>8字号包厢>6字号包厢>9
字号卡包；
- 7、消费时间：周末>工作日，工作日当中：晚上>白天。

二、各项费用开支分析：

1、营业费用：全年累计数×××元，其中×××元为装修折旧，水电费累计×××元，物业管理费累计×××元，维修费累计×××元；

2、管理费用：全年累计×××元，其中管理人员工资累计×××元；

3、财务费用：全年累计×××元，其中×××元为贷款本息；

4、待遇费用：

收银台全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；

吧台全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；

厨房全年累计待遇费用为×××元，占总收入比率×××%；

以上三项费用占总收入比率×××%

三、管理总结：

1、健全管理机构，完善培训机制：

保证每个职位级别都至少有两个以上的上级监管，明确各职位职

责、职能和职权。为了提高员工的服务质量和正确的服务理念，明确培训的“目的性”、“实用性”、“时间性”；其次，每项培训都依照个人培训效果设置负责人员；再三，制定了培训方案，采取理论与实际相结合，以演练方式，依次进行培训。

对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带

练，以及定期集体培训的方式；把培训融入平时的工作当中，层层复制，隔层抽查。定时学习，定时培训，不定时考核。让员工常做常新，不断学习，不断成长，不断进步，让员工达到“在成长中工作”。

2、完善的会议制度，提高员工技能和素质，形成自动自发体系：

会议包括季度总结会、每月经营分

析会、两周例会、班前班后

会等等，提高会议效率，集中解决问题。定死会议时间，让大家形成习惯，让管理层和员工都自动自发把各自工作做好。

3、加强协调部门关系：

茶楼分部门,部门之间既分工,又协作,由上而下,层层落实管理

制度。一项事情的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每次例会上反复强调出现的问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调;管理者的职责就是解决问题解决麻烦,而不是传承问题传承麻烦,更不能扩大问题扩_烦。

4、重视食品卫生,抓好安全防火:

重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,定期消毒,制定了日检查、周评比、月

总结的制度;抓好安全防火工作,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制

定安全防火制度,完善安全防火措施,并进行防火器材实操培训。

四、影响营业收入因素:

1、社会大风气影响不可忽视。相对而言,促使大部分消费者只选择周末消

2、9月至12月近四个月的修路封闭影响严重。交通麻烦导致消费者想来也

3、同行竞争激烈。近几个月就新开茶楼多达四家:华祥名苑,鸿泰麻雀,澧源,格林等等,以前的消费者也当起了茶楼的老板。

4、9字号卡座创造收入少,空间利用性受损。

5、管理高层人员流动性大,受其影响,流失部分客户。

五、存在问题及可改善部分:

1、支持管理层多参加学习和培训:没有让管理层人员培训学习,希望

者进步和优秀是不大可能的,企业要积极选派优秀有潜力的员工进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质,更激发了新老员工的工作热情,也提升了企业文化内涵,加强的员工之间的沟通交流和团结。

2、重视管理层稳定性,形成企业核心竞争力:只要管理者招待好了,员工

招待好了,客人也就招待好了,生意也好了,茶楼自然而然赚钱就多了。用人是门艺术。对管理层负责,留住了核心管理人才,就把握了企业的核心竞争力,这其实也是对茶楼长期发展考虑和负责。

3、调查市场,加强促销意识:促销,舍小礼得大利,关键是让花出去的钱

赚回更多的收入和利润。发动员工思考建议,鼓励员工积极参与决策。

4、加强客户维护和管理:留住老

客户，拓展新客源。优待老客户，以老客户带动新客户，撒网式推广，形成消费网络体系；另外加强不同企业的互利来往，想方设法创建新客户。

5、员工餐拟定标准，如两素一荤一汤。

6、共同营造良好环境，注重“感动服务”。环境没有现成的，全靠大家每一份子共同营造。给员工营造安全感和归属感，同时给客人留下舒适和感动。茶楼有了良好的设备的基础上无非是从卫生和服务两方面下功夫，卫生好比人的技能，而服务就好比人的态度；卫生再好，服务不行，也是功亏一篑；服务再好，卫生不行，也是白搭。卫生不好可以打扫，可服务不行，流失客源；所以如何做好服务和如何做好卫生都大有文章。

