

# 洗浴营销策划方案 洗浴中心度工作计划 (优质5篇)

为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。通过制定方案，我们可以有计划地推进工作，逐步实现目标，提高工作效率和质量。下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 洗浴营销策划方案 洗浴中心度工作计划篇一

新的一年就要到来了，下面小编整理了洗浴中心2019年度工作计划，欢迎阅读！

### (一)确定洗浴中心各部门的管辖区域及责任范围

各部门经理到岗后，首先要熟悉桑拿水会洗浴中心的平面布局，最好能实地察看。然后根据实际情况，确定桑拿水会洗浴中心的管辖区域及各部门的主要责任范围，以书面的形式将具体的建议和设想呈报总经理。桑拿水会洗浴中心最高管理层将召集有关部门对此进行讨论并做出决定。在进行区域及责任划分时，各部门管理人员应从大局出发，要有良好的服务意识。按专业化的分工要求，桑拿水会洗浴中心的清洁工作最好归口管理。这有利于标准的统一、效率的提高、设备投入的减少、设备的维护和保养及人员的管理。职责的划分要明确，最好以书面的形式加以确定。

要科学、合理地设计组织机构，桑拿水会洗浴中心各部门经理要综合考虑各种相关因素，如：桑拿水会洗浴中心的规模、档次、建筑布局、设施设备、市场定位、经营方针和管理目标等。

### (三) 制定物品采购清单

1. 本桑拿水会洗浴中心的建筑特点。
2. 行业标准。

依据相关浴业行业标准，它是相关客房工作的主要依据。

桑拿水会洗浴中心管理人员应从本桑拿水会洗浴中心的实际出发，根据设计的星级标准，参照国家行业标准制作清单，同时还应根据本桑拿水会洗浴中心的目标市场定位情况，考虑目标客源市场对客房用品的需求，对就餐环境的偏爱，以及在消费时的一些行为习惯。

4. 行业发展趋势。

桑拿水会洗浴中心管理人员应密切关注本行业的发展趋势，在物品配备方面应有一定的超前意识，不能过于传统和保守。例如，桑拿水会洗浴中心根据客人的需要在客房内适当减少不必要的客用物品就是一种有益的尝试。餐饮部减少象金色，大红色的餐具与布置，增加一些淡雅的安排等等。

5. 其它情况。

在制定物资采购清单时，有关部门和人员还应考虑其它相关因素，如：出租率、桑拿水会洗浴中心的资金状况等。采购清单的设计必须规范，通常应包括下列栏目：部门、编号、物品名称、规格、单位、数量、参考供货单位、备注等。此外，部门在制定采购清单的同时，就需确定有关物品的配备标准。

### (四) 协助采购

桑拿水会洗浴中心各部门经理虽然不直接承担采购任务，但

这项工作对各部的开业及开业后的运营工作影响较大，因此，桑拿水会洗浴中心各部门经理应密切关注并适当参与采购工作。这不仅可以减轻采购部经理的负担，而且还能在很大程度上确保所购物品符合要求。桑拿水会洗浴中心各部门经理要定期对照采购清单，检查各项物品的到位情况，而且检查的频率，应随着开业的临近而逐渐增高。

#### (五) 参与或负责制服的设计与制作

桑拿水会洗浴中心各部门参与制服的设计与制作，是桑拿水会洗浴中心行业的惯例，同时，特别指出因为客房部负责制服的洗涤、保管和补充，客房部管理人员在制服的款式和面料的选择方面，往往有其独到的鉴赏能力。

#### (六) 编写桑拿水会洗浴中心各部工作手册

工作手册，是部门的工作指南，也是部门员工培训和考核的依据。一般来说，工作手册应包括岗位职责、工作程序、规章制度及运转表格等部分。

#### (七) 参与员工的招聘与培训

桑拿水会洗浴中心各部门的员工招聘与培训，需由人事部和桑拿水会洗浴中心各部门经理共同负责。在员工招聘过程中，人事部根据桑拿水会洗浴中心工作的一般要求，对应聘者进行初步筛选，而桑拿水会洗浴中心各部门经理则负责把好录取关。培训是部门开业前的一项主要任务，桑拿水会洗浴中心各部门经理需从本桑拿水会洗浴中心的实际出发，制定切实可行的部门培训计划，选择和培训部门培训员，指导其编写具体的授课计划，督导培训计划的实施，并确保培训工作达到预期的效果。

开业前，即开始建立桑拿水会洗浴中心各部门的财产档案，对日后桑拿水会洗浴中心各部门的管理具有特别重要的意义。

很多桑拿水会洗浴中心各部门经理就因在此期间忽视该项工作，而失去了掌握第一手资料的机会。

桑拿水会洗浴中心各部门的验收，一般由基建部、工程部、桑拿水会洗浴中心各部门等部门共同参加。桑拿水会洗浴中心各部门参与验收，能在很大程度上确保装潢的质量达到桑拿水会洗浴中心所要求的标准。桑拿水会洗浴中心各部门在参与验收前，应根据本桑拿水会洗浴中心的情况设计一份桑拿水会洗浴中心各部门验收检查表，并对参与的部门人员进行相应的培训。验收后，部门要留存一份检查表，以便日后的跟踪检查。

