

最新书吧策划书(实用8篇)

制定提纲可以帮助我们思考问题，理清思路，从而更好地表达自己的观点。制作提纲时，我们可以运用归纳法、分类法等思维方式，使得思路更加清晰和有条理。提纲是一种用来概括和归纳文本内容的工具，它可以给写作提供一个清晰的框架。

书吧策划书篇一

水吧员岗位职责及流程

一、目的

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升公司的服务品质，创造优雅、舒适的环境及保证吧台物品设施的完好。

二、岗位职责：

2. 每日做好水吧台物品和用具清洁工作，来宾离开后及时将水杯、烟灰缸收回，水杯清洗干净后及时分类放置消毒柜内，烟灰缸清洗干净后放回桌面。
3. 每日擦拭、合理摆放陈列物品，摆放整齐后，保证干净、无灰尘；
4. 服从上级领导工作安排和指令，有事先向领导报备；
5. 具备良好的礼节，每天遇到领导、同事、主动问好；
6. 有客户落座时，及时送上饮料或者果盘和茶水；

7. 客户离开时及时整理客户座过的桌椅和使用过的物品，保持室内最佳状态迎接新客户；
8. 在没有客户的情况下，用毛巾擦拭吧台区域的物品保证吧台整洁；
9. 在没有客户到时，应检查室内物品是否摆放整齐、完好、卫生状况是否良好；
10. 统计水吧台食品的库存量，当库存不足时，及时向驻场主管报告；

三、仪容仪表要求：

3. 正确佩戴工牌，工牌戴在左胸前，着工装、无染色、无褶皱，工装上有明显的线条；
4. 指甲不超过指尖的三毫米，涂指甲油时需自然色，不能涂有色指甲油；
5. 为客户服务时，要求站立式服务；
6. 语言亲切、柔和、清晰、普通话纯正，音量适中熟练掌握文明用语；
7. 上班期间保持鞋子光亮、清洁；
8. 动作文雅，熟练掌握常用的手势、站姿、鞠躬礼等举止；
9. 保持良好的工作状态，礼貌对待吧台前来的每一位来宾，不要在上班时面带倦容；
10. 提供站立式服务，每次站立式服务时间不得少于一个小时，但可在没有客

户的情况下休息5—10分钟；

四、语言动作规范

1. 待客户落座后，走向客户1.5米处以标准站姿站立，询问客户“先生 / 女士，上午好 / 下午好，请问需要喝点什么？我们这里有红茶、绿茶、果汁、咖啡还有纯净水”。（夏季，如果客户需要纯净水，需询问客户“请问需要温水还是冰水？”）得到客户答复后，回答“好的，请稍等”，后退一步转身，轻步走向吧台准备饮品。
2. 左手托托盘，以标准走姿，走向客户。右手托杯子下端，轻轻放于客户右手侧（尽量避免发出撞击声）。放好后，右手以曲臂式手势告知客户“小心烫口或请慢用”，后退一步转身离开。
3. 上完饮品后，以标准走姿走向吧台，将托盘放至吧台区，随即返回岗位站定（靠近客户座位的方立柱旁），观察客户饮用饮品情况。
4. 当客户水杯中的饮品剩下不到1 / 2时，返回吧台取回水壶，走向客户1.5米处站立，客户与置业顾问停止交谈后问道：“对不起，打扰一下，请问可以为您添加饮品吗？得到客户肯定答复后，续杯，放好后，右手以曲臂式手势告知客户“小心烫口或请慢用”，后退一步转身离开。
6. 日常服务礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见；
7. 日常站姿服务标准：两手相握，虎口交叉，右手放于左手上，轻放至腹前上衣扣子下2厘米，以“丁”字步（右脚跟靠于左脚内侧，双脚尖向外略展开，形成斜写的一个“丁”字，）站立，挺胸收腹，下颚微收，目视前方，面带微笑。
8. 日常走姿服务标准：身体直立、收腹直腰、两眼平视前方，