7、加强成本控制，保证厨房利润、吧台利润及收银台利润。减少不必要开

支，利润是茶楼生存的根本。成本控制无非是从开源和节流两方面下功

六、前景：

茶楼经营是以餐带饮，以餐饮口味带动茶饮消费；但营业收入中是茶饮带动餐饮，茶饮利润大，餐饮利润有限，收银台利润小。故厨房餐饮口味是经营关键，吧台茶饮是利润关键。

绿城茶楼餐饮独特、消费居中、装饰典雅、环境清新、设备新颖；只要我们以“多一分服务”、“感动服务”为宗旨，以好的服务在消费人群中口碑相传，以点带点，以点带面地宣传，只要我们在同行中除了优美的环境，良好的设备外，以“尚好”的服务脱颖而出，加上优异的管理者，打造具有偷不走、挖不跑、不易仿效的核心竞争力人才和团队，以团队带动企业，一直引领企业前进，在团队的“主根”上开枝生叶，遍地播种开花，相信一定会创造茶楼行业的奇迹。

× × ×

二零一四年元月二十五日

杭卫监函30号

杭州市卫生局卫生监督所关于召开杭州市茶楼业

食品卫生监督量化分级管理工作总结会议的通知

各城区卫生监督所、各有关单位：

根据《杭州市卫生局关于开展杭州市茶楼业食品卫生监督量化分级管理工作的通知》要求，经市区两级卫生行政部门的初审、复审，市卫生局认定杭州市茶楼业食品卫生等级a级单位8家。为了更好地完善全市茶楼业量化分级管理工作，提高茶楼业食品卫生的整体水平，经杭州市卫生局同意，决定召开杭州市茶楼业食品卫生监督量化分级管理工作总结会议，现将具体事项通知如下：

一、会议时间：20_年4月26日下午14：00开始，会期半天。

二、会议地点：杭州新侨饭店。

三、参加人员：各区卫生监督所分管领导及有关科室负责人，市区茶楼负责人，茶楼协会代表，新闻媒体记者。

四、会议内容：

- 1、全市茶楼业开展食品卫生监督量化分级管理工作情况总结。
- 2、公布20_年度食品卫生a级茶楼名单。
- 3、授牌仪式。

茶房服务员工作总结7

XX茶楼员工工作总结

想知道茶楼员工工作总结怎么写的吗?想知道的话就让我们一起来看一下XX茶楼员工工作总结范文吧。

光阴似箭，日月如梭。伴随着新年钟声的临近，依依惜别了XX年，现就一年来工作作以下汇报：

一、营业分析：

从XX年1月1日至XX年12月31日，茶楼总体营业情况如下：

1、营业收入：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元，折扣×××元，免单×××元，包厢(房费)×××元。

2、营业成本：

全年总数为×××元，其中厨房×××元，吧台×××元，收银台×××元。

从以上数据可得出：

平均每月营业收入为×××元，修路(9月5日至12月24日)四个月期间总营业收入为×××元，四个月平均营业收入×××元，除此之外，其它八个月平均营业收入为×××元。

另外：

- 1、交易约6600笔，由此得出平均一桌消费为430元左右，消费偏中居上;
- 2、厨房收入比重×××%，厨房利润率×××%;吧台收入比重×××%，吧台利润率×××%，

收银台收入比重 $\times \times \times \%$, 收银台利率 $\times \times \times \%$; 茶楼总利润率 $\times \times \times \%$ 。

3、厨房点单总数量：煲仔饭/大碗饭>火锅>悠闲简餐> , 其中农家小炒肉居

4、吧台点单总数量：六大茶系>养生茶, 其中38元/杯的清明茶居首;

5、收银台点单总数量(除纸巾外)：烟酒>饮料, 其中黄王烟居首;

6、包厢进客频率和营业收入金额：5字号包厢>8字号包厢>6字号包厢>9
字号卡包;

7、消费时间：周末>工作日, 工作日当中：晚上>白天。

二、各项费用开支分析：

1、营业费用：全年累计数 $\times \times \times$ 元, 其中 $\times \times \times$ 元为装修折旧($\times \times \times$ 元/
月), 水电费累计 $\times \times \times$ 元, 物业管理费累计 $\times \times \times$ 元, 维修费累计 $\times \times \times$ 元;

2、管理费用：全年累计 $\times \times \times$ 元, 其中管理员工资累计 $\times \times \times$ 元;

3、财务费用：全年累计 $\times \times \times$ 元, 其中 $\times \times \times$ 元为贷款本息($\times \times \times$ 元/月);

4、待遇费用(包括工资、福利、补贴等)：

收银台全年累计待遇费用为 $\times \times \times$ 元, 占总收入比率 $\times \times \times \%$;

吧台全年累计待遇费用为 $\times \times \times$ 元, 占总收入比率 $\times \times \times \%$;

厨房全年累计待遇费用为 $\times \times \times$ 元, 占总收入比率 $\times \times \times \%$;