#### (十) 负责全店的基建清洁工作

在全店的基建清洁工作中。桑拿水会洗浴中心各部门除了负责各自负责区域的所有基建清洁工作外，还负责大堂等相关公共区域的清洁。开业前基建清洁工作的成功与否，直接影响着对桑拿水会洗浴中心成品的保护。很多桑拿水会洗浴中心就因对此项工作的忽视，而留下永久的遗憾。桑拿水会洗浴中心各部门应在开业前与桑拿水会洗浴中心最高管理层及相关负责部门，共同确定各部门的基建清洁计划，然后由客房部的pa组，对各部门员工进行清洁知识和技能培训，为各部门配备所需的器具及清洁剂，并对清洁过程进行检查和指导。

#### (十一) 部门的模拟运转

桑拿水会洗浴中心各部门在各项准备工作基本到位后，即可进行部门模拟运转。这既是对准备工作的检验，又能为正式的运营打下坚实的基础。

## 洗浴营销策划方案 洗浴中心年度工作计划篇二

### 第一条 保安部队长岗位职责

- 1、坚持贯彻执行总经理的指示，做好总经理在保安工作上的参谋和助手，对公司的安全负重要责任。
- 2、有高度的责任感和事业心，有丰富的管理经验。
- 3、敬业、乐业坚持原则，不循私情、秉公执法、吃苦耐劳、勇于献身，带领和督导下属做好安全保卫工作，确保公司人、财、物的确绝对安全。
- 4、负责健全公司的安全保卫制度，部署保安部的工作计划并安排检查落实，审定各部拟定的岗位安全制度、规定报请总经理批准后实施。
- 5、坚持公司保安管理的规范化、程序化、标准化、制度化，坚持以身作则，最大限度的调动部门员工的积极性，并领导下属员工积极开展全面质量管理活动。
- 6、负责指挥协调各班次开展工作。
- 7、负责制定本部门工作计划、培训计划并加以实施。
- 8、负责现场处理突发事件、事故避免重大事故发生，并向总经理提出建议，汇报查出结果。
- 9、经常与下属沟通，做好思想工作。
- 10、从技能素质和思想素质的提高入手，使保安部成为一支纪律严明、作风过硬、思想端正、工作积极的确优秀队伍。
- 11、责做好消防安全防范工作。

12、与当地的执法部门、司法部门及其他保安部门保持密切的合作关系，配合执法部门侦破违法犯罪案件。

## 第二条 保安员岗位职责

1、公司保安员应具有强烈的责任心，工作认真负责，秉公办事，大胆工作，不徇私情，保持高度的警觉性，敢于挺身而出制止犯罪活动及违法乱纪行为。

2、具有为公司全心全意服务的意识，仪表端庄、干净整洁、礼貌待人、努力奉行“宾客至上，服务最佳”的服务宗旨，在保安服务中真正体现“敬客、敏捷、周到”的服务作风。

3、服从上司的确指令和工作安排，做好本职工作，确保公司安全。

4、维护好车场交通秩序，做好防火、防盗、防破坏等工作，严格把好安全关。

5、对进入车场的车辆要指明停放地点，严明车况是否完好，告知车主让其当场验证。

6、对开出车场的车辆要仔细、认真的做好验证工作，在情况确实时才可放行，发现可疑情况，要立即进行查询、拦阻并及时报告。

7、不得在停车场学开汽车、骑单车、骑摩托车，不得让闲杂人员在车场逗留。

8、夜班值勤时要加强警戒，特别在23点以后开出的车辆要认真把好验证关，发现异常情况应及时进行拦阻并报告。

9、严格遵守公司各项规章制度，特别是安全保卫制度，执行交接班制度，上岗时不得擅离工作岗位，不准处理私事，确

保安全。

### 第三条 员工通道保安员岗位职责

- 1、认真履行工作职责，不串岗、不脱岗。
- 2、精神饱满，遇见上级路过应起身问好。
- 3、做好员工通道的安全消防工作，注意防火，防盗等。
- 4、行使检查权，对过往员工所携带的确实东西有权要求员工配合检查。
- 5、行使监督权，对代打卡行为有权进行制止，并向行政部汇报。
- 6、非公事禁止着便装员工进入公司营业区域，非公事禁止其他人员进入公司营业区域。
- 7、防止客人从员工通道跑单，若客人要从员工通道通过应礼貌加以阻止。
- 8、对从员工通道上楼的确非公司人员，应礼貌地进行询问，并做好会客登记。
- 9、工作时间禁止看书、睡觉、做私事等。
- 10、做到内部文明执法、严格执法、认真执法。

### 财务部岗位职责

#### 一、经理：

- 1、按照会计法规定的规章制度，认真办理公司的各项会计核算业务；

- 2、准确反映公司财务的收支及经济情况；
- 3、核算全体员工工资；
- 4、管理收银员队伍；
- 6、定时对本部门员工的各项工作进行监督检查；
- 7、负责公司各项税、费的及时交纳；
- 8、消费单稽查；
- 9、完成公司交办的其他工作；

## 二、会计：

- 1、按照会计法规定的规章制度，认真办理公司的各项会计核算业务；
- 2、根据记帐凭证如实登帐，准确反映公司财务的收支及经济情况；
- 3、核实报销凭证；
- 4、负责保存关于财务方面的文件、资料、合同及协议；
- 5、负责总台消费单以及结帐单的发放；
- 6、消费单稽查；
- 7、仓库帐目及实物盘点监管；
- 8、完成领导交办的其他工作；

