

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结(模板7篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇一

作为酒吧服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。2019年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒吧服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好！我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法；我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建

议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1. 认真做好每一天的每一项工作。
2. 认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3. 利用休息时间进行计算机培训。

4. 多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢。

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇二

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的'分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是x餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让x更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于x就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为x我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让x明天因为有我而骄傲！

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇三

转眼间进入天鹅湖大酒吧从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的

问题想到去解决，时（自己，为了餐中服务顺利，餐前准备一定要充分，往往都要检查好几遍，客人就餐时楼面与后堂要配合密切，掌握好上菜速度也很有讲究。每次的接待我们都会很重视，餐后会及时记录下领导们的用餐习惯和对菜肴的喜好，方便下次用餐时有针对性服务。我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的東西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职xxx大酒吧餐饮部工作已满一年，根据餐饮部经理的工作安排，主要负责部门各餐厅、酒吧及管事部的日常运作和部门的培训工作，现将本年度工作开展情况作总结汇报，并就xxx年的工作打算作简要概述。

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典

型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒吧的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

为了配合酒吧15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮

部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，

语速太快，使参训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

xxx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒吧升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对xxx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

xxx年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□xxx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

xxx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒吧星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

xxx年的部门培训主要课程设置构想是：把xxx年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

8、配合人力资源部，培养员工企业认同感，提高员工职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作的，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

xxx年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇四

做酒吧要懂得放权：上头交代的事情总是完不成或拖拉；下属总在找各种借口；这并不是下属的原因。其原因有可能在管理者自己身上，因为你不懂得放权，什么事情不论巨细亲自过问的结果。懂得放权，一旦放权就一定要随时紧紧地盯住，给你下属一个空间这是最重要的。一味的服从这是最没有创造力和危险的事情，毕竟酒吧不是军队，酒吧就是强调人性化的管理。这样你即轻松，又能做好酒吧。

酒吧就怕股东插手经营上的事情，不插手还好，一但插手是很危险的。股东都是管理者，谁都插手管事情。员工不知道该听谁的。最后酒吧经营就出现了多头马车。没有人能够承担起责任；你怪我，我怪他，相互推诿，上层怪中层，中层怪下层，下层怪上层；因为是自己的酒吧于是想怎样就怎样，最终因为决策上的失误而影响了全局。有句话说的好：士兵千口，主帅一人，只有责任明确了，什么困难都可以解决。不

过，很多酒吧的老板是不见棺材不掉泪的。

不管是什么样风格的酒吧，文化氛围是最重要的。什么是文化？文化就是群体生存的方式。不要把文化说的很高深莫测，所谓的历史就是人类生存的时间，所谓的传统就是生存的一种模式。只有那些吃饱没有事情干的文化人才把所谓文化说的这么高深，开酒吧是做生意不是研究历史文化。酒吧也该制定自己的生存方式，那么文化就有了。酒吧靠什么生存？靠你的音乐靠你能吸引客人的亮点、靠的是服务、靠的是理念、靠的是创新、靠的是品牌推广等，这就是你的文化。

每一项工作的流程是不是做到完美细致，而且还不断的提高创新，这才是最重要的。服务流程都差不多，就看谁做的更完善更细致了。只要象园丁修建苗木一样，把所有的工作流程来不断的修剪，好的留住不好的剪掉。不断的更新服务流程，那么一个更合理更科学更优质的服务流程就规范了。自然服务就上去了。汽车为什么不断的更新、不断的换代，但是他永远是四个轮子，永远是靠燃料驱动，只有性能和外观上的提升，而管理同样也是这个道理。

为了节约成本，管理者即是老板又是总经理，执行难的问题而往往出在这里，而所有的老板都认为自己是内行的，最聪明的，经常会忽略了自身决策失误而造成的原因。总说属下执行力不够，其原因是出在最高层身上。没有不合格的员工，只有不合格的老板。在西方科学的管理系统中，经营权和产权是完全分开的。因为老板和总经理的角度和经营思想完全不同，当总经理又是老板时，很容易让属下把老板的喜好当成做事情的标准，如果安静的坐下把问题写出来交给你的手下去解决，那么，执行力度自然就出来了。

服务中最重要的就是眼睛。眼睛永远不离开客人，这样才能不遗漏客人的需求。因工作需要而暂时离开现场，那么其它的工作人员及时补位才能保证服务不脱节。优质服务体现在管理上的就是要求眼光绝不能有死角，眼睛必须包容所有的