以上三项费用占总收入比率 $\times \times \times \%$

三、管理总结：

1、健全管理机构, 完善培训机制：

保证每个职位级别都至少有两个以上的上级监管, 明确各职位职

责、职能和职权。为了提高员工的服务质量和正确的服务理念, 明确培训的"目的性"、"实用性"、"时间性"; 其次, 每项培训都依照个人培训效果设置负责人员; 再三, 制定了培训方案, 采取理论与实际相结合, 以演练方式, 依次进行培训。

对于新员工采用以点带点和以点带面的方式, 采用一对一帮扶带

练，以及定期集体培训的方式;把培训融入平时的工作当中，层层复制，隔层抽查。定时学习，定时培训，不定时考核。让员工常做常新，不断学习，不断成长，不断进步，让员工达到“在成长中工作”。

2、完善的会议制度，提高员工技能和素质，形成自动自发体系：

会议包括季度总结会、每月经营分析会、两周例会、班前班后

会等等，提高会议效率，集中解决问题。定死会议时间，让大家形成习惯，让管理层和员工都自动自发把各自工作做好。

3、加强协调部门关系：

茶楼分部门,部门之间既分工,又协作,由上而下,层层落实管理

制度。一项事情的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每次例会上反复强调出现的问题，部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调;管理者的职责就是解决问题解决麻烦，而不是传承问题传承麻烦，更不能扩大问题扩_烦。

4、重视食品卫生,抓好安全防火：

重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，定期消毒,制定了日检查、周评比、月

总结的制度;抓好安全防火工作,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,并进行防火器材实操培训。

四、影响营业收入因素：

1、社会大风气影响不可忽视。相对而言，促使大部分消费者只选择周末消费。

2、9月至12月近四个月的修路封闭影响严重。交通麻烦导致消费者想来也难。

3、同行竞争激烈。近几个月就新开茶楼多达四家：华祥名苑，鸿泰麻雀，澧源，格林等等，以前的消费者也当起了茶楼的老板。

4、9字号卡座创造收入少，空间利用性受损。

5、管理高层人员流动性大，受其影响，流失部分客户。

五、存在问题及可改善部分：

1、支持管理层多参加学习和培训：没有让管理层人员培训学习，希望管理

者进步和优秀是不大可能的，企业要积极选派优秀有潜力的员工进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，也提升了企业文化内涵，加强的员工之间的

沟通交流和团结。

2、重视管理层稳定性，形成企业核心竞争力：只要管理者招待好了，员工招待好了，客人也就招待好了，生意也好了，茶楼自然而然赚钱就多了。用人是门艺术。对管理层负责，留住了核心管理人才，就把握了企业的核心竞争力，这其实也是对茶楼长期发展考虑和负责。

3、调查市场，加强促销意识：促销，舍小礼得大利，关键是让花出去的钱赚回更多的收入和利润。发动员工思考建议，鼓励员工积极参与决策。

4、加强客户维护和管理:留住老客户，拓展新客源。优待老客户(打折，赠礼等等)，以老客户带动新客户，撒网式推广，形成消费网络体系(消费群体);另外加强不同企业的互利来往，想方设法创建新客户。

5、员工餐拟定标准，如两素一荤一汤。

6、共同营造良好环境，注重“感动服务”。环境没有现成的，全靠大家每一份子共同营造。给员工营造安全感和归属感，同时给客人留下舒适和感动。茶楼有了良好的设备的基础上无非是从卫生和服务两方面下功夫，卫生好比人的技能，而服务就好比人的态度;卫生再好，服务不行，也是功亏一篑;服务再好，卫生不行，也是白搭。卫生不好可以打扫，可服务不行，流失客源;所以如何做好服务和如何做好卫生都大有文章。

7、加强成本控制，保证厨房利润、吧台利润及收银台利润。减少不必要开支，利润是茶楼生存的根本。成本控制无非是从开源和节流两方面下功夫。

六、前景：

茶楼经营是以餐带饮，以餐饮口味带动茶饮消费;但营业收入中是茶饮带动餐饮，茶饮利润大，餐饮利润有限，收银台利润小。故厨房餐饮口味是经营关键，吧台茶饮是利润关键。

绿城茶楼餐饮独特、消费居中、装饰典雅、环境清新、设备新颖;只要我们以“多一分服务”、“感动服务”为宗旨，以好的服务在消费人群中口碑相传，以点带点，以点带面地宣传，只要我们在同行中除了优美的环境，良好的设备外，以“尚好”的服务脱颖而出，加上优异的管理者，打造具有偷不走、挖不跑、不易仿效的核心竞争力人才和团队，以团队带动企业，一直引领企业前进，在团队的“主根”上开枝生叶，遍地播种开花，相信一定会创造茶楼行业的奇迹。篇2

本次实习的目的在于通过理论与实际的结合、个人与社会的沟通，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。

一般来说，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识和业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂学习。实际体会一般公司职员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