## 三、出纳：



- 1、负责公司的日常开支用款并保证各项收入完整无误的入库；
- 2、负责公司员工的薪资发放；
- 4、负责会员卡余额的核对；
- 5、对库存现金做到日清月结，保证帐实相符；
- 6、负责员工销售提成核算；
- 7、完成上级交办的其它工作；

#### 五、收银员：

- 1、负责结帐单的填制核算及结帐；
- 2、负责保管会员卡和消费单；
- 3、负责发放取鞋单给鞋童人员；
- 4、负责填制营业收入报表；
- 5、负责开具服务消费单；
- 6、负责定房电话的记录与传达；
- 7、负责客人的结帐工作；
- 8、负责本区域内卫生的打扫与保洁；

#### 六、吧员：

- 1、负责作好每日的营业日报表；
- 2、负责本区域内的卫生打扫及保洁；

- 3、负责消费单准确无误的录入电脑；
- 4、负责审核消费单上的内容并按实际种类发货；
- 5、保证吧台内商品不能短缺；不得将吧台商品外借他人；
- 6、负责做好实物的盘存和核对工作；
- 7、及时汇报滞销以及将要过期的商品，保证不能断货缺货；
- 8、与总台和各区域紧密配合，作好各项工作；

## 七、采购：

- 1、严格按长计划进货，确保时间，按质、按量供应，采购商品以质优价廉为原则，严格避免进假冒伪劣商品。
- 2、积极主动与供货单位搞好关系，千方百计扩大货源渠道，组织货源，满足客人和有关部门需要。
- 3、熟悉供货方法，积极主动，深入细致的进行市场调查，掌握并及时汇报市场行情的第一手资料，向部门领导提出好的建议。
- 4、对各部门急用物资优先安排，并与供货单位联系。
- 5、及时与申购部门联系，落实货物的规格、型号、数量，避免差错。
- 6、认真履行财务制度，购进的一切货物应收货验收后方可办理入库手续。
- 7、与库管取得联系，落实当天实际到货品种规格、数量，把好质量关。

- 8、外出联系业务要说明详细方向，并通知部门领导。
- 9、随时向申购部门了解所购货物的使用情况，征询对物品的质量评价。
- 10、严格进货验收工作，做好货物与申购相符，发票单据与货物相符。
- 11、熟悉商品知识，了解库存和销售情况，购物特别是有保质期限的食品，做好心中有数；不积压浪费。如有积压商品，主动找门路调拨推销，提高资金周转率。
- 12、如实、逐项填写采购物品登记表。
- 13、遵守规章制度，积极参加培训，发挥工作主动性，完成上级交办其它的任务。

## 男女宾岗位职责

### 经理/主管：

- 1、做好公司各项规章制度的贯彻落实工作；
- 2、负责经营及员工的日常管理工作；
- 3、不间断巡视，对卫生和服务进行监督；
- 4、主持召开每天班前会、班后会；
- 5、作好交接班工作并详细填写交接情况表；
- 6、为公司提出合理化意见和建议；
- 7、经常与下属员工沟通，做好员工的思想工作；

- 8、以身作则，树立好中层领导形象；
- 9、定期写出工作报告，向上级领导汇报工作；
- 10、完成领导交办的其它工作；
- 12、出现跑单必须在48小时之内解决问题；

## 二、水区主管

- 1、负责水区服务员的日常管理工作；
- 2、负责监督和督导水区的服务质量及卫生标准；
- 3、负责领取配备水区内的客用物品；
- 4、负责组织和召开班组会，以及及时传达会议、文件精神；
- 5、合理安排本区域内的人员岗位；
- 6、负责做好员工的思想工作，及时掌握员工的思想动向。

## 三、楼层主管：

- 1、负责本楼层员工日常管理工作，召开本楼层班前会和班组会；
- 2、合理安排本楼层成员岗位；
- 3、班长之间紧密配合，认真作好交接班工作，将所需工作用品配备齐全；
- 5、检查班组成员日常工作，积极配合质检人员检查工作；
- 6、抓好班组成员思想工作，提高整个班组内务、服务水平；

- 7、工作表格认真按公司规定填写。
- 8、负责检查所辖区设施的完好性；

#### 四、楼层服务员

- 1、服从上级领导命令，听从领班指挥；
- 2、负责开具和传递消费单；
- 3、按公司规定标准整理打扫所辖区域卫生；
- 4、查验、清点、核对所负责包房的物品；
- 5、收集包房需清洗的床上用品及浴衣；
- 6、领取包房内所用物品；
- 7、对无法清洗处理的脏床单要及时向领班报损；
- 8、负责本区域杯具的清洗；
- 9、据手牌号准确引领客人到对应包房；
- 10、负责各种服务项目的提供；
- 11、做好各项服务项目的推销工作；

#### 五、接待：

- 1、负责接待宾客、介绍服务项目和收费标准，做好营销工作；
- 2、协助鞋童做好客人开房工作；
- 3、引领客人至所在楼层交于服务员。

## 六、鞋童：

- 1、负责为宾客提供换鞋及开房服务；
- 2、负责清洗客人使用过的拖鞋，保证清洁拖鞋不间断供应；
- 3、负责为客人取鞋；
- 4、负责标示包房开房情况；
- 5、做好交接班工作；
- 6、配合总台做好客人订房记录及接待。

## 七、钟房：

- 1、负责按照公司的卫生标准对按摩房内的卫生进行打扫；
- 3、为客人做好服务工作；
- 4、根据客人所需服务项目通知技师上钟、下钟并做好登记；
- 5、及时向总台报钟，并不定时的做好对钟工作。