双臂放松在身体两侧自然摆动，脚尖微向外或向正前方伸出，跨步均匀，两脚之间相距约一只脚到一只半脚，步伐稳健，步履自然，要有节奏感。

五、工作纪律：

1. 遵循工作流程、尽职尽责，现场工作人员应服从上级领导的指示，一切行动听从指挥。派驻场的工作人员接到派遣通知后，应在规定的时间内准时报道，不得借故推脱。

2. 现场工作人员须严格履行岗位职责，严格按照各岗位工作标准提供服务，展示高素质管理水平，不断改进工作方法，提高管理服务质量。遇到工作交叉或者模糊事项，应勇于承担责任，倡导主动积极的行动，推动工作完成。在工作紧急和重要的情况下，现场工作人员不得以分工不明为由推诿。

3. 制度和现场工作纪律，所有工作人员不得在工作时间内玩手机，长间接听电话，不得在工作时间会客；及使用销售中心的电话接打私人电话，违反工作纪律按相关规定处理。

4. 现场工作人员须按时交接班、不迟到、不早退，坚持岗位，忠于职守，不漏班、误班。上班期间禁止喝酒、吸烟、吃东西；上班期间不准嬉笑打闹、会客、打电话、看书报、听广播；应讲原则、讲方法、不急不燥、以理服人。

5. 现场工作人员必须严格执行考勤制度，外出办事必须向上级领导请假，并在规

定的时间内返回。

6. 未经公司领导批准，不得将现场物品外借，对客户做出承诺。

9:30—12:00正常接待

12: 00—1: 30就餐休息，一人值班

1: 30—17: 20正常接待

17: 20—17: 30巡视区域卫生.

17:30—18: 30晚餐休息时间，一人值班

18:30—20: 30巡视区域卫生，拔掉电源。

书吧策划书篇二

说到做到，只认功劳，严己宽人，敢担责任，艰苦奋斗！

1、水吧人员上班期间要保持工服干净整洁，不准工服未穿戴整齐和只穿衬衫或马甲出现在营运现场。

2、所有水吧人员见到客人第一时间必须促销公司优惠卡或储值卡，以便引导客人能够享受公司最低优惠。

3、水吧人员工作期间如需离开水吧，必须报备干部或班次负责人。

4、水吧人员在制作出品后，要把操作台打扫干净整洁。同时注意水吧内的清洁卫生要做到随时打扫。

5、水吧人员工作中必须要见单出品，严禁私自出品。

6、水吧人员在制作好餐点和果盘后，须第一时间通知外场出品送餐，不得因任何原因造成推延出品或忘记出品。

7、水吧出品种类价格、超市商品价格及各类活动全场必须会背牢记。

8、非水吧人员不得随便进入水吧，如有特殊情况必须报备当

班主管及以上干部同意后方可进入。水吧人员有责任劝阻非水吧人员入内，如发现水吧人员未劝阻者，双方当时均给予小过处罚。如不听水吧人员劝阻还强行进入水吧者，给予劝退或无薪自动离职处理。

9、水吧人员上线后必须对水吧物料进行查看和盘点，如缺少及时交货，不得因工作疏忽造成营运过程物料短缺。

10、水吧人员在叫货时必须使用办公室电话进行叫货，不得使用其他电话叫货。

11、水吧人员在收货时必须认真检查物料水果质量，针对质量问题的水果不得私自扔掉，严格按照《水果报损流程》执行。

12、如发现水吧人员弄虚作假，收受厂商贿赂者，一律无薪自动离职。

13、水吧人员严禁食用公司水吧出品和水果，严禁私自招待。

14、水吧人员工作期间不得在水吧内睡觉。

15、水吧人员对公司资产、器材、物料等都应爱惜使用并做到开源节流，不得任意浪费与破坏。

16、对回收到水吧的杯盘器皿，必须第一时间进行清洗擦拭，以备二次使用。

17、水吧的刀具不得出水吧以作其他作业使用。造成公司损失者追究责任和赔偿。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