实习在帮助应届毕业生从校园走向社会起到了非常重要的作用，因此要给予高度的重视。通过实习，让自己找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。

二、实习内容

实习的内容主要是销售保健品，学习公司的企业文化、销售技巧、团队协作精神等各方面的知识。凭着对本公司产品的了解和与其它公司产品的对比，突出本公司产品的优点和公司的良好信誉，积极开拓客户源，向顾客推销产品，并尽量推销系列产品，完成公司分配的任务。

二、实习内容

主要了解崂山绿茶及其他茶类的销售技巧以及茶行的管理经营办法，学习与人相处和团队合作的技巧，培养自己的处理实际问题的能力，努力将学校所学的专业知识融入于实际工作中。

三、实习体会

(1)按计划行事，但要随机应变。

做事有原则有计划，是值得夸奖的，但若是死板硬套，没有灵活性，那就完全没有可嘉之处了。还是那句话，原则性与灵活性的统一。

(2)行事先思而后行。

不思而行，无果;思而不行，幻想而已;思而行之，其果必成。任何成功的事，都是建立在思考之上的。在茶叶销售过程中，由于我们先前思维狭隘，没有将校外群体顾客延伸，只仅仅局限于茶馆、火锅店及串串香，直到3日晚第二次开总结会，又一次对细分市场分析时，才明白先前的我们错过了多少销售机会。于是在制定4日销售策略时，才将方针做了某些变化。第二天的销售果然如前一晚总结会所预测，取得了成效。可见，多思考有利于行事，如果我们在总结时不曾考虑这一点，第二天的销售定是没有着落。

(3)推销产品必须先熟悉产品。

不管推销什么，都要先了解这种产品，它的工艺流程、原料配备以及相关知识，你都要十分了解，只有当你了解时，你才能理直气壮的告诉顾客，他的选择没有错;你才有底气告诉顾客，你向他推荐这种产品，是因为你知道，这种产品一定会让他满意。不论是在哪一天的销售中，我们都遇到过回答不了顾客此类问题而错失成功机会的情况。曾经有一个顾客问我，“我一直喝的是普洱，你这个永川秀芽与普洱相比，有什么优势?”我一下愣住，不知如何回答。结果很显然，我错过了一位可能的顾客。事后，我反思很久，得出：推销产品必须先熟悉产品。当你不是很熟悉产品相关知识时，那么最好的方法是，用产品本身做你的说服工具。

(4)找准顾客，才能更易抓住顾客。

(5)采取恰当的方式向顾客推销。

第一天的推销过程中，我们都只忠于用三寸不烂之舌向顾客介绍永川秀芽，销售额上升速度很慢

。于是我们改变了第二天的推销策略，用产品演示法向顾客证明，激起其购买欲望。因为我们在推销的开始阶段，没有找到正确的方式，无法让顾客观其色，嗅其香，品其味，所有丢失了不少的准顾客。可见，方式的选择是什么重要的。

五、总结

营销，营在运，筹在幄。任何一种经济活动，任何一个市场，都不得不遵循“先观后效”的原则。营销者，善谋略，当可运筹帷幄，决胜千里。

实习对我来说是个既熟悉又陌生的字眼，因为我十几年的学生生涯也经历过很多的实习，但这次却又是那么的与众不同。它将全面检验我各方面的能力：学习、生活、心理、身体、思想等等尤其是心理承受能力。就像是一块试金石，检验我能否将所学理论知识用到实践中去。关系到我将来能否顺利的立足于这个充满挑战的社会，也是我建立信心的关键所在，所以，我对它的投入也是百分之百的！在这一个多月里我还是有不少的收获。

以上是我的实习工作总结，这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间内上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将主要工作总结如下:

一、各项经济指标完成情况:

全年实现营业收入_____元,比去年的_____元,增长_____元,增长率___%,营业成本_____元,比去年同期的_____元,增加_____元,增加率___%,综合毛利率___%,比去年的___%,上升(或下降)___%,营业费用为_____元,比去年同期的_____元,增加(或下降)_____元,增加(或下降)率___%,全年实际完成任务_____元,超额完成_____元,(定额上交年任务为380万元)。

二、今年完成的主要工作:

(一)落实酒店经营承包方案,完善激励分配制度,调动员工的积极性。

今年,饮食部定额上交酒店的任务为380万元,比去年的320万元,上升60万元,上升率为19%。为了较好地完成任务,饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案,按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同,把经济指标分解到各个分部门,核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率,逐月核算,超额提成,节能加奖,充分体现了任务与效益工资挂钩的原则,使他们发挥各自的优势,能想方设法,搞好经营,调动了员工的积极主动性。今年人均月收入_____元,比去年同期的_____元,增加了_____元,增长率为___%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1.健全管理机构,由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分

