

2023年火锅店前台经理工作计划(精选5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

火锅店前台经理工作计划篇一

由于九鑫酒店所具有的特殊性，既承担政务接待，又承担主管上级单位的接待，还面对社会游客开放，展望20xx年，随着一号楼改造完成，九鑫酒店已经整体向高规格酒店看齐了，为了有与之配套的前台服务队伍，总台的工作要做如下调整：

1;考虑到本酒店的性质，规模和业务量，为保证前台的工作效益以及方便顾客，正确设立前厅部组织机构及人员编制。

2;对酒店服务工作的性质而言，每一项具体的工作都有其具体的特殊技能要求，规范岗位工作细则和服务流程，除了客观衡量员工合格与否，也是指导员工工作是否达到最低要求的依据条文。

3培训工作的重点除了规范服务程序，更要注重培养爱岗敬业；团结奉献精神以及礼仪姿态等能表现出一个人良好的综合素质这些方面来。

作为半年多来的工作回顾，希望在今后的的工作中，从以下四个方面来改正自己不足之处，以便更好更顺利的开展工作。

一在工作中要善于理解别人，包容别人，保持进取心，注重培养自己多方面的能力素质，争取成为本职工作方面的能手。

二工作上要有高度责任心，建立更加流畅的沟通渠道。

三要经常站在别人的立场上观察自己，实事求是的对待自己，感于寻找自己的弱点和承认工作中的不足。

四加强内部管理，调动员工的积极性，通过大家共同努力，把我们的公共区域变得更加温馨、整洁。

1、管理人员要有大局观(眼光不能只放在自己部门上，事不关己高高挂起的思想有碍管理进步)。

2、管理人员要有承担责任的勇气(遇到问题首先尽可能的解决问题，而不是先推诿责任，事后再来总结得失)

3、管理人员要尽力做到公平;公正和公开(员工才是企业发展的基础，企业的成功首先是员工的成功，受到正确对待的员工发挥的能量更大)

4、管理人员要有调动员工积极性的能力(这一点尤为重要，酒店的工作大部分都是枯燥的而繁琐的，加上生活上等其他一些原因，员工难免有情绪低落的时候，如果任由不满甚至悲观的气氛压抑着，即便工作能够完成，那也是提供的不合格产品)俗话说细节决定成败，酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事，服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将细节工作做到位客人才能感受到服务的存在，这一点在山庄决策层的管理体系中得到了充分的体会。

火锅店前台经理工作计划篇二

火锅店大堂经理职责 1、直接上司:店方经理 2、管理对象:领班收银员迎宾 3、岗位描述:在店方经理的领导下,全面负责店内前厅的管理工作,带领下属员工贯彻执行上级下达的营业指标协调各部门工作、解决处理突发事件。4、岗位职责描述:

(14.)、建立客户档案，协助店方经理进行对外联络工作；

(15.)、负责前厅设备（空调、风幕机）维护保养的管理。

(1)、必须接受专业餐饮管理培训

(2)、具有一定的管理技巧能力,懂得成本控制 (3)、具有卓越的语言表达能力,善于交际 (4)、懂基本的营销策划,销售手法。

1、在店总领导下做好前厅的计划、组织、指挥、监督、协调等工作。

2、合理安排前厅人员的排班,做好班前、班中、班后的督导与检查。

3、严格执行店总的各项命令、通知,确保其在前厅得到完全及时的执行。

4、组织做好前厅员工的培训工作,提高员工的岗位工作技能。

5、关爱员工,定期与员工谈心、关心员工的饮食、住宿等。

6、关注各项营业数据,根据数据及时召开各项管理会议,做到防微杜渐。

7、指导、监督、检查所属下级按金掌柜管理理论的要求进行竞争对手调查、建立顾客档案、控制点菜结构、毛利率、及时征集顾客意见并输入电脑等。

8、主动、积极关注20%的重点顾客,定期对其维护,其到店用餐时亲自参与接待。

9、严格按照卫生检查表对前厅卫生进行检查。

10、及时做好顾客投诉的处理。

11、做好总公司及店总交办的其他工作。

火锅店前台经理工作计划篇三

我的个人工作计划中从四个方面出发：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4)配合上级领导于各部门做好协助工作。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作，

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

(1)做好各部门服务：加强与各部门之间信息员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。

(2)做好员工服务：及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。

(3)协助公司上级领导完善公司各项规章制度。

(1)积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

(2)向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

(3)通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的.发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自己的个人能力，提高自己的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修养同步提高，实现自我的价值。

(1)协助人力资源部做好各项工作

(2)及时、认真、准确的完成其它临时性工作。

公司前台这个工作岗位是琐碎、繁杂的。我将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序;还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验;同时增强工作创造性的同时，我一定注意办事到位而不越位，提供服务而不干涉决策，真正成为领导的参谋助手，成为上、下沟通的桥梁.