书吧策划书篇三

一. 公司

1.1项目背景

2.2公司介绍

3.3服务简介

二. 市场（环境及客户分析）：

2.1调查结果与市场分析

2.2市场竞争

2.3目标客户分析

2.4开展可能性：

2.5初期具体投资与实施

三. 营销策略

3.1开幕促销

3.2网络营销

3.3长期发展策略

四. 管理策略:

4.1 员工管理

4.2 财务管理目录

五. 公司战略目标:

5.1 公司文化

5.2 塑造公司形象

5.3 服务个性化

5.4 公司推广

5.5 组织结构

六. 风险分析

6.1 初期投资风险

6.2 竞争风险

6.3 内部风险

6.4 应对策略

七. 结束语

一、公司

1.1 项目背景:

少有静坐在水吧，品饮料，看看书等习惯，在高校中不乏有

类似“街客”这种买水、冷饮的迷你小店，它们只强调经济利益，并没有提供惬意静谧以及新奇的环境，以文娱、休闲、时尚、动漫等为主题的水吧鲜有。我们将打造以当代大学生喜好与兴趣为主题的品饮酒吧。目前处于一个创业阶段，由于资金、技术、经验等方面不足，我们首先由一个店面做起。所以开始只有一个主题的水吧。

1.2 公司介绍：

公司名—主题水吧，所谓主题是通过调查得知某高校的学生群体的爱好与生活习惯，提供他们喜爱的环境与事物的经营环境。主题包括：游戏、动漫、时尚、旅游、体育、计算机、网络交友等。

1.3 服务简介：

二、市场（环境及客户分析）

2.1 调查结果与市场分析：

以下是针对在校大学生网上问卷调查的部分数据

对主题水吧的喜爱比例

愿意在主题水吧周消费水平

的

同学愿意到水吧消费，有62%的同学是潜在消费者，他们需要的是一个吸引人的主题。大学生是一个充满个性的群体，每所大学的校园氛围与环境也不一样，在发展连锁的时候我们将再通过问卷的方式了解目标大学市场的需求与喜好，制定对应的主题水吧。

2.2 市场竞争：

2.3 目标客户分析：

前期主要是具体店面的消费群体——学生为主，当水吧发展到一定规模，具有一定资金，我们将不断开连锁店，再进一步阶段我们将成立公司，此时目标群体将扩展到整个以校园大学生为消费主体的市场，进行招商加盟。

（一）前期（以单店铺经营）：大学生具有好奇心强、

时尚心理（追求档次，崇尚名牌，赶潮消费等），喜欢聚众交友，喜欢打游戏，爱看动漫等特点，通过对大学生的了解认知，我们可以推出各种主题的水吧环境，比如读书交友主题、动漫主题、时尚前线主题、变形金刚主题、运动(足球、篮球等)主题。

书吧策划书篇四

饮品店就是一个资金投入低、消费人群广、回收成本快，而且门面非常好找的创业项目，一般除了保留3个月左右的店租、人工和日常开销外，奶茶店经营管理不用太多周转金，非常适合大学生自主创业，但对于一些想开奶茶店创业的创业者来说，一份优秀的奶茶店创业计划书十分重要，对以后的经营管理起着很大的影响。一家成功的饮品店是在充分分析了市场后，确定自己的经营特色，有完善的人事管理机制的基础上形成的。

一、企业概况

水果篮子休闲水吧的经营范围有各种鲜果饮品，甜品，冰品，现调茶饮，属于休闲饮品店行业。饮品店就是一个资金投入低、消费人群广、回收成本快，而且门面非常好找的创业项目，一般除了保留3个月左右的店租、人工和日常开销外，奶茶店经营管理不用太多周转金，非常适合小本自主创业。饮品店在市场上已形成完整的规模，想要打开市场，就需要有