工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2.完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3.建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清

五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4.加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5.提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的最高记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在饮食业不景气,生意难做的情况下,饮食部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店(筹备中)。第二,开展联营活动,饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点。第三,全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四,营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

(四)全员公关,争取更多的回头客。

饮食部领导把公关作为一项重要工作来抓,大小会议上,经常灌输公关意识和知识。营业部人员在旺场时充实到楼面与顾客沟通、点菜,以不同的形式征求他们的宝贵意见。逢节假日,向关系户电话问候,赠送如中秋月饼、奉送挂历、寄贺年卡等。通过大家的努力,今年饮食部整体公关水平提高了,回头客比往年有所增加。

(五)增强员工效益意识,加强成本控制,节约费用开支。

饮食部领导经常强调成本控制、节约费用的重要性,增强了员工的效益意识,并要求员工付之行动

。同时完善有关制度,明确责任,依*制度去加强控制。全年完善了《费用开支规定》、《原材料收、付、存制度》、《堵塞漏洞制度》、《原材料合理使用制度》、《办公用品领用制度》、《物品申购制度》、《财务审核稽查制度》、《收款员管理制度》等。今年全体员工已养成良好的节约习惯,合理开闭水掣、油掣、气掣、电掣,发现浪费现象,及时制止。另外,饮食部领导、供应部经理定期进行市场调查,掌握市场价格动态,及时调整原材料的进货价。十月份推出的千年老龟汤,原来是整套半成品进货,为降低成本,后来改为自己进龟,自己烹制,近二个月来,节省成本三万多元。

(六)做好政治思想工作,促进经济效益的提高。

饮食部充分发挥党组织和工会组织的作用,关心员工,激发情感,增强凝聚力。

1.组织员工参加97年羊城优秀厨师、优秀服务员技术大赛,参加酒店田径运动会、书法比赛、技能比赛、象棋比赛、乒乓球赛等。参加酒店扶贫济困捐助活动,学习"三字经"活动,学英语50句活动。在各项比赛活动中,都取得较好的成绩,其中在酒店的田径运动会,就摘取六枚金牌、三枚银牌。

2.全年本部门举行文明礼貌月技能知识抢答比赛、舞会、卡拉OK等文娱活动9次,春游1次,外出参观学习13次,各类型座谈会5次,妇女会2次,家访6次,探望病员20次。

通过各种活动,使员工形成了一个热爱酒店,团结奋发的强大集体,员工思想品德好,全年拾金不昧事迹有8次,员工队伍稳定,流动量小,今年月均人员流动量约5人。

(七)完善劳动用工制度和培训制度,提高员工素质。

1.严格劳动用工制度,饮食部招聘新员工,符合条件的,择优录取,不符合条件的,一律拒收,不讲情面,保证招工的质量。同时,上级领导深入员工之间,挖掘人才,不断充实队伍,通过反复考察,全年提拔部长6人,领班8人。对违反酒店规定的员工,以教育为主,对屡教不改者,则进行处罚解聘,全年共处罚员工11人。由于劳动用工的严格性,员工素质较高,办事效率大大提高。

2.完善培训制度。为了使培训收到预期的效果,饮食部领导首先明确了培训要具有"目的性"、"实用性"、"时间性"的指导思想。其次,成立了培训小组,再三是制定了培训方案,采取理论与实际相结合,以老带新的方式,分期分批进行培训。例如,每月一次管理培训、安全卫生培训;每周二次促销培训、服务知识、服务技能培训等。再四,定期进行考核,全年开展"推销手册"、"服务知识、技能"、"咨客服务规范"、"酒店管理知识"、"出品质量"、"促销业务知识"、"英语50句"、"礼貌用语"、"安全卫生知识"等培训达200多次。

(八)重视食品卫生,抓好安全防火。

1.重视食品卫生,健全各项食品卫生岗位责任制,成立卫生检查组,明确各分部门卫生责任人,制定了日检查、周评比、月总结的制度,开展了流动红旗竞赛活动,对卫生搞得好的分部门给予奖励,卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力,全年未发现因食品变质而引起的中毒事故,顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2.抓好安全防火工作,成立安全防火领导小组,落实各分部门安全防火责任人,认真贯彻安全第一,预防为主的方针,制定安全防火制度,完善安全防火措施,各楼层配备防毒面具,组织员工观看防火录像,并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道,做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性,通过有效的措施,确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全,今年以来

未发生任何的失火事故。

(九)按照星级标准,完善硬件配套设施,美化了环境,稳定了客源,提高了经营气氛。

全年增加设施总投资300多万元,主要是:二楼东厅的改造,二楼南、北厅的装修,五楼走廊、洗手间的装修,友谊夜总会的开办、千年老龟火锅城的设备购置等,由于服务设施的完美配套,吸引了不少的回头客。