## 八、浴区服务员：

### 1、浴区服务员：

- a. 负责水区卫生的打扫和保洁；
- b. 控制和保持大小水池的温度和水质；
- c. 及时整理蒸房内的浴巾铺放和卫生保洁，控制好蒸房内的温度；

- d. 负责检查水区设施、设备的完好性；
- e. 对洗浴中的客人进行服务；
- f. 熟练掌握操作水区内所有机械设备；
- g. 客人冲洗完毕后及时关闭淋浴。

## 2、浴区更衣室服务员：

- a. 负责打扫本区域内的卫生和保洁；
- b. 负责为洗浴前客人更衣；
- c. 负责整理浴衣，妥善保管；
- e. 负责浴巾的送洗及摆放整齐；
- f. 负责开具、传递客人消费单。

## 3、豪华女部服务员：

- a. 负责帮助客人更衣、整理后妥善保管；
- b. 负责为洗浴客人进行服务；
- d. 负责检查水区设备状况；
- e. 负责本区域内的卫生打扫及保洁工作；
- f. 负责控制好蒸房内的温度。

## 工程部岗位职责

## 一、主管：

- 1、负责本部门工作的开展；
- 2、负责及时传达上级文件精神及会议精神；
- 3、负责督促落实各项维修工程的进展；
- 4、负责带领各岗位员工协作完成指定工作；
- 5、负责建立、健全各类设备维护档案；
- 6、负责公司所有设施、设备的定期检查及维修；
- 7、负责制定部门工作计划并加以实施；
- 8、科学节约维修材料，控制维修费用；

## 二、水暖人员岗位职责：

- 1、给水系统：每周检查一次，主要检查给水系统管道；阀门、水龙头无损坏漏水等异常现象。

## 三、电气人员岗位职责：

电气工作人员应定期对配电房及各楼层供电设施进行检查，以便了解和掌握各种电气设备的运行情况，如发现问题应及时解决，力争把故障清除在萌芽状态。

- 1、配电器定期检查、保养并做好记录；
- 2、对各楼层供电设备定期巡查，发现问题及时处理；
- 3、做好日常维修、维护工作；



4、完成领导交办的其它工作；

四、锅炉工的岗位职责：

1、严格遵守规章制度，坚守岗位，确保锅炉的安全运行；

2、严密监视锅炉压力、水位、燃气、锅炉主机等各种仪表和安全附件；

4、发现有危险及异常现象，应采取措施，并报告有关人员；

5、当班人员应及时处理各种小问题，并做好记录。

第三条 工作规范要求

[1]一、按公司规定时间提前10分钟到岗，办理交接班手续□[1]

[1]二、熟悉锅炉、电器等各种设施设备的性能和技术指标□[1]

三、熟练操作使用各类电器、设备及器材，必须按国家有关规定进行；

四、确保24小时不间断提供洗浴用水，记录设备运行情况；

五、保存各类电器、设备、器材维修记录及使用说明，以备查询；

六、认真填写并详细记录值班记录表；

七、接维修单后，必须及时的携带维修工具到达现场；

八、电路、锅炉、供水故障必须在最短的时间内修复完毕；

## 第四条 值班制度

一、值班人员应按上级规定的值班方式和时间进行值班，在值班时不得做与工作无关的事，不做分散注意力的事。

二、值班人员的主要任务是：设备巡视、表计抄录、事故处理、日常维护、打扫环境卫生和资料整理。

三、值班人员应监守岗位、精神集中，不得擅自离岗，如因故障需要离开时，必须找到有权代班的人，交代当班注意事项后，才能离开。

四、值班人员应服从各级当班调度人员的命令，保持头脑清醒，做到随时都能够处理突发事故。

## 人事质检岗位职责

质检：

2、每日上班，须在公司规定的上班时间提前20分钟到岗；

3、上班期间必须不间断对各岗位进行有效的监督、检查以及巡视；

5、随机对各岗位值班人员进行抽查；

7、及时与各部门沟通协调，发现问题及时处理；

9、每月定期或不定期对采购地点进行有效反馈；

12、协助营运部经理修改及制订各岗位服务流程；

13、协助后勤行政部门制订公司相关规章制度及奖惩制度；

1、及时作好和员工的沟通协调工作。

## 副总经理岗位职责

- 2、主持总经理办公会议，并负责检查会议决定事项的执行情况；
- 7、掌握市场动态，收集行业信息，为总经理决策提供咨询和参考；
- 8、领导有关人员做好用车管理和证照管理等工作；
- 10、召集酒店例会，督办工作计划和工作总结的完成；
- 11、负责对外经济合同的审核签章及酒店法律事务协调；
- 12、管理总经理办公室人员编制；
- 13、负责对外联系的工作计划与实施；
- 14、完成总经理临时交办的各项任务。

## 休息厅服务员岗位职责

- 1、按规定标准清理打扫本区域卫生。
- 2、及时更换休息厅浴巾、被单，添加各类一次性物品，保持物品充足，摆放整齐。
- 3、熟悉掌握各类消费价格，积极主动的向客人推销服务项目，及各类茶点、酒水，餐饮及按摩消费服务。
- 4、为休息厅的客人提供盖被及叫醒服务。
- 5、随时巡视大厅、及时为客人提供所需要的服务。
- 6、热情、大方、礼貌的接送客人。