服务区域，主动寻找服务对象。因为，没有服务对象是可耻的！

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇五

经理直接上级：副总（对公司负责）

- 1、负责各岗位内部管理并监督执行。
- 2、负责对部门主管领导干部进行业务、行政管理。
- 3、负责与董事会、直属上级、对外行政部门进行行政协调。
- 4、依据企业发展目标，每季度定期向董事会及副总经理呈报上季度工作总结、下季度工作计划，及运营的建议提案。
- 5、在保障个人工作任务顺利完成的情况下，规划个人的学习计划，促进个人的业务技能的不断提高。
6. 依据企业发展状况，制定季度工作计划，月、周分解计划和实施关键事项。
7. 规划制定各部门工作量化指标和定性化指标并监督执行情况。
8. 定期、定时组织召开周、月、季岗位工作及经营分析会议，确定下一阶段工作目标，监控管理下属工作计划的实施进度，修正实施工作中出现的偏差，保障即定工作计划的顺利实施。
9. 针对不同时期营运状况，及时召集相关岗位评审会议，确保营销政策的灵活性与市场适应性。
10. 做好营运现场营运大环境的均衡式调整，使营运状态无空白、无操作性不合格。

11. 周定期检查下属的工作进度，在下属的工作质量和工作进度出现偏差时，给予指正、指导。

12. 依据量化和定性化指标，做好管理下属评估工作，运用奖惩机制鞭策后进人员，并予以调整。

13. 依据公司制定的月度水、电、通讯、办公等费用指标，做好日常营运控制，制定店面营业用品的正常更替周期，制定维护计划，监控和延长物品、设备的使用周期。

主管直接上级：经理

1、按时上班，认真完成上级领导安排的各项工

2、编排员工工作时间表，合理安排员工休假，做好员工每日考勤；

3、检查各酒吧每日工作情况，控制出品成本，防止浪费、减少损耗严防失窃。

4、制定培训计划，安排员工培训课程，并督促员工努力学习工作，提高员工业务素质。

5、制定酒吧各类酒水之销售品种和销售价格，并根据实际工作情况（库存、销售）制定进货计划交至采购部按计划采购。

6、制定酒吧各项工作制度及工作服务流程，操作规范、出品份量、出品速度、出品装饰等标准。

7、监督员工的工作纪律和仪容仪表，礼貌礼节情况。

8、处理客人投诉或其他部门的投诉，调解员工的纠纷。

（二）、酒吧主管的工作流程：

1、营业前

- (1) 召开每日例会，检查员工仪容仪表，要求无人缺席，仪容干净整齐；
- (2) 传达领导指示，做到不遗漏；
- (3) 安排每日工作，听取下级意见，做到正确、认真、耐心；
- (4) 做好营业前的最后检查工作，认真仔细。

2、营业中

- (2) 检查员工有无贪污、作弊、浪费现象，杜绝一切违犯制度事件发生；
- (3) 处理客人与同事投诉，处理恰当，态度要诚恳；
- (4) 解决员工之间矛盾，客观正确。

3、营业后

- (1) 检查所有吧台报表，仔细认真。
- (2) 召开班后例会，提出当日问题。

服务员直接上级：主管

1. 每天准时到岗，整理自己的仪容仪表，佩戴统一的工号牌及工作中所需的一切物品如（开瓶器，打火机，笔）
2. 检查区域的卫生，要及时清理并保持。
3. 检查区域内物品是否齐全，设施是否有损坏，如有及时上报主管。

4. 对区域内的物品如：电视要操作熟练，对轻微故障会自行处理。
5. 熟悉本场所的收费标准如（酒水，食品，最低消费等）。
6. 热情主动为客人服务，详细介绍公司各项收费标准，积极为客人着想。
7. 与各岗位配合好接待工作，协调出品间与总台的服务工作，及时向相关岗位沟通客源情况。
8. 坚守岗位，有事先请示，做好工作交接，避免错单等严重的工作失职情况。
9. 对有可能发生的异常情况，或已经发生的突发事件，要及时向保安或上级领导汇报。

咨客主管岗位职责

- 1、负责本部门的员工考勤，安排好每月的更期表、排班表以及处理人事变动、请假、迟到等日常事宜。
- 2、对上级负责，全权管理咨客部的运作及日常工作。
- 3、主持班前会议，检查员工仪容、仪表及工作纪律，树立良好的个人形象，为公司做好门面及形象，提高公司的知名度。
- 4、制定本部门的各项规章制度、工作流程及服务规范，认真参与执行奖罚制度，不断提高本部门员工的工作效率。
- 5、认真做好每天的包房预定及当天的订台记录，并确保真实性。
- 6、了解每天的动态，根据公司的要求去合理分配所有的房、台，使之达到最高使用率，保证每天的最高开房率。