火锅店前台经理工作计划篇四

火锅店岗位职责

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

火锅店各岗位职责

经营一家火锅店需要招聘各个岗位的工作人员，每个岗位都有自己的工作和责任，为让火锅店正常运行，必须明确每个岗位的职责。下面就从火锅店管理人员，基层员工，和厨师三类分别介绍各岗位人员的职责。

火锅店管理人员岗位职责 1、火锅店主管岗位职责

(1) 认真贯彻火锅店经理的意图，积极落实各个时期的工作任务

和日常运转工作。

(2) 具有为火锅店多做贡献的精神，不断提高管理，业务上精益求精。

求精。

(3) 拟订本火锅店的服务标准、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。

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，不断改进服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和

量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

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厨师，以改进工作。

(6) 严格管理本火锅店的设备、物资、用具等，做到账物相符，保持规定的完好率。

(7) 抓好餐具、用具的清洁卫生，保持火锅店的环境卫生。

(8) 做好火锅店安全和防火工作。

(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。

2、火锅店领班岗位职责

辅导，搞好现场培训，并带领属下员工严格按操作规范进行接待，遇有重要客人要亲自服务。

(3) 熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种。

(4) 抓好员工纪律、服务态度，了解员工思想情绪、业务技术水

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

平和思想作风。

(5) 落实每天卫生工作计划，保持火锅店。

(6) 开餐前检查餐台摆设、台椅定位情况、餐前准备，开餐后检

查服务员的站位，收餐后检查上柜内餐具备放情况。

(7) 当值领班检查厅、门、电开关、空调开关、音响情况，做好

安全和节电工作。3、火锅店经理岗位职责

(1) 负责制定火锅店年度、月度的营业预算，分析和报告年度、月度的经营情况。

(2) 推广餐饮销售，根据市场情况和不同时期的需要，制订促销

计划。

(3) 负责定制服务标准和操作规程。检查管理人员的工作和服务

人员的服务态度以及服务规程、规章制度的执行情况，发现问题及时纠正和处理。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

(4) 控制食品和饰品的使用标准、规格和要求，准确掌握毛利率，做好成本核算。加强食品原料及物品的管理，降低费用，增加利润。

(5) 制定服务技巧及烹饪技术培训和考核制度，定期与厨师

长研究新菜点，推出新食谱，并针对性地组织服务人员和厨师外出学习。

(6) 熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平，注意培

训、考核和选拔人才，经过组织员工活动，激发员工的工作积极性。

(7) 抓好设施设备的维护保养工作，使用之处于完好状态，

而且

加强日常的管理，防止事故发生。

(8) 抓好卫生工作和安全工作，组织个人、环境、操作等方面的评比，贯彻执行食品卫生制度。开展经常性的安全保卫和防火教育，确保火锅店，厨房，库房的安全。(9) 负责核查审批本部门使用的物资用品。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

(1) 执行财务及火锅店经理的工作指令，向其负责并报告工作。

(2) 熟练掌握各种经营品种的价格，准确开列发票账单。

(3) 按照规章制度和 workflow 进行业务操作。(4) 保管好账单、发票，并按规定使用、登记。

(5) 熟悉掌握收款机的操作技术，熟悉收款业务知识和服务规范。

入的现金必须做到日结日清，“长缴短补”，不得“以长补短”，发现长短款必须及时查明原因，及时向财务汇报。

(8) 完成当班营业日报，财务报表。

(9) 当班结束后，认真签阅交接班登记簿，及时交接当日营业款

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

项、当班报表、账单，明确当天应处理的业务。

(10) 做好设施的维护保养工作和环境卫生工作。2、火锅店服务员岗位职责

(1) 服从领班安排，做好开餐准备工作。

(2) 开餐后，按服务程序与标准为客人提供优质服务，点菜、上

菜、派菜、酒水服务，结账。准确了解每日供应菜式，与传菜组密切配合。

题和投诉及时反映给领班，寻求解决办法。

(1) 负责开餐前的传菜准备工作，并协助值台服务员布置火锅店

和餐桌、摆台及补充各种物品做好全面准备。

(2) 负责将厨房烹制好的菜肴食品准确及时地传送给火锅店值台服务员。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

