

餐饮年度工作计划(优质9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

餐饮年度工作计划篇一

“时逢年半汇胜果，玉兔再跃迎丰年”xx年上半年在酒店领导的正确领导和各部门积极配合下，我调入餐饮部带领全体同仁团结一心，克服种种困难取得如下成绩：

彻底打破建店三年多来卫生、纪律检查的被动局面，率先组建餐饮部内部质检小组。质检小组有餐饮部经理任组长，小组成员有副经理和几名主管组成，每天中午11:15对餐饮部各区域进行检查，对查出的问题逐一整改落实，并按制度规定奖罚分明。运行半年来一直得到酒店质检部监督指导，质检成果才得以稳步提高。

结合酒店实际，集思广益组织编写了相关的规章制度。如楼层小例会制度，要求每个楼层岗位除大例会外每天按时召开楼层小会议，总结本楼层的昨日不足，布置补充本楼层工作安排；对部分员工工作散漫，违纪违规，私拿偷吃等遗留的老问题也制订了相应的处理办法，取得了明显的效果；以及餐饮部劳动纪律；周计划卫生制度、最新摆台标准等。

新办法的`实施，使餐具破损率比建店以来任何时期都低，有效地控制了前后餐具的破损。

通过我不懈努力，结合有关部门，彻底改写了三星级酒店餐饮部无背景音乐播放的历史。为客人营造了温馨优雅的用餐氛围。

根据不同楼层、不同区域，不同需求，及时和花卉租赁公司联系布置、调换各类花木，使用餐环境常变常新。并在各区域实行绿植养护责任制，极大保证了各区域各包厢绿植的存活率。

彻底解决了多年来部门仓库、布草无专人管理的局面，有效控制了布草无谓的流失和布草回收、清洗，物品领取无记录等环节的混乱局面。

培训和落实，两手都要抓，两手都要硬。针对培训内容，逐一进行整改落实，一步一回头，循序渐进。通过一段时间的努力，餐饮部全体员工无论在仪容仪表、礼节礼貌，还是在服务流程、劳动纪律等方面均有质的提高，提高了餐饮服务在客人中的美誉度。

半年来，我一贯奉行制度面前人人平等。要求员工做到的，管理人员应首先做到，严格按制度奖惩，奖，大张旗鼓地奖，真正起到奖的效果；罚，罚和思想工作并进，罚得让违规人员心服口服，让其他员工引以为戒。

当然，在成绩面前我非常清醒，很多工作离酒店领导的要求仍有很大差距。餐饮工作中仍存在一些不足之处：

- 1、仍有一部分员工服务意识的主观能动性较差，机械性地去工作；部分员工自律性较差，如站位纪律、服务礼貌用语、餐中服务等，管理层在一个样，领导不在又是另一种状态，缺乏一个合格的服务员应有的素质。
- 2、部分员工仍缺乏团结协作的意识。
- 3、个别管理层在执行方面仍需进一步加强。
- 4、个别员工仍缺乏节约意识。

5、极个别员工还存在偷吃私拿等违规现象

随着星级酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到郟城市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

餐饮年度工作计划篇二

xx年，是我会换届后的第一年。我们一定要激发新热情，探索新方式，增强商会凝聚力，扩大商会影响力；协助政府搞好行业管理，帮助企业做好经营管理，让商会工作再上新台阶。特制定商会工作计划。

- 1、每个月召开一次会长会议(会长、常务副会长、秘书长参加)；
- 2、一个季度召开一次会长扩大会议(会长、常务副会长、副会长、秘书长参加)；
- 3、半年(6月、11月)召开一次常务理事会议；
- 4、半年(2月、8月)召开一次名誉会长、顾问会议；
- 5、一年(12月)召开一次全体会员会议(年会)。

因现有办公室要拆迁，将在2-3月完成办公室的搬迁工作。根据实际需要，适当添置必要的办公设施(空调、办公桌、宣传栏等)。

目前还没有成立餐饮商(协)会的县市，在上半年要成立餐饮商(协)会。

今年要借助市商务局和市食品药品监督管理局的力量，吸纳20个在郴有实力和影响力的餐饮企业单位和30名餐饮业个人加入商会。

1、配合市商务局做好“十佳餐饮企业”评选工作。根据市商务局关于在五个行业开展“十佳”商贸企业评选活动方案要求，凡符合条件的餐饮企业要积极参与评选活动，借“十佳”商贸企业评选活动的东风，全面推动我市餐饮企业的各项工作。