7、以身作则并督导员工的各项工作，检查站姿、行姿、礼貌用语及工作状况是否达到公司的规定和要求。

8、积极参加公司的主管级会议，如实汇报本部门的近期工作情况，并主持部门会议，传达会议精神和公司各级领导的指示与要求。

9、在不违反公司规定和损害公司利益的前提下，主动协调本部门与其他部门工作上的一切事务。

10、定期开展培训工作，加强礼貌礼仪、仪容仪表、工作纪律等方面的培训，不断提高服务质量和工作效率，充分体现公司的形象。

咨客直接上级：主管

1. 每天按时到岗，并注意自己的仪容仪表，保持好个人卫生和岗位卫生。

2. 对于班前相应的准备工作及时完成，保持好良好的工作状态。

3. 面带微笑，迎接客人并致欢迎词，热情主动向客人介绍公司的设施及项目，根据客人的需要安排及引领客人直到客人达到所需要的台位，与看台服务员相互交接方可离开，不可造成重台的现象。

4. 协调好相关的岗位工作，耐心解释客人消费项目，及时清理岗位卫生。

5. 切实做好接待工作，当客人离去时做好送客服务，并致欢送词。

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇六

1. 微营销：利用微信微博*台实施微营销策略

微信：（1）注册公众微信*台，二维码扫描。所有印刷产品均印制二维码，将公众*台作为一个“鱼塘”，实行“养鱼”措施，即凡扫描二维码的顾客及成为鱼塘中的鱼，酒吧内做任何活动及有相关折扣信息可通过微信公众*台将消息放出去，凡扫描过二维码的顾客均可收到消息，节省了传统的印刷品需要大量的人力、财力及时间的消耗。

（2）店内所有人注册一个女性的微信账号，24小时开通“附近的人”，不用与顾客聊天，这样会被认为是酒托，只需在个人签名栏及朋友圈写上酒吧的折扣及活动信息，再上传一些酒吧内部和门口的照片。

微博：注册新浪微博申请官方“v”认证，粉丝群体主要以陕西师范大学、西北政法学院、长安大学、西安外国语学院、西安邮电学院为主。进这些院校粉丝群体不停地添加粉丝关注以实行酒吧活动或消费信息的传播。

2. 印制会员卡1000张，开业初期，凡进店消费满1000以上均送出会员卡一张，会员卡的权限设置为7折，会员卡的目的在于绑定该客户！

3. 印制30-100元不等的代金券，代金券数额一定要卡准，太小没有吸引力，太大成本有亏损。所以建议印制30-100元不等，可进行如下操作！消费满300送30，消费满500送50，代金券与消费额成1:10比例最为合适！根据顾客的消费能力送相对应的代金券。但该活动不可与会员卡并行，只能进行二选一！

5. 与本土或外地二三线艺人合作，来酒吧做演出节目，出售演出门票，门票以现场票和预订票两种价位为主，可根据所

请艺人或乐队的知名度定制票价，一般控制在80元以内，以每两周一次为宜，根据淡旺季增加或者减少演出次数。演出前2周将消息通过以上方式放出去，印制海报100张，在附近高校学生信息公布栏中张贴，以最近的四所高校每个学校15000人计算，保守估计每个学校来50人，四所高校一共可以到场观看演出的人数至少在200人左右。同时还可以与高校相关社团进行合作。

6. 充分利用每一个节假日，做活动，根据不同的节假日出不动的营销策划方案，做不同的活动来吸引顾客。

7. 利用时下“热点”作为营销活动的噱头。

酒吧发展方向：西安的夜场酒吧一般分为以下几种

(1) 夜店类型：特点是场子面积大，音乐风格主要以慢摇、蹦迪为主，歌手演艺为辅，场子内部女性较多，主要为吸引男性“搭讪式”消费，这种场子80、.90后年轻人人居多，由于音量太大，聊天说话很困难，所以去这种酒吧一般都不会以聊天为主，主要为喝酒泡妞。有舞池，是与女性搭讪最集中的地方！莎莎舞池较低，蹦迪慢摇不会有不自在的感觉，潮人□muse舞池较高，站上去让人觉得很不自在！

酒吧行业工作总结报告 酒吧服务员工作总结篇七

酒吧主管工作总结1 ***生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

酒吧主管工作总结2 转眼间进入天鹅湖大酒店从开荒，试营业到开业经营以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名餐饮部25楼的领班，也让我进入了一个全新的工作

环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。

25楼的接待一般都属vip重要接待，我们在服务的过程中不得有任何闪失，这就要求我们各方面都要做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，时，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店15周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

1、拓展管理思路，开阔行业视野

识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三场《如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

四、存在的问题和不足

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出

现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

五、201x年工作打算

201x年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对201x年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素，对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数，提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

201x年将根据xxx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，

每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心□201x年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

201x年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业资格证书的员工进行奖励，培养知识型管理人才，为酒店星级升级作好优秀管理人员的储备工作，把餐饮部打造成为一支学习型的团队。

7、优化培训课程，提升管理水平

201x年的部门培训主要课程设置构想是：把201x年的部分课程进行调整、优化，使课程更具针对性、实效性。主要优化课程为：《顾客投诉管理》、《餐饮人员的基本礼仪》、《如何由校园人转化为企业人》、《顾客满意经营》、《如