(3) 负责将值台服务员开出的并经收款员盖章的饭菜订单传送到厨房内堂口。

(4) 严格把好饭菜食品质量关，对不符合质量标准的菜点有权拒

绝传送。

(5) 严格执行传送菜点服务规范，确保其准确迅速。

(6) 与值台服务员和厨房内堂保持良好的联系，搞好前厅和厨房的关系。

(7) 负责协助值台服务员做好客人就餐后的清洁整理工作。

(8) 负责传菜用具的清洁卫生工作。

(9) 积极参加各种业务培训，提高服务水平，完成上级交界的其

她任务。

火锅店厨师岗位职责 1、火锅店厨师长岗位职责

火锅经理岗位职责

1、负责店的经营管理工作，直接对总经理负责；

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

3、制定服务的标准程序和操作规程。检查岗位人员工作情况，保证菜品质量，完善清洁卫生工作。

4、根据市场情况和季节拟定更换食品的计划并组织实施。制定食品、饮品的标准规格。正确控制毛利率和成本。

5、负责招聘、挑选、奖励、晋升发及解聘员工。并负责组织员工的业务和卫生知识培训工作。

6、制订服务技术和菜品技术培训计划发及考核制度。定期同厨师长研究菜点，有针对性的组织服务人员和厨师外出学习其它单位的先进经验和技能。

7、了解市场动向和掌握原材料行情，有效控制经营成本，降低营业费用，从而确保营业招标和利润招标的完成。

8、现场管理中，经常性的对前台、厨房进行巡视监督，保证各项动作正常。

9、亲自组织、安排大型团体就餐和重要宴会，负责vip客人的迎送，处理客人的重要投诉。

10、主持日常和定期的工作会议，经常检查业务善，及时调整、完善经营措施。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

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，防止出现事故。

11、作好执行董事交办的其它工作。火锅厨师长岗位职责

火锅厨师长直接对执行总经理或经营副总负责,负责主持厨房的组织、领导、业务管理工作。随时处理厨房发生的问题,并及时向执行总经理或经营副总汇报. 1、制定每一时期厨房工作计划、成本预算等。并以此为依据制定可行实施细则，有效控制成本，保证毛利。

2、及时了解客人口味及用餐方式的变化，修订菜单，使之更符合市场要求，满足顾客需要。

3、负责厨房的劳力调配和班组之间的协调工作，了解员工情况，根据每个员工的特长安排工作，随时根据工作的繁简，任务轻重对厨房人员合理搭配。

4、负责火锅底料配方用料的研究，制定兑锅的标准用料，确保火锅的独特风味。开发风味火锅及菜品，满足顾客需求。

5、准确掌握原料库存量，合理安排原料的使用，监督各道生产工序，避免浪费，及时进行货物清理，严格控制成本。

6、负责指导主管和厨师的日常工作，搞好班组间的协调，执行工作纪律和行为准则及时解决工作中出现的问题。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

7、负责厨房卫生工作，抓好环境卫生、食品卫生和个人卫生、

督促各小组严格执行《食品卫生法》和厨房的各项卫生制度，检查食品、餐具用具和厨师的个人卫生、杜绝发生食物中毒事件。

8、每天亲自参与验收原材料，杜绝不合质量标准 and 价格标准的原材料入厨房。

9、负责厨师的培训、考核工作、加强岗上培训和技术交流，力求菜品的标准化和规范化。

10、检查监督厨房各种设备的安全使用和保养。

11、负责厨房的考勤，完成执行总经理或经营副总交派的其它工作。

火锅楼面经理岗位职责

1、对餐饮部主管负责，执行主管的工作指令，并向其汇报工作。

2、享有领班之规定的职权，负责现场管理和督导所属区域员工工作，以身作则带领员工按餐厅服务规范和质量要求，做好本区域清洁卫生及接待服务工作。

3、现场检查、督导礼节礼貌、仪表仪容、考勤考纪、卫生等工作质量及开餐的准备工作。做好记录并作出奖惩决定上报主管。

4、熟练掌握散台、包房及宴会服务程序及操作规范，在餐中随时协助服务员完成工作并对及时发现的问题予以纠正和指导。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