自己的特色。绿色、健康、时尚，是这个时代人们所需要的，本店主打的鲜果饮品就围绕这一主题。

店名叫水果篮子，好记顺口，再加上得当的招牌设计和门店装修，让人想到这四个字眼前就会出现满满的缤纷水果，令人心旷神怡，垂涎欲滴。店名具有青春活力，较容易得到顾客认知。店铺将建在山西省大学城附近，目标顾客是附近各大高校和高中生，将吧台与散座结合起来，在饮品品种上加以创新，再取一些新颖独特的名字吸引顾客，合理定价，服务至上，差别化定价，回本快，盈利可观。根据市场问卷调查，饮品带你吸引顾客再次光顾的因素除了饮品的口感，还有优雅的店内环境。顾客光顾饮品店是为了享受休闲时光，追求一种亲近放松的温馨感，作为消费主体的大中学生更是喜欢轻松写意的环境。所以店内的装潢要主打自然舒适的色调，给人一种更放松的感觉，时尚又富有人性化的桌椅摆设，给人以温馨的休闲感，精致独特的小摆设，在小细节上给顾客留下深刻印象。

二、产品介绍

作为服务行业，我们不只是单一的提供饮品，周到的服务、特色环境也是吸引顾客的主要因素。

1、主营产品：水果篮子休闲水吧是以经营鲜果饮品为主的休闲餐饮服务，以新鲜，美味，多样化为产品定位，产品可在店内品尝或打包。水果篮子的饮品分鲜果现做和非鲜果饮品，定价差别化。饮品有鲜果奶茶，水果茶，鲜果汁，咖啡等，甜品有水果布丁，冰淇淋，水果捞，沙拉等，冰品有沙冰，冰粥等。用玻璃器皿盛放，摆出各种美丽诱人的造型，使产品精致化，一点小改动就能吸引顾客，还能卖出好价钱。

2、优雅舒适的店内环境：

3、产品创新：

在情人节，七夕，端午等重要而有意义的节日，增设创意饮品，不定期增加免费小点心。意外的产品惊喜也会得到意外的财富惊喜。

三、市场分析

水果篮子是中段大众化的饮品店，所以我们的直接竞争对手是典型的学校周边的传统奶茶店，如快客，快乐柠檬，避风塘等，这些饮品店经过多年的经营，打造了出了自己的品牌，有了一定的市场份额和知名度，在学生中的认知度也较好。但是正是由于品牌规模，导致他们的加盟店质量良莠不齐，并且产品不够新颖，让顾客有种喝腻了的感觉，这正是我们的机会。并且传统饮品店模式单一，紧靠销售饮品获利，而我们把产品和服务结合到一起，虽然成本略高，但给人眼前一亮的感觉。

strengths□优势分析

(1) 地价低廉。水果篮子选址在山西省大学城，这里是20xx年开工的新项目，2两年后完工，位于晋中市，是新开发区，因还没有完全开发，所以地价会比市中心和重点高中附近低很多。并且未来店面升值的空间大。

(2) 品牌自主。水果篮子是自有品牌，产品种类不受限制，经营模式可多样化，可随时随顾客意见对产品及服务做改进。

(3) 技术简单。开奶茶店的技术门槛低，操作简单，培训几天就可以进行操作，而且需要操作人员少，一般四个左右就可以了。

(4) 盈利空间大。各式饮品的成本并不高，非鲜果饮品成本一般不到一元，鲜果饮品成本一般也不会太多，但卖价是成本的5到10倍，利润可观。

(5) 市场大。大学城大学和重点高中集中，并且在建成后几年内，就会发展成小型生活区，随着商业街的进驻，我们的市场将会由学生扩大。

weaknesses□劣势分析

(1) 奶茶店资金技术门槛低，既是一个优势，也是一个劣势。因为资金技术门槛低，能够开奶茶店的人也多，奶茶市场很容易达到饱和状态，竞争的重点集中在价格竞争上。

(2) 店面要求高。水果篮子集产品与服务于一体，所需的店面至少50平米，并且要求精装修，后期的'维护费用也较大，给资金回流造成困难。

(3) 前期我们的目标顾客是学生，但面临寒暑假，收入一定会受影响，但费用依然很大，资金如何运转是不可避免的问题。

3□opportunities□机会分析

水果篮子有其独特的创新理念，能够在中端市场中拥有自己的独特之处，使人眼前一亮，前期我们的目标顾客是学生，随着经济水平的提高，学生的消费实力不容小觑，并且他们的猎奇心理和享受心理会强于其他人，他们需要一个环境，口味，服务都很优质的休闲区来供自己享受闲暇时光。后期随着商业街的发展，这里也会是逛街的人们休息的场所。