三、存在的问题:

- 1.出品质量有时不够稳定,上菜较慢。
- 2.厅面的服务质量还不够高。
- 3.防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象。

四、明年的设想:

- 1.提高出品的质量,创出十款招牌菜式。
- 2.抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
- 3.加强规范管理,提高企业整体管理水平和服务质量。

茶房服务员工作总结8

茶楼服务员计划

职责描述

(一)总管家

任务：负责茶馆服务管理本部门的各项工作

汇报：总管家或者总部

管理：茶馆全体员工

职责范围：

- 1、制定茶馆年、月度营业计划。分析、报告月度经营情况。领导本部门员工积极完成各项经营指标。
- 2、推广品茶销售，根据市场情况和季节变化制定促销计划。如推出有特色的茶点、茶食、和饮品，或举办有特

色的品茶会、茶艺表演宣传。

- 3、控制茶叶下茶量、泡茶温度，茶艺表演节奏、茶艺表演过程当中礼仪和茶文化知识的介绍、泡茶的时间和要求，正确控制毛利率和成本。加强茶叶管理，降低成本，增加盈利。
- 4、制定服务标准和操作规范，检查管理人员的工作情况和茶馆的服务规范及各项规章制度的执行情况，发现问题及时采取措施。
- 5、巡视茶馆厨房的工作情况，检查服务员的操作程序。在品茶高峰时间检查茶馆服务和泡茶质量，遇有重要客人品茶时，要亲临现场指导工作。
- 6、制定服务技术和茶艺培训计划和考核制度。定期同领班或者员工进行沟通，建立和员工之间的感情，多关心员工，针对性的组织服务人员和茶艺师外出学习其它茶馆的经验、技术，指出别人的缺点和优点。
- 7、经常检查茶馆、厨房卫生，贯彻执行茶馆卫生制度。
- 8、抓好设备、设施的维修保养，确保各种设施处于完好状态，并得到正确使用，防止发生事故。
- 9、每天主持全体员工例会，总结一天工作和安排第二天工作。
- 10、密切配合其它部门工作。协调各部门之间的关系。
- 11、做好总部和加盟商交给的其它工作。

(二)管家

任务：管理整个茶馆，保证工作的顺利进行，使客人充分享受到高效、礼貌的服务;控制茶点、茶食、水果、饮料的出品质量。

汇报：总管家

管理：全体员工

职责范围：

- 1、严格按制定的营业消耗及成本控制。
- 2、参与年度的部门预算计划、收入和消耗、营业茶具的合理控制及年度的商务计划。
- 3、根据制定财务报表，保证茶馆营业运转。

茶房服务员工作总结9

茶楼服务员工作流程

- 1、工作准备 服务员准备客用的所有经过消毒的器具放于工作台，以便客人来时及时取用；吧台应准备相关的所有需用品；应摆放于台面的物品（如烟缸、台卡、纸巾、等）应整齐有序的置放于台面上；备齐娱乐用品，并擦拭干净，以便使用。
- 2、服务员站位 为迎接客人的到来，服务员在做完卫生后开始分区域站位，期间保持优美站姿，要求挺胸收腹，头正肩平，男生双手背于背后，女生双手交握，头发以前不过眉，后不过领，侧不过耳为要求。
- 3、迎宾 客人来时热情迎接，用姓氏称呼客人，“先生/女士，欢迎光临！”并迅速把客人引领到合适的座位，各服务员作好交接。
- 4、服务员接待服务客人：
礼貌招呼，热情主动。为客人上香巾，点茶，小吃等；记住客人习惯、爱好及特殊要求，作好相关记录。使用“请”、“您好”“打扰一下”、“谢谢”、“很乐意为您效劳”等礼貌用语。
- 5、吧台出茶、出果盘等：
根据进货情况，吧台出茶时应检查茶有无质量问题，变质的茶各其它饮品不能冲泡。
- 7、为客人发茶 发茶时注意应该先水后茶的茶的冲泡,以及先茶后水的茶的冲泡方法，以及冲泡器具的选用。
- 8、巡台服务 包括客人如需点小吃、果盘等，应为客人热情推销。执台期间应勤换烟缸，为客人续水，清洁台面等，保持客人饮茶的高雅环境。
- 9、买单 客人叫买单时，到收银台为其打单，告诉客人消费数量，唱买唱收，如有找零请客人点清收好，客人如要发票，应让客人稍等，马上去收银处拿发票；如客人有打折卡的，应在打折完毕后将打折卡退还给客人。
- 10、送客 要求服务员为客人拉椅，提醒客人带好随身物品，“请带好随身物品！”，并且送客人离开茶楼。
- 11、恢复台面 按规定收回娱乐用品等，杯具收回到工作间清洗，迅速摆好台面物品，检查周边清洁度，迎接下一批客人。