7、注意客人的动态，保证客人物品的安全，及时向客人做出安全提示（请客人妥善保管好手牌、电话等随身携带的其它物品）。

8、掌握好休息厅投影、液晶电视的开关，当客人入睡后，及时关闭。

9、控制好休息厅内的温度及光线，并及时征询客人的意见，进行调整。

10、客人有预留口讯时，及时告知内吧人员做出登记并向下班人员进行交接。

11、客人找人时，应尽可能不妨碍其它客人休息，减少响动。

12、男女客人同时休息时，应适时向客人做出消费提示，避免过于亲密的举动或请其进入房间休息。

客人离去后，及时整理铺面，使用后的浴巾及时送洗，并进行领取，保证正常使用。

工作内容：

1. 着工装，提前15分钟到岗，认真做好岗位交接工作；

6. 熟知按摩项目的特点和价格，向宾客推荐足疗、按摩项目；

7. 为客人服务时要看清手牌号，并及时填写宾客动态图；

9. 提醒宾客保护好手牌和贵重物品，并要求宾客寄存；

10. 不断巡台为宾客添水，清理杂物，看管好宾客的物品，防止盗窃；

11. 提醒宾客吸烟小心，一旦发现火源及时处理；

12. 帮助客人预定房间，将客人的茶水随身物品一并送到房间；
13. 根据酒店规定按时关闭部分设施，注意为客人盖被子；
14. 征求宾客的意见，及时反馈或记录在意见本上；
16. 认真做好交接工作，接班人上岗后，完成交接班手续，方可离岗；

### 服务标准：

1. 当引领使用文明礼貌用语并向宾客做30度鞠躬，按客人数等引领客人到相应的服务区域，服务人员面带微笑，向宾客致意没，使用礼貌用语，如“您好！”接待宾客要做到主动、热情、周到。
2. 注意接受引领传达的客情，如“人数”、“几位男宾，几位女宾”来安排休息位置。
3. 问茶，服务人员应面带微笑，语言清晰，向宾客推销酒店茶水、果汁及其它商品。
4. 开单取物品，当客人点茶，点饮品完毕，服务人员应唱单，以让客人确认所点物品，宾客确认后，服务人员面带微笑示意客人稍等，使用礼貌用语“请您稍等！”服务人员迅速到吧台开单取物品，开单要迅速、准确、字迹要工整、清楚，写清手牌号、品名、数量、日期、工号等，按要求写单，写完以后，一定要验单，检查所开单子是否正确，验单完毕，把正确无误的单子交吧台相应人员，按理盘程序摆放物品，确认物品无误。
5. 记录客人位置，在吧台取物时间要迅速。

## 6. 饮品

服务人员应按客人所需迅速从吧台取物，准确无误给客人奉上，不要让宾客久等，内有压力的碳酸饮料和啤酒应侧身帮宾客打开奉上。

## 7 .斟茶。

服务人员应按照女士优先，先领导后陪同的原则，为宾客斟茶，茶斟七分满，使用礼貌用语，“请用茶”！

## . 8. 推销按摩、足疗等服务项目。

服务人员应热情、周到的为宾客提供服务，介绍酒店的服务项目，并按照利大优先的原则，合理推销服务项目。使用礼貌用语“我们新上的服务项目，先生您不妨做一个按摩，试试手法怎么样？”等，语言应清晰、和蔼，让宾客有一种为他着想的感觉。

## 9. 巡台。

服务员要在空闲时间巡台，为顾客斟茶、点烟、清理桌面卫生并及时更换烟灰缸，随时推销服务，高度集中观察顾客动态，客人举手，喊人等举动，服务生要迅速迎上前去服务。

## . 10. 送客。

2) 宾客要离开休息厅到包房，服务人员要主动、热情、周到引领客人到包房区，同时将茶水等一同交包房区服务人员，并说明客情。

## 客房服务员岗位职责

1、检查、清点、核对所负责包房物品的整齐完好。

- 2、领取包房内所需的物品，并保持房间内的卫生清洁、空气清新。
- 3、及时更换房间内的床单、被罩以及浴巾等客用物品。
- 4、熟记包房内的消费项目、价位内容，并及时向客人做出合理报价。
- 5、对客人提出的各种消费服务，及时予以满足。
- 6、配合排钟员安排好客人，引领客人进出房间，同时做好单据的开据和录入工作。
- 7、经常性的巡视，当客人在房间内出现消费异议时，应及时出面调解。当无法解决时，应用语时告知当班的领班或经理出面解决。
- 8、客人接受服务时，应记清客人的手牌号，在技师报钟后，及时请技师填写消费单，并请客人签字确认。
- 9、客人消费完毕离开所属区域，应及时检查房间内设施、物品是否完好（发生人为损坏时应及时向客人提出赔付，并填写单据，请客人确认）。
- 10、客人离开后清理房间卫生，及时关闭水、电源，将客房恢复至待客状态。

### 技师岗位职责

- 1、严格遵守公司的各项规章制度。
- 2、技师必须在待钟房内等待，不可在经营区域内逗留。
- 3、在接到服务人员通知后，应迅速到达现场为客人提供服务。

- 4、适时向客人推荐各种服务项目，并高标准的为客人提供服务。
- 5、为顾客提供服务的时间不行少于公司规定时间。
- 6、不得以任何借口与客人发生误会及争执，同时及时请服务人员进行协调处理。
- 7、服从正常的排钟顺序，听从排钟员的正常安排。
- 8、不得私下向客人索要小费。
- 9、进行各种服务及项目时，必须征得客人的允许，同时保证客人的满意。
- 10、 做好各种单据的开据（注明服务项目、数量、价格、开单人、时间，并请客人签字确认）。
- 11、 禁止虚开单据，不得与客人发生私下交易。