4□threats□威胁分析

(1) 饮品店质量参差不齐，中低档奶茶店的价位比较低，对部分消费者有一定的吸引力。

(2) 目标消费群还不成熟，消费习惯和消费心理还需要引导。

(3) 作为新创立的品牌，会受到有较高知名度的品牌的冲击，还会受到一些目标顾客的排斥。

四、营销策略

1、产品策略：产品方面，质量绝对过关，保证食材和制作环境的卫生，同时要注重口感美味，不可太甜太腻。注重产品创新，根据季节和节日对产品进行调整，增加产品种类。后期可尝试增加小甜点，小零食，来吸引更多顾客。

2、价格策略：采用差额定价法。因为在很长一段时间里，我们的目标顾客是学生，学生的平均消费能力相对较低，但也不乏具有一定消费能力的学生，因此非鲜果类饮品的价格不能定太高，而高端商品如现榨果汁，水果捞，鲜果布丁等产品定价可以偏高，座位的定价也是如此。

3、促销策略：

a□在进行促销之前，我们先进行宣传。在学校的广播进行宣传，并制成宣传单，进班级发送。在班级，协会之间进行3天的宣传。

b□在学校宣传优惠活动。当场买一杯送一杯，多买多送，上不封顶，仅限1天。然后在营业前一周内，去店面消费，平均一次性消费15元以上送珍珠奶茶系列一杯，20元以上送鲜榨果汁一杯，25元以上特色甜点一份。

c□每位来店内消费的顾客，均可以得到一张积分卡，消费一杯盖一个章。累计消费满10杯的可以赠送一杯红茶或者果汁。这样更能拉住老顾客，回头客也会增多的。

五、财务分析

启动资金20万左右，其中房租一年15万，设备1万，装修3万，

原材料及周转资金1万。

书吧策划书篇五

——创业策划书

策划组：第六组

组长：王雅菲小组成员：陈瑶、刘继宣、徐慧颖、姜玥、谢良

瑶、方秋香、彭江鑫、邓湘萍、卢亦唯、

刘婷、曾燕、曹茂婷、杨冰艺、周蕊

时间：10月25日

一企业介绍及长远目标

(1) 企业介绍本企业名为“merely”，意为“独一无二”。是由重庆工商大学15个在校生筹资策划建立。投资规模小，但服务特色化，个性化色彩较浓，专项从事为在校师生量身定做各类聚会。在本店中，有丰富而新鲜的食材，时尚的调制秘方。来到本店，可自由选择食材diy制作奶茶，双皮奶，巧克力，蛋糕，水果沙拉，新鲜果汁等深受广大青年喜爱的吃食。店内文化氛围清新独特，保证给你独一无二的感觉！此外，生日party,表白party,庆功party,纪念日party等大小party都可承接，为你量身订做，保证不一般，希望你可以到店内体会。