三、：9：00——18：00；具体工作安排：

- 1、早上8：50集合，由领班负责召开例会，安排当日各项工作，宣读当日茶品沽清情况、注意事项、工作要求等；
- 2、9：10左右开始做卫生，10：50左右卫生工作完成后，由领班负责第一次检查，经理复查；安全服务人员打开毛巾柜电源、背景音乐、空调、热水器等，安排服务人员摆台、站位。
- 3、9：30——10：20员工分批吃饭，具体由领班安排。
- 4、16：00——17：00员工分批吃饭，由领班安排。

- 5、10：30—11：00是茶坊到库房领料时间。
- 6、18：00早班与晚班交接，交接完毕后，统一下班，离开公司

茶房服务员工作总结10

茶楼服务员工作职责：

- 1、参与茶楼各项服务标准、流程及工作程序和执行；
- 2、当班期间，对到场客人热情的接待以及服务，即使回应客人的呼叫以及所需。
- 3、正确处理好与客人之间的关系，将客人的意见和建议转告主管，提高服务的质量；
- 4、保持茶楼卫生状况及良好的工作环境，保持茶楼应有的特色。
- 5、保护茶楼的各种物品降低各项成本，填报茶楼运行所需的各种物品领用单，设备维修等。
- 6、妥善处理服务工作中发生的各类问题，并及时汇报上级领导；
- 7、积极思考茶楼内部存在的各种问题，提出合理化建议；
- 8、协助部门领导做好业务工作，以不断提高服务技能与专业技能。
- 9、完成上级布置的其他工作。

茶楼服务员工作流程

迎宾：

- 1、准时到岗，用2分钟时间核对预订；
- 2、仪容仪表，着装符合茶楼规范；
- 3、打开厅部分的灯具；
- 4、当班前台接待员应随时关注客人往来，当发现有客人到茶楼时，应立即微笑着向客人大声问好：您好!欢迎光临，将客人引领到门厅，并大声转告其他同事，如：“小二，看座，三位客馆到!”待应答后，将客人引领到适当的餐桌前，拉椅、让座、微笑向客人行30度鞠躬礼并说：“祝各位在此度过一段愉快的时光”，再后退三步转身离开，回到原岗，准备接待下一批客人。
- 5、以上过程的执行要求有：
 - A、亲切地注视客眼鼻三角区；
 - B、如客人携带物品，应替其接过手中物品；

C、在服务守程中，应始终保持亲切、热情的态度和迫切为客人服务的意原；

D、尽可能地用姓氏或职务称呼客人。

就坐：

抓椅背，退后小半步，请客人入座，将椅前移至客人舒适为止。

点单：

1、服务员迅速来到客人桌边，向来宾行30鞠躬礼，并说：“各位晚上好，我是一诺酒店茶楼服务员XX，很荣幸能为你服务，请问需要点什么茶？。利用20秒钟时间将台号，人数、服务员姓名、日期，各项清楚地写在点单上；