### 保洁员岗位职责

- 1、遵守公司的各项规章制度。
- 2、保持所属区域内的卫生整洁，物品摆放整齐（玻璃、茶几、烟缸、沙发、地面、卫生间、植物、叶面清洁）。
- 3、负责各种物品的领取、补充、及时更换，确保正常使用，并做好保管工作。
- 4、根据公司要求着装，做到仪容仪表合格，特殊情况下能为顾客提供简单的服务。
- 5、适时为植物浇水清理，做好各类节约工作。



6、热情服务，根据公司要求做到各种礼仪礼节。

7、经营中，经常性的巡视各营业区域，对所属区域进行不间断的清理。

## 洗浴营销策划方案 洗浴中心年度工作计划篇三

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年年初领导安排外出学习，学习了岗位主人翁精神、情景领导力和培训部组织的培训让我受益匪浅，另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上洗浴业发展的脚步。

### 二、经营情况

20\_\_年计划任务完成\_\_万元，（其中门票收入\_\_元，保健类收入\_\_元，其他收入\_\_元）。

### 三、主要工作：

#### 1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我部主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到接待任务繁忙时，我们要求所有管理人员必须亲临一线投入工作，发现问题，及时处理解决，及时反馈信息，以达到最佳服务标准。

#### 2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系到酒店的形象，决定着酒店的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从三个方面严抓卫生和服务质量。

第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；

第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

### 3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围、

在洗浴工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，我部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。组织员工外出参观游玩和参与鲁豫有约的录制，遇到过节，管理人员会主动提醒员工给家里挂电话问候父母，生病时给员工送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，干部经常找员工谈心，鼓励员工，使员工能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

### 4、注重各部门之间的协调工作，共创佳绩

5、加强“开源节流，增收节支”的意识班前班后会给员工灌输开源节流，增收节支意识，主要节约在工资、电、易耗品等方面，在费用管理中，从细微处入手，严格易耗品领用制度，定期盘点，专人管理，定量配发，使我部物耗控制在元，各项费用指标均达到要求。

6、重视安全防范意识部门在安全管理上，进一步加强了消防知识的普及，安全知识灌输，并严格执行部门的有关规定，做

到一客一登记，及时上传数据，严把入住登记关。对宾客的贵重物品寄存做到提醒寄存；保证了客人的财产不受损失。

## 7、团队凝聚力的建设

部门抓住装修期间的的时间，从认知、思想、行为、采用多样化培训入手大力建设团队凝聚力，部门全体员工不怕炎热不怕脏累，全力以赴每次都能保质保量的完成任务。

工作中存在的不足：

### 1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

解决方案：

培训后有干部在班中岗位上，进行一对一的说教，并加以抽查。

### 2、服务质量、服务水平有待提高

## 洗浴营销策划方案 洗浴中心度工作计划篇四

我公司市场部的工作在领导的正确指导及部门员工的努力下将10年的工作划上一个满意的句号。为再接再厉，特做出市场部年度工作计划和内容提纲。

### 1 市场部职能

### 2 市场部组织架构

### 3 市场部年度工作计划

#### 4 市场部11年度销售工作计划

实行精兵简政、优化销售组织架构

实行严格培训、提升团队作战能力

科学市场调研、督促协助市场销售

协调职能部门、树立良好企业文化

把握市场机会、制定实施销售推广

信息收集反馈、及时修正销售方案

#### 一 市场部职能：

市场部直接对销售总经理负责，是企业的灵魂，其工作职能在生产、销售、服务中的作用十分重要，是销售环节核心的组成部分，作为市场部，重要的工作是协助总经理收集、制订、执行。衡量市场部工作的标准是：销售政策、推广计划是否科学、执行力度是否严谨。

#### 1. 市场部作用：

直接对总经理负责，协助总经理进行市场策划、销售计划的制定和实施。

督促销售部年度工作计划的进行事实。

全面协调各部门工作职能。

是企业的灵魂。

## 2. 市场部工作标准:

准确性

及时性

协调性

规划力

计划性

执行力

## 3 市场部工作职能:

制定年度、季度销售计划、协助销售部执行。

协调各部门特别是研发生产部的协调工作。

制定、督促、实施必要的销售推广。

专卖店形象的管理、建设、导购、督导的培训。

销售客户档案统计、归纳、整理。

全面收集销售、市场信息，筛选整理形成方案上交相关部门

## 二 市场部工作计划

1 制定11年销售工作计划:科学严谨的剖析现有市场状况和销售状况,扬长避短、寻求机会、制定2018年市场部和销售部工作任务和工作计划。

2 实行精兵简政、优化销售组织架构:认真分析了解目前销售

部组织架构、根据市场情况合理性、在市场精耕的前提下，精兵简政、调整局部人员、控制销售成本、挖掘人员潜力、激发工作热情、感受工作压力、努力作好各自市场销售工作。

### 3 严格实行培训、提升团队作战能力：

集中培训、努力使所有员工充分掌握公司销售政策、产品知识、应用技术知识、营销理论知识，形成学习型团队、竞争型团队、创新型团队。

品知识系统培训

销知识系统培训

业执行标准培训

“从优秀到卓越”——企业人在企业自律守则培训

销售人员职业道德培训

销售人员必备素质培训

应用技术及公司产品培训(应用中心或工程师培训)