(2) 企业目标：服务广大师生，打响企业品牌特色，赚取利润，然后在全国各大高校开连锁店，让小店成为在校师生多年后回忆中不可忘却的记忆闪光点。

二服务简介：

1对目标市场进行分析。对消费者喜欢的饮料品牌进行调查和分析，查看官方的统计资料分析消费倾向，在网上查阅二手资料进行同期比较分析。

2. 选择市场。对潜力比较客观的市场进行切入，比如竞争力比较小的，辐射面大的市场。

3. 制定方案。针对目标、定位制定可行的方案。包括产品开发、渠道建立、活动方案的策划。

4. 协同各个部门和人员的职能。做到各司其职，才能保证一切策划能够有序的进行。

四市场推广及营销策略：

1市场推广

一制作海报、宣传单等

二举办为期两天的免费试吃活动

三做市场调查

四借助个个宣传的软媒体，自己拍摄dvd介绍产品2营销策略
1. 开业初期打折扣。新店开张，顾客都不了解我们是做什么生意的，而且对我们的东西不了解不熟悉，因此我们推出打折扣，可以让顾客进一步了解我们的店，如果顾客觉得好吃而且很有意思，以后也会常来光顾我们。2. 优惠券发放。因为我们所针对的消费主体是学生，趁我们新店刚开张，我们去周围学校附近进行发放优惠券来吸引学生们的光临。

人节、劳动节、七夕情人节、教师节，中秋节、国庆节、圣

诞节。

5. 特价时段。在顾客流量少的时段实行部分商品特价，吸引新老顾客的光临。

6. 对消费满一定数额的消费者，会有一些地方特色的饰品赠送。

7. 以美团外卖和工商贴吧为宣传渠道，购买一定杯数，即可送货上门。

8. 开业当天，免费品尝店内食品（包括蛋糕，奶茶等）

10. 推出心愿瓶，可分为情侣和闺蜜系列，在本店一次性购买一定数目商品即送心愿瓶，若产品数目不足，可加钱购买心愿瓶，会定期整理护理心愿瓶。

五管理策略及管理团队介绍：

内部管理

1. 每天开晨会（分析昨天的工作和今天的新任务安排）每月开一

次大会（每人总结这个月个人看法与建议，自己在

这里工作的想法，以后的发展方式）

2. 对员工实行人性化管理，（1）注意团队精神的培养，（2）关心

员工生活，（3）公开，公正，公平，（4）站在角度

书吧策划书篇六

10月以来来到光海物业公司，时至今日工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩。最初熟悉客服部门工作开始，重新分配部门内人员分工，调整部门工作，重新盘点业主档案。恰逢“十·一国庆”佳节，特与客服专员兼管保洁部工作。展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。

为进一步整合客服部整体工作，提高对客服务水平，特制定20年度工作计划，简要概述如下，请领导指示。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。跟据20年末《业户满意度调查表》结查，及客服专员对各业户具体情况的了解，有针对性的一一解决问题，将长期以久的软硬件问题按统计结果，对号解决。

（二）进一步提高物业收费水平，争取收费率达到100%左右。

针对收费问题，预想统一业户收费周期，一改以往以月交、季度交、半年交，参差不齐的现状。此工作需要与各业户商家财务部与领导进行沟通来达成。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

在新的一年里，会制定系统的培训机制，从《物业管理条例》为基础，对物业行业相关法律法规，到日常服务中“对客服务礼仪”、“报修流程”、“办理入住流程”等，对客服中心所有人员展开全方位培训。培训以“人人参与”的方式进行，每课时指定一个人员进行主讲，客服经理指导完成，从而提高每个员工的发言及培训能力。

三名优秀员工，以一定的奖金或奖品鼓励员工，在评选大会上树立楷模。促进其他员工在日常工作中积极表现，努力学习服务技改，争当服务之星，从而提高大厦物业服务水平。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

狠抓团队建设，整改团队纪律，提高服务质量。

制定日常管理制度，以每日从早到晚为时间段。从早间“值日表”到“日常巡查方案”、“业户走访”、“业户报修跟进”等方面进行制度化、流程化管理。继续落实“装修管理方案”，保证业户装修时常有序进行。以每人一项专项工作落实具体工作，提高每名员工的业务工作水平。

每日下班前召开部门内部工作总结会议，部署明天工作跟进及具体安排。客服经理每周进行“业主服务抽样调查”，每周选一户进行面谈，了解客户近期需求及客服部服务的满意程度等。并做详细记录，归档。

完善档案、及钥匙管理，专人专管，建立档案、钥匙管理规定，使用借阅记录，保证完好。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