5、熟练掌握酒店服务项目及餐厅出品的详细情况，带领本区

员工做好酒水菜肴等酒店产品的推销工作，并协助处理疑难问题。

6、负责相区域物料用品的领用，发放和耗损、报帐工作，定期检查和清点本区域内各种设备、财产、物品，保证完好无损。

7、协助主管开好班前例会和营业碰头会，合理分配员工工作，定区、定人、定岗、定责，吃苦耐劳，关心员工思想和生活状况，做好带头作用树立良好榜样。

8、执行落实班前会制度：

(1) 传达上级工作指令及质量要求，总结服务工作中的不足及违纪现象，表扬先进，纠正不足，并上报奖惩决定。

(2) 检查仪容仪表，考勤纪律。

(3) 预订通报，菜肴培训及工作安排。

(4) 上传下达，协调部门班组及员工之间的配合团结。9、接受并协助主管的培训工工作，带领员工不断提高业务技能综合素质。

10、布草的送洗要及时到位，接受发、放、保管要数数相符。完成上级交办的其它工作。

火锅前厅领班岗位职责

1、掌握服务员的出勤情况和工作表现，定期向部长汇报。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

2、负责检查服务员的仪表、仪容、仪态，凡达不到规范要求的不准上岗。监督服务员的具体操作，发现问题及时纠正，

保证服务员工作符合公司的标准。

备、清洁无破损，检查桌椅的摆放是否规范。菜谱、酒具是否卫生无破损。按照领班检查簿逐项检查，发现问题及时报告主管。

4、及时向部长汇报餐厅物品、设备损坏情况。

5、开餐后注意观察客人用餐情况，随时满足客人的各种用餐要求，督导服务员向客人推荐菜品、饮料。必要时主动上前介绍菜品。

6、积极完成部长、经理下达的任务。火锅服务员岗位职责

1、服从领班、部长的领导，做好餐前准备工作。

2、严格执行工作程序、服务程序和卫生要求，努力提高服务质量。

3、按“主动、热情、耐心、周到”的要求迎接客人。4、分工不分家，团结协作，又快又好地完成服务工作。5、妥善安排客人就座，注意客人用餐情况，及时更换餐具、烟灰缸，主动为客人点烟，及时清理桌面。

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

6、上班时精神集中，不准闲谈。

7、要做到“手勤、脚勤、眼勤、口勤”，及时为客人提供服务。8、上班时控制情绪，保持良好心态，笑脸迎人。9、遵守规章制度，服从领导的调动安排。

火锅店服务员岗位职责与流程 岗位职责：

. 负责包干区域的卫生打扫清洁及保持工作 负责按标准做好

各项营业准备工作

了解近期店内各项推广活动 并予积极做好相关工作

了解掌握各项业务知识及服务技能 积极完成各种服务培训工作

.做好翻台服务工作 有效拓展店面经营业绩

负责做好各项服务设施的维护使用工作 保证设施设备的正常运转

.注重团队配合 高效完成各项服务接待工作

文档仅供参考，不当之处，请联系改正。

服务流程：

1. 仪容仪表符合要求 准时到岗打卡签到 并参加点名 听候管理层工作安排

2. 了解店内近期（当日/市）各项推广活动 并予详细记录 以便做好相关工作

3. 包干区域卫生的打扫清洁：地面：无杂物 油渍 污渍 尘土 脚印

.餐桌椅沙发：无杂物 油渍 污渍 残壳败叶. 备餐组：表面无油渍 污渍 指印

火锅店前台经理工作计划篇五

1、做好内部人员管，在管.上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管.上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

6、严格管.制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

7、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合.用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

8、加强部门之间协调关系。

9、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

一、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

随着行业发展，饭店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让顾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规

范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摩客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想顾客对这样的服务是不是难忘？部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简：工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。便：要让客人从进店到出店，处处感受到方便。快：客人的需求要以最快的速度得到满足。捷：服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务好：客人接受服务后要有“物”有所值的感受。物就是酒店产品即：服务。五心服务：为重点客人精心服务、为普通客人全

心服务、为特殊客人贴心服务、为挑剔的客人耐心服务、为有困难的客人热心服务。

二、外围绿化环境整治，室内绿色植物品种更换

酒店外围绿化一直是由pa员工自行管理，由于缺乏技术和经验，有些绿色植物养护的不太好，加上海南今年缺雨水，已出现枯死的现象。明年将更换枯死的植物，尽量种植一些开花的植物，并在外围范围内，适当补栽一些南方果树，给酒店增添一些喜庆。现在酒店存在室内植物品种单一、档次不高的问题。明年将联系一家合适绿化公司，达成协议，彻底解决这一问题。六、商务楼层客用品的更换目前商务楼层的客房重新装修以后，给客人感觉档次较高，但房间的客用品一直未做更换，且档次一般，很不协调。打算将商务楼层的客用品更换，如：将袋泡茶更换成散装茶叶，将卫生间用品的包装盒更换成环保袋等，以此提高房间档次。

三、减少服务环节，提高服务效率

服务效率是服务的一个重要环节，很多投诉都是因为服务缺乏效率而引起。客人提出的任何要求和服务都是希望能尽快帮助其解决，而不是被推来推去，因此推行“一站式”服务势在必行。客人入住酒店以后，对各种服务电话均不清楚，虽然我们在电话上制作了一个小小的电话说明，但大多数客人都不会认真看，需要服务时都是拿起电话随便拨一个电话号码，而电话也总会被转来转去，如此很不方便客人，使客人对我们的服务满意度大打折扣。我部将从减少服务环节来提高服务效率。