### 4 科学市场调研、督促协助市场销售：

### 5 协调部门职能、树立良好企业文化：

行政人事部：行政人事部门的功能和职责就是直接对总经理负责、协调各部门工作、建立完整的人事档案，制定科学的人才竞争奖惩机制，考察各部人员工作情况，在市场部的建议和科学的数字、事件、和市场情况下，不断为企业储备人才，挖掘销售人员潜力,致力于销售的提高和市场的发展。

研发部生产部：研发生产部门的职责是以市场需求为导向，

通过市场需求，不断优化产品结构和产品功能、把握产品质量、严格推行iso- 2000质量体系，向市场推出竞争力产品。因此，市场部每月都会给出市场信息、竞品信息、销售情况信息，使该部门能及时、客观、科学把握市场新动态、航标，在不断调整自身产品不足之处的同时，并为企业研发、生产适合客户和市场需求的好的产品来赢得市场和客户。

**销售部：**销售部是企业的先锋部队、是贴近市场的侦察兵、是企业发展的硬武器。他们的职责就是不断的开拓销售通路、寻求最适合企业发展的战略合作伙伴，不断的把企业的产品推向市场、同时向市场提供科学的. 前沿信息，而市场部在捕捉市场信息的前提下，结合企业实际情况，制定强有力的市场方案和销售策略，最有力的树立企业“灵魂”的作用。

**财务部：**直接对总经理负责，如果说市场部是“灵魂”、销售部是“先锋”、是“轰炸机”，那财务部则是企业的“大闸”、是企业运作、健康发展的“动脉”，它的职责是制定企业科学年度预算、结算，把握企业的赢利，及时的为总经理提供合理的生产成本预算、市场推广预算、销售成本预算、风险和利益的客观评估。作为市场部, 在结合企业的实际情况、市场的实际情况、客户的实际情况、制定合理的推广方案和费用，上交总经理或与财务部进行沟通，使之切实可行，使企业发展利益的最大化。

**市场留守、物流部：**直接对销售部负责，他们的职责就是及时了解定单信息，并及时转交生产步，以最快的速度、最低的物流成本、安全的把产品送到目的地和客户的手中，为销售部作好最优质的服务。作为市场部, 更应该建议、指导、督促、协助他们的工作。

6. 把握市场机会、制定实施销售推广：

7. 信息收集反馈、及时修正销售方案

## 洗浴营销策划方案 洗浴中心度工作计划篇五

1、年度销售目标600万元；

2、经销商网点50个；

3、公司在自控产品市场有一定知名度；

1、夏秋炎热，春冬寒冷

3、湖南纳入西部开发、将增加各种基础工程的建设；

4、长株潭的融城；

5、郴州、岳阳、常德等大量兴建工业园和开发区；

6、人们对自身生活要求的提高；综上所述，空调自控产品特别是高档空调自控产品在湖南的发展潜力很大。

营销方式总体来说，空调自控产品销售的方式不外三种：工程招标、房产团购和私人项目。工程招标渠道占据的份额很大，但是房产团购和私人项目两种渠道发展迅速，已经呈现出多元发展局面。

从各企业的销售渠道来看，大部分公司采用办事处加经销商的模式，国内空调自控产品企业2019年都加大力度进行全国营销网络的部署和传统渠道的巩固，加强与设计院以及管理部门的公关合作。对于进入时间相对较晚的空调自控产品企业来说，由于市场积累时间相对较短，而又急于快速打开市场，因此基本上都采用了办事处加经销制的渠道模式。为了快速对市场进行反应，凡进入湖南市场的自控产品在湖南都有库存。湖南空调自控产品市场容量比较大而且还有很大的潜力，发展趋势普遍看好，因此对还未进入湖南市场的品牌存在很大的市场机会，只要采用比较得当的市场策略，就可



以挤进湖南市场。目前上海正一在湖南空调自控产品市场上基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。在销售过程中必须要非常清楚我公司的优势，并加以发挥使之达到极致；并要找出我公司的弱项并及时提出，加以克服实现最大的价值；提高服务水平和质量，将服务意识渗透到与客户交流的每个环节中，注重售前售中售后回访等各项服务。

2、跻身一流的空调自控产品供应商；成为快速成长的成功品牌；

3、以空调自控产品带动整个空调产品的销售和发展。

4、市场销售近期目标：在很短的时间内使营销业绩快速成长，到年底使自身产品成为行业内知名品牌，取代省内同水平产品的一部分市场。

战略核心型市场——长沙，株洲，湘潭，岳阳

重点发展型市场——郴州，常德，张家界，怀化

培育型市场——娄底，衡阳，邵阳

等待开发型市场——吉首，永州，益阳，

总的营销策略：全员营销与采用直销和渠道营销相给合的营销策略

1、目标市场：

遍地开花，中心城市和中小城市同时突破，重点发展行业样板工程，大力发展重点区域和重点代理商，迅速促进产品的销量及销售额的提高。

2、产品策略：

用整体的解决方案带动整体的销售：要求我们的产品能形成完整的解决方案并有成功的案例，由此带动全线产品的销售。大小互动：以空调自控产品的销售带动阀门及其他产品的销售，以阀门及其他产品的项目促进空调自控产品的销售。