对业户反应的问题进行“从始到终”的跟进方法。并有针对性的召开客服部会议进行分析，以增加全体人员对问题的处理经验。提高业务服务水平，更好的为业主提供高质量的服务。

制定“业主诉求问题跟进表”，重大事件入档案留存。

（六）加强大厦日常巡查管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。制定日常客服部巡查管理制度，分“日检”、“周检”，主要针对大厦公区内设施运行、环境卫生、消防安全、空置房间现状，进行巡视检查，并每月定期联合各部门“月检”。每次检查结果限期整改，出具整改方案，记录整改结果。

（七）重新定位人员分工。

经理：崔静

主控客服部全局工作，协调相关部门。外联开发商及社会相关单位机构。

- 1、负责大厦内空置物业租赁业务对接。
- 2、负责客服部日常事务的管理。
- 3、客服专员及客服文员的工作分配及监管。
- 4、客服部日常规章制作的下达与监管。
- 5、重大节日节前活动安排，驻厦业户节前普查安全提示工作。
- 6、辅助物业总经理交办的其它事项。

客服文员/档案员：付琳琳

- 1、业主档案的管理与收集。
- 2、客服部日常管理规章制度的归档与实施传达。
- 1、负责分管片区的巡查工作，包括设备设施完好情况、卫生情况、消防、安全情况等。对有问题部位及时报修或告之相关部门处理，以及恢复后的跟进复查工作。
- 2、负责分管片区业主的日常需要，满足业主在物业管理工作范围内需求。对业主提出的意见及时做出反馈。
- 3、每季度做一次业主满意度调查问卷，及时了解业主所求所

需。

4、随时掌握片区内业主的大型聚会活动，及时协助业主做好消防、公安等相关部分备案工作。

5、保持与业主良好的沟通，建立情感，维系业主与物业公司的良好关系。

6、做好空置房屋的监管工作，定期巡查，保证室内设施及环境良好，时时做好迎客准备。

7、办理入住手续，新入住业主各项事务与客服专员对接。

前台接待：张浩、罗琳（罗琳兼二期客户专员）

1、做好前台工作本职工作。

2、每天及时跟进“温馨提示”内容更新（天气预报、实时新闻提示、生活百科、物业通知等）

3、做好邮件收发工作。

4、来访人员登记（可疑人员及时上报保安跟进）

5、随时完成上级领导安排的任务。

货梯管理员：张丽芹、姚喜玲

1、每日跟进货梯管理，做好进出人员、货品、材料运送登记。

2、保证电梯正常运行，有故障及时报修。

3、随时完成上级领导安排的任务。

（八）筹备开展各项“有偿”及“无偿增值服务”

现有“客户服务”内容：

电费代收、报刊投递、业户拜访、满意度调查、节前安全提示、大厦温馨提示公告板等。

可增加“无偿服务”内容：

1、有客服中心，或1f前台处，增加医药箱（内置常用创可贴、纱布、消毒水之类常用应急医用物品）。

2□1f前台处增加业主（非贵重）物品暂存。

3、客服中心为每一位驻厦业户（主要业主这里指驻厦单位第一负责人，或主导人员）庆贺生日，送上慰问贺卡，甚至生日蛋糕。来迎合业主对物业的好感，以情动人。

4、定期（可以每一季度）做一次大厦消防演练。普及消防知识，提高火灾逃生技巧。

5、不定期与业户做联谊互动活动，例如：七夕节可做相亲类、学雷锋日可做公益募捐类等。

可增加“有偿增值服务”内容：

入室清洁服务：

可对有需要入室清洁的业户进行有偿入室卫生清洁服务，可以“小时工”按方式计算费用，每天固定一个时间段，每天一次入室清洁。如果时间安排合理一天可同时做多家服务。

（固定一个可靠技术良好的保洁员，8：

书吧策划书篇七

一、简介

xxxx现有师生3000多人，其中住读生约500-600人，校方有签约超市一家。在我公司食堂开业后，学校是采取早餐、晚餐封闭就餐，中餐是开门随意就餐，就餐人就较大，人数较集中。校方对水吧经营品类要求与超市商品不能冲突。