2、点单时，应站在客人右后方半步处，侧身面对客人，并适当弯腰，与客人间的距离保持在45CM为宜；

3、推销时，应根据客人来向，口味特点（熟客），及相关的客户档案(回头客)向其推销；

4、根据客人的需求，向其推销茶品，在推销时有特色的茶(指XX茶楼的各种招牌茶时)应做重点和相对详细的介绍请客人挑选；

5、普通话标准，吐词清楚，语音语适中，面部表情轻松自然，关注客人的反映，及时加以调整。

6、替客人做好参谋，适时推荐，不要代客做主，尽量选择疑问句；

7、根据客人点的茶向其推销相应的茶点，并简单介绍茶点与茶的搭配知识；

8、所有客人在点完以后，应复述一遍客人所点的茶或茶点，包括数量、口味及特殊要求，征得客人同意后，到收银处盖章下单；

买单：

1、注意不要拿错单子，以免买错单，并再次核对人数是否相符。再次检查物品、器皿有无破损。

2、折扣券、面值券首先确认是否过期，并熟悉掌握其用法，谨记：同桌客人不能同时享受两种优惠措施。

3、买单必须拿收银夹，收钱时必须做到“唱收唱还”，同时要当场辨别现金的真伪。

1、尽量用姓氏、职务向客人道别：“您慢走，感谢您的惠顾，期待您的再次光临”，并后退3步，目送客人离开。

2、在整个送客过程中，应始终保持亲切、热情、自然的态度，让客人感受到方便。

所有客人离开后，关闭部分灯具，做好收市的各项卫生工作，听领班的其他安排。

客房部服务内容

- 1.酒店客房部的服务内容分为楼层清洁，客房服务，退客查房：
- 2.客房服务工作主要包括两个方面，即客人合理的客房物品输送工作，例如客人需要使用电熨斗，客房服务员应及时送达，以使客人满意我们的服务。3.客房服务员面对客人是应始终保持微笑，态度温和可以熟练地使用酒店礼貌用语。
- 4.面对客人的询问，应及时给与正确并热情的回答。
- 5.面对客人的投诉，应及时、温和的解决客人的不满。
- 6.退客查房是客人离开本酒店的查房工作是客房部的最后一项服务，应在三分钟之内准确的完成查房工作，不得耽误客人的行程。

客房部服务标准

客房部应以“客人对酒店感到满意，对服务加以赞许”，为第一服务标准。做到客房卫生清洁无遗漏，服务态度温和有素质，工作效率准确而及时。

客房部每日工作流程

- 1、7：50-8:00在办公室签到。
- 2、8：00-8:10参加由部门领班主持的班前会。领取所辖楼层的房卡、和房态表，阅读部门张贴的有关通知。3、8:10-8：40整理布草车，检查清洁用具是否齐全，物品是否补充足够。各巾类的数目是否相符。把一些要做的事写在工作表上，在各自楼层清理公区卫生。
- 4、8：40-11:00开始客房清洁，查退房工作。首先检查空房和已退的房间，补充消耗物品。
- 5、按操作规程打扫房间卫生：挂清洁灯房间——空房抹尘——脏房——长住客——续住房——彻底清洁房。
- 6、在清理房间过程中应留意各种设备是否运作正常 如果有破损或故障应马上通知房务中心，房务中心记录后应即时反馈至工程部。
- 7、11：00-12:00由领班安排轮流去餐厅用午餐。
- 8、12:00-13：00将脏布草统一送至洗衣房并领取新布草。
- 9、13:00将悬挂“请勿打搅”牌的房间号报给办公室和领班。
- 10、当班期间保持好布草间、布草车、辖区楼道的整洁。
- 11、尽量在17:00前完成客房清洁工作并把布草车送到各布草间，根据实际状

况写好交班本，下班前整理好布草间、布草车、吸尘器按规定摆放整齐。

12、17:00将房卡、对讲机、每日工作报表交给当值领班，顺便阅读部门张贴的有关通知。做好工作记录，确认没有遗留问题，经过领班同意后打卡下班。

客房清扫的一般原则

从上到下，如抹尘时应从上至下进行。从里到外，如地毯吸尘和擦拭卫生间地面时，应从里向外清扫。

环形清理，在清洁房间时，应按顺时针或逆时针方向进行环形清扫，以求时效及避免遗漏。

先铺后抹。清扫客房时应先铺床，后抹家具物品，以免扬起的灰尘重新落在家具物品上。

干湿分开。在擦拭不同的家具物品时，要注意分别使用干、湿抹布--如清洁灯具、电器时要使用干布，先卧室后卫生间。

客房清洁整理的步骤如下

一、准备工作

- 1.清洁工作车用半湿的毛巾将工作车里外擦拭干净，并检查工作车有无损坏。
- 2.挂好布草袋和垃圾袋
将布草袋和垃圾袋分别挂在工作车的两侧。
- 3.将客房用品摆放在工作车的顶架上。
- 4.准备清洁桶和清洁用具将清洁桶放置在工作车的最底层外侧，内放清洁用具。
- 5.准备干净抹布 准备干净的抹布若干条，可以用不同颜色区分。

二、客房的清扫程序 卧室清扫程序

按规范要求进入房间——拉开窗帘、开窗——开空调及所有电器检查有无损坏——撤走房内非客房用品——清理垃圾——撤床——做床——抹尘——清洁用过的杯具、烟灰缸等需清洁用品。卫生间的打扫与消毒

- 1、戴上手套，将卫生间内所有客用消耗品及毛巾等清理出卫生间。
- 2、清洗洗漱池：用清洁液由上而下清洗镜面、墙壁、洗漱台、洗漱池，用清水依次冲洗干净。
- 3、清洗浴缸：用清洁液由上而下清洗墙壁、水龙头、浴缸内外壁，用清水冲洗干净。

茶房服务员工作总结11

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。加强员工的培训是提高服务质量的关键，也是促进酒店生存发展的根本。为此，我们今年的重点工作加强员工培训，每月开展

二次二级培训，主要对员工进行（仪容仪表、行为规范、职业道德、服务意识、员工心态训练、服务礼

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发