### 3、价格策略：

高品质，高价格，高利润空间为原则；制订较现实的价格表：价格表分为两层，媒体公开报价，市场销售的最底价。制订较高的月返点和季返点政策，以控制营销体系。严格控制价格体系，确保一级分销商，二级分销商，项目工程商，最终用户之间的价格距离级利润空间。为了适应市场，价格政策又要有一定的能活性。

### 4、渠道策略：

(1) 分销合作伙伴分为二类：一是分销客户，是我们的重点合作伙伴。二是工程商客户，是我们的基础客户。

(2) 渠道的建立模式□ a□采取逐步深入的方式，先草签协议，再做销售预测表，然后正式签定协议，订购第一批货。如不进货则不能签定代理协议；b□采取寻找重要客户的办法，通过谈判将货压到分销商手中，然后我们的销售和市场支持跟上；c□在代理之间挑取竞争心态，在谈判中因有当地的一个潜在客户而使我们掌握主动和高姿态。不能以低姿态进入市场；d□草签协议后，在我们的广告中就可以出现草签代理商的名字，挑取了分销商和原厂商的矛盾，我们乘机进入市场；e□在当地的区域市场上，随时保证有一个当地的可以成为一级代理的二级代理，以对一级代理成为威胁和起到促进作用。

(3) 市场上有推，拉的力量。要快速的增长，就要采用推动力量。拉需要长时间的培养。为此，我们将主要精力放在开拓渠道分销上，另外，负责大客户的人员和工程商的人员主攻行业市场 and 工程市场，力争在三个月内完成4~5项样板工程，

给内部人员和分销商树立信心。到年底为止，完成自己的营销定额。

## 5、人员策略：

营销团队的基本理念□ a□开放心胸;b□ 战胜自我;c□专业精神；

(1) 业务团队的垂直联系，保持高效沟通，才能作出快速反应。团队建设扁平。

(2) 内部人员的报告制度和销售奖励制度

(3) 以专业的精神来销售产品。价值=价格+技术支持+服务+品牌。实际销售的是一个解决方案。

(4) 编制销售手册；其中包括代理的游戏规则，技术支持，市场部的工作范围和职能，所能解决的问题和提供的支持等说明。

1、公司应好好利用上海品牌，走品牌发展战略；

2、整合湖南本地各种资源，建立完善的销售网络；

3、培养一批好客户，建立良好的社会关系网；

4、建设一支好的营销团队；

5、选择一套适合公司的市场运作模式；

6、抓住公司产品特点，寻找公司的卖点。

10、 湖南的渠道宜采用扁平化模式并作好渠道建设和管理，在渠道建设方面可以不设省级总经销商，而是以地市为基本单位划分，每个地级市设二个一级经销商，并把营销触角一直延伸到具有市场价值的县级市场，改变目前湖南其他空调

自控产品品牌在地级市场长期以来的游击战方式，采用阵地战，建立与经销商长期利益关系的品牌化运作模式，对每个地区市场都精耕细作，稳扎稳打。

12、加强销售队伍的管理：实行三a管理制度；采用竞争和激励因子；定期召开销售会议；树立长期发展思想，使用和培养相结合。

13、销售业绩：公司下达的年销任务，根据市场具体情况进行分解。主要手段是：提高团队素质，加强团队管理，开展各种促销活动，制定奖罚制度及激励方案。

14、工程商、代理商管理及关系维护：针对现有的工程商客户、代理商或将拓展的工程商及代理商进行有效管理及关系维护，对各个工程商客户及代理商建立客户档案，了解前期销售情况及实力情况，进行公司的企业文化传播和公司2019年度的新产品传播。此项工作在6月末完成。在旺季结束后和旺季来临前不定时的进行传播。了解各工程商及代理商负责人的基本情况进行定期拜访，进行有效沟通。

15、品牌及产品推广：品牌及产品推广在2019年执行公司的定期品牌宣传及产品推广活动，并策划一些投入成本，较低的公共关系宣传活动，提升品牌形象。有可能的情况下与各个工程商及代理商联合进行推广，不但可以扩大影响力，还可以建立良好的客情关系。产品推广主要进行一些“路演”或户外静态展示进行一些产品推广和正常营业推广。

16、终端布置，渠道拓展：根据公司的2019年度的销售目标，渠道网点普及会大量的增加，根据此种情况随时、随地积极配合业务部门的工作，积极配合经销商的形象建设。

17、促销活动的策划与执行：根据市场情况和竞争对手的销售促进活动，灵活策划一些销售促进活动。主题思路以避其优势，攻其劣势，根据公司的产品优势及资源优势，突出重

点进行策划与执行。

## 18、团队建设、团队管理、团队培训

- 1、营销队伍：全年合格的营销人员不少于3人；
- 2、所有工作重心都向提高销售倾斜，要建立长期用人制度，并确保营销人员的各项后勤工作按时按量到位。
- 3、为适应市场，公司在湖南必须有一定量的库存，保证货源充足及时，比例协调，达到库存最优化，尽量避免断货或缺货现象。(在长沙已谈好一家经销商，由经销商免费提供门面，人员)。
- 4、时时进行市场调研、市场动态分析及信息反馈做好企业与市场的传递员。全力打造快速反应的机制。
- 5、协调好代理商及经销商等各环节的关系。根据技术与人员支持，全力以赴完成终端任务。
- 6、拓宽公司产品带，增加利润点。
- 7、必须确立营业预算与经费预算，经费预算的决定通常随营业实绩做上下调节。
- 9、为达到责任目的及确定责任体制，公司可以贯彻重奖重罚政策；