何有效的管理好员工》、《员工心态训练》、《服务人员的五项基本修炼》，拟订新开设的课程为：《时间管理》、《餐饮六常管理法》、《食品安全与营养》、《菜单制作》、《管理者情商》等，其中《餐饮六常管理法》将作为年度主要课程进行专题培训，并将把日常管理工作与所学内容紧密结合，全面推动餐饮管理。

职业道德修养

积极配合人力资源部的各项培训工作的，弘扬企业文化，培养员工对企业的认同感，提高员工的职业道德修养，增强员工的凝聚力。

201x年度工作的顺利开展，全赖于领导的悉心指导和关怀，也离不开人力资源部和行政部的帮助，更得力于餐饮部各分部门对我工作的大力支持。新年新希望，希望来年在工作中能得到领导更多的指导和指正，能得到同事们在工作上更加友好、积极的配合和支持。新年新起点，希望在来年能将餐饮管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学。总结过去，展望未来，在新历开篇之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，为打造一支学习型的、优秀的餐饮服务团队而努力！

干。其次，全年没有发生过任何违法行为和其他安全事故。队员对酒店的环境以及周边环境都比较熟悉。不关天气的恶劣，队员们都能监守自己的岗位，没有因为天气问题而影响正常上班。在这一年里，能不折不扣的完成酒店领导所布置的各种任务。

但还存在着一些不足：

一、队员工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位，在上班期间存在着侥幸心理，在上班期间对劳动纪律的遵守还不够，有些队员在岗位上吃东西的现

象始有存在;上班期间队员与队员之间没有监守岗位,经常站在一起聊天。导致车子来了后,不能及时对车辆进行指挥,出现了擦车和车子不能停到位的现象,浪费车位比较严重。

二、交接班不够准时,接班前后没有对车辆进行检查的意识。有少数队员没有时间概念,对上班不够重视,出现了拖岗现象,在交接班前后没有对车辆进行检查,以至于后一班接班不知道上一个班车辆的情况。

三、队员礼节礼貌做得不够好,见到酒店领导和客人都没有敬礼和问好。在指挥客人停车的过程中,用语不行,甚至和客人进行争吵的现象都有发生,让客人听了不舒服。没有顾客至上的意识,严重损害了酒店的公共形象。

四、队员的普遍素质比较差,军训时,训练场上嬉笑打闹的现象比较多,接受能力比较差,没有我要练的意识。都要领班随时跟在背后念,才能做好。

到xx一年多了,从队员到领班,我一直对工作负责,遵守酒店各项规章制度、团结队员,严格要求自己。在当队员的时候,我积极配合领班和刘经理的工作,做好了交接班制度,在上班期间,我和其他队员互相协调、通气。在酒店我不但礼节礼貌做得好,上班也比较认真负责。而且还负责了队员的军训任务,在训练中我听取大家意见,改进训练方式,使队员们在比较短的时间内,学会了一些队列动作。而且也得到酒店的肯定,8月份我因工作相对突出,被酒店推荐参加市里的明星保安员比赛。在比赛前我严格要求自己,一有时间就自我训练参赛科目,在比赛中,我全力以赴获得了比较明显的成绩,也得到酒店领导的表扬和称赞。9月份我因工作突出被升为领班。在担任领班后,一、我更加严格的要求自己,努力学习消防知识和各项制度,遇到不懂的我就谦虚向其他同志学习请教。

二、严格交接班制度,做到了交接班前后有小结,在上班期

间发现队员有做的不好的，我会及时指出。

三、工作期间，发现问题我会及时去处理，在自己无法做出决定的时候，我会及时向上级反应，并协助上级把问题解决。

虽然这一年里我取得了不错的成绩，但是也有一些做的不好的方面。

一、由于快过年了，我在后面这一个月多月里，放松了对自己的要求，对队员的管理力度也没有以前严格，队员在岗位上聊天吃东西，我也没有总是强调。

二、有时候

没有坚持交接班前的小结，对楼巡也没有以前检查的仔细，而且有时上班还减少了楼巡次数。到车场检查的力度不够，对队员督促也不够，所以才导致了停车场出现了擦车现象。

针对以上总结，在来年，我个人会继续发扬好的方面，多加学习。坚决改正自身存在的不足，在下步的工作中，要时刻保持清醒的头脑，严格管理，严格要求，从实际出发，从根本上解决，力争把事故消灭在萌芽状态。同时，也要好好发动全体队员继续保持好的方面、继续努力，做到相互帮助、相互关心、心往一处想，劲往一处使、做到统一着装，文明执勤，虚心待人、热情大方的工作氛围。确保酒店人员生命、财产安全和车场的正常秩序。