

酒店服务月活动方案(大全5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店服务月活动方案篇一

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。
- 2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。
- 3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人. 员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象. 这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的. 而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少. 我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费. 我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 7、真诚热情好客是中华民族的美德. 当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象. 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地! 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样. 生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦. 平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣. 每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归. 这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率. 之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

酒店服务月活动方案篇二

- 一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。
- 二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。
- 三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。
- 四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

- 一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。
- 二、贵宾几位，有预定的房间吗？
- 三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？
- 四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？
- 五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？
- 六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1.五位给我安排个房间。

b2.有房间211在哪？

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

ax楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

酒店服务月活动方案篇三

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成201x年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

酒店服务月活动方案篇四

(二) 分解培训项目；例，摆台过程的分解。

(三) 培训具体工作的落实；

(四) 四步培训法：1，讲解；2，示范；3，尝试；4，跟踪指导；

(五) 情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

(六) 培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训；

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

“菜”在外，“礼”在心。

包括：国际通用称呼礼：

1) 国际上对男性和女性的称呼；

2) 对地位高的官方人士称呼；

3) 对来自君主制国家贵宾的称呼；

4) 对有职业，职务和学位者的称呼；

5) 对军人的称呼；

- 6) 对神职人员的称呼;
- 7) 关于中国少数民族的称呼;
- 8) 部分国家的称呼礼节须知;

(一) 国内习惯称呼礼:

- 1) 敬称词的运用;
- 2) 谦称词的运用;
- 3) 美称词的运用;
- 4) 婉称词的运用;
- 5) 昵称词的运用:

(二) 外交活动称呼礼;

- 1) 要特别重视规范性问题
- 2) 周到并照顾到不同国家的文化习惯
- 3) 其他需要注意的礼节;

(三) 圆满答客的礼节;

- 1) 问答客人语气要婉转
- 2) 打扰客人也要讲究礼仪
- 3) 与客交谈话题要讲礼仪
- 4) 与西方人交往的“八不问”，年龄，婚姻，收入，住址，

经历，工作，信仰，身体。

5) 圆满答客的其他礼节；

（四）使用名片的礼节：

1) 使用名片的作用；

2) 递接名片的礼节；

3) 名片印制的礼仪规范；

（五）接听电话的礼节：

1) “三响之内”必接听；

2) 问好之后再问候；

3) 避免用过于随便的语言；

4) 要学会注意聆听；

5) 要培养做记录的习惯；

6) 说话语气要平和；

7) 要礼貌地接听电话；

8) 礼貌地中断或转接电话；

9) 答话声音要亲切；

10) 关于音量与声调问题；

11) 如何婉转地结束电话；

(六) 餐厅卫生的礼节;

- 1) 关于个人卫生问题;
- 2) 关于工作卫生问题;
- 3) 关于环境卫生问题;
- 4) 关于餐具卫生问题;
- 5) 关于食品卫生问题;

(七) 客我关系的礼节;

- 1) 顾客心理要求;
- 2) 顾客就餐动机;
- 3) 顾客就餐通常的生理需求;
- 4) 须要摆正客我之间的关系;

2, 顾客性格分析, 了解不同性格的顾客, 应如何接引, 他们有哪些性格习惯及喜好; 面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客;

活泼型性格顾客;

思考型性格顾客;

和平型性格顾客;

培训内容包括:

形体训练，表情（微笑的标准），形体姿势（站姿，坐姿，拾物。。。。。）

化妆知识；

化妆的基本知识，淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识，春季色到冬季色的搭配等。

酒店服务月活动方案篇五

通过一个多小时的大会，我从z鱼港学到很多。在以后的学业中或以后的工作中，对如何处理人际关系，如何学会成长都至关重要，有着非同寻常的意义。

我深深的体会到团结对于一个团队，对于一个企业的重要性。z鱼港与其它餐饮业不同，它更注重团队精神，一个企业只有团结互助，相互扶持才能创造出一片属于自己的新天地，才能做大做强，才能扩大企业规模。只有企业不断进步，在z鱼港中的员工才能得到更大的收获。

z鱼港是一个真正为员工服务的企业，从职工餐，打卡奖，各经理、领班对员工的关心与照顾等等，让我从一个刚从学校出来工作的毕业生来说倍感温暖。我想z鱼港亲情化和个性化的服务特色是黄骅所有企业中独一无二的。z鱼港真心实意为员工着想，为员工解决实际困难。z鱼港是一个为员工服务的企业。

人生需有目标，只有有了目标，人生才有方向才有意义，只有朝着这个目标努力，理想才能成为现实。实现了人生的目标，人来世间才会更加的绚丽多彩，不管以后会选择怎样的岗位，都不会忘记在z鱼港学到的知识与经验。z鱼港磨炼我的个性，脾气，做事诚心，做人用心，我想在z鱼港这两个月的

学习会对我以后的人生道路有很大的帮助。

在此谢谢z鱼港教会我这些，我会在z鱼港成长，也谢谢各位领导在生活中与工作时的照顾，希望这两个月合作愉快。