第一部分经营业态分析

二、商圈分析

1、商圈地理位置分析

xx三食堂现已进入营业阶段。新开水吧位于食堂二楼预留的独立档口，室内面积约24m²。无仓库，存货售卖都在一起。

2、商圈人口分析

为达到更好服务综合人群，满足校方及顾客的要求，销售商品定位为食品30%、非食品70%。

第二部分水吧营运分析

一、水吧布局陈列

按照附表1的陈列布局图，商品配置按陈列面如下配置1、食类：陈列面积30%，品种如下：

1) 烤肠2) 煮玉米、鸡蛋3) 油炸类（食堂加工，水吧售卖）2、非食品类（饮料类）：陈列面积70%，品种如下：

5) 低温奶及常温奶6) 少量矿泉水及成品饮料

7) 餐巾纸三、水吧营运管理1、水吧人员配置

因水吧主要服务在就餐时间的师生，就餐人流量大，且含加

工操作。人员配置应充足。具体配置方案如下：

具体人员根据开业后实际情况，适当调整。2、仓库

无独立仓库，仓库与售卖间在一起，需控制定货。

3、日常管理

因水吧属食堂独立档口，日常用经营管理由食堂管理人员全全负责。这样既方便日常工作，也便于统一管理。

第三部分投资效益分析

一、固定成本投资预算

1、设备购置成本

(1) 商品陈列设备具体明细如下：

(2) 收银设备

(3) 电器设备

(4) 办公设备

设备购置费用合计为下表

二、运营成本预算

1、管理成本

2、水电、租金成本

(1) 水电成本 $600\text{元/月} \times 9\text{月} = 0.54\text{万元/年}$ （按商业1元/度计算）

1、盈亏平衡点分析：

水吧面积虽小，但位置较特殊，所售商品价格不低于市场售价。预估销售额占比较大，综合毛利率可达到25—30%。

固定成本投入主要为硬件设备成本，且资产全由甲方投入暂不做资产折旧预算。

2、销售额分析

主要消费群体为xxxx师生，预估水吧的销售额约为48.6-54万/年。

3、赢利分析

书吧策划书篇八

一． 人员配置：

定岗： 人

礼宾： 轮流值班

二． 人员基本要求：

1、仪容仪表符合标准

工服干净整洁手指干净，操作时带干净的白手套不得吃异味食品

2、岗位用语

你好！欢迎光临；

请问你喝xx还是xx(酌情推荐库存充足的)；

请稍等。

三. 工作内容:

客户回答: 好的或不需要。

水吧服务员: 很荣幸能为您服务(面带微笑)。

2、(男)左手不需要戴手套,右手必须戴干净手套。(女孩不需要戴手套)

3、早8:30—9:00准备物料,清洁水吧卫生,摆放休息区物品,准备接待客户。

4、水吧人员非工作原因(除吃饭)不得离开水吧区域。

5、水吧区,9:00以后保洁员不得进入,礼宾岗有权阻止入内。

6、中午吃饭倒班,客人多时必须保证最少1人在岗。

7、统计水杯计量,冲咖啡时间,冲泡茶时间,杯内饮料量的标准等。全部毛巾都改用白色。保证干净无污。

8、当感觉水吧厅温度较高及时通知负责人与上级联系开启空调。

9、每晚下班前填写当天各种物品用量,消耗,清点物品,整理收集用具,并清洗消毒,仔细清洁吧内区域。

10、下班临走时检查电源是否关闭。

11、冰箱物品每天做清点(认真仔细)记录清楚,第二天做交接。

12、上班时间不得在水吧区域及周边吸烟、坐岗看报、看书、

接打电话及做与工

作无关的事情。

13、上班时间禁止与客人及同事发生争执吵闹及对客人有不礼貌举止等；违者罚

涉及表单明细：

物品报损表

物品消耗登记表

物品领用表

物品清单

其他：每日的交接记录本

确认：

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)