2、配合市食品药品监督管理局、市商务局做好放心油示范店工作(推荐华鼎粮油公司)。

3、配合市统计局、市商务局做好餐饮行业普查工作。

商会会长和常务副会长要联系一家需要帮助企业，并经常到餐饮企业调查研究，了解会员单位需求、反映会员单位要求、解决会员单位困难。

商会办公室将经常搜集、整理会员单位的意见和建议，及时向政府有关部门反映企业状况、意见和要求，维护会员单位的合法权益，及时向会员传达和反馈有关政策和信息。

商会要改变餐饮企业“单打独斗”的状况，紧密“抱团”，实行“团购”，降低成本。今年，要有50%的会员单位企业实行“团购”。配合衡阳餐饮协会做好美食品鉴活动。

上半年和下半年将分两期对餐饮企业的管理人员和专业技术人员实行上岗培训。聘请省内外专业名师、专家开展各类餐饮服务技能培训。利用我会名厨专业委员会这个平台，对厨师组织烹饪大赛和开展烹饪技术交流活动。同时做好湘菜名

师、大师的培训、评选和推荐工作。

为创新提升郴州地方菜品质量，今年将举办以本地名优食材为主材的烹饪大赛，先从县市开始初赛，最后在旅游节期间到市里进行决赛。在深入挖掘本土优势资源的基础上□xx年，将整理出版《郴州地方美食大全》。

积极组织会员单位参加全国、全省的有关会议和大赛活动。每个季度组织会员单位到省内或省外进行考察交流，在外出前做好考察计划，明确考察目标。除外出学习，还要借我市举办各种活动的契机，以商会名义邀请外地协(商)会组团来我市交流指导。

以《郴州餐饮》报和《郴州餐饮网》为阵地，借助郴州主流媒体和《郴商》之力，大力宣传我市餐饮行业形象，传播工作信息，推介先进典型，交流管理经验。拟在郴州日报、郴州电视台分别开辟《生态美食之乡》和《食在郴州》栏目。

商会换届后将采取会长轮值制度，每年由一名常务副会长作轮值会长，有利于充分发挥大家的才干，增强商会的领导力量。同时，发挥“四部一室”(办公室、会员服务部、学习培训部、对外联络部、业务拓展部)领导的作用，全面做好商会工作。

餐饮年度工作计划篇三

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

- 1、本店的客户群定位。
- 2、年度竞争对手分析。
- 3、广告宣传力度。

- 1、培养客户群，减少酒店营业成本。
- 2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

- 1、优质服务。
- 2、严格纪律树形象。

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：无规矩不成方圆。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

- 1、美化酒店环境，营造温馨家园。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

- 2、创新宿舍管理，打造员工舒适家园

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的舒适家园。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

餐饮年度工作计划篇四

新年新气象，身为酒店餐饮部经理，也为今年的工作安排设定了相应的工作计划。

1、本店的客户群定位。

2、年度竞争对手分析。

3、广告宣传力度。

1、培养客户群，减少酒店营业成本。

2、有效控制员工流失，培养具有忠诚度的员工队伍。

1、优质服务

2、严格纪律树形象

管理的执行力度，督察力度加强。落实是个大问题尤其是长期执行。纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门管理人员要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将餐饮部打造成酒店的一个文明窗口。

1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周一的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强员工的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。

2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。为此，一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

餐饮年度工作计划篇五

20xx年在大家忙碌的身影中已载史册，20年是酒店稳步上升，跨越发展的一年，回顾20xx的工作，餐饮部在各级管理人员，全体员工的`共同努力下，多方面学习提升，完善各种标准化管理，已基本形成一套比较成熟的管理体系，展望20xx年，殷董的“学顺峰、超金爵”将始终是我们工作的目标和方向，下面汇报我们餐饮部20xx年度工作计划。

管理人员培训：

- 1、业务技能
- 2、管理方法
- 3、处事技巧

员工培训：

- 1、摆台技能培训

2月15日—4月15日。

4月20日以后考核。

2、服务用语培训

5月20日—6月30日。

7月5日考核。

3、应急问题处理培训

7月10日—8月30日。

9月5日考核、

4、温故而知新

9月份—12月份。

每月15日、30日两次集中培训。

部门提倡“能者上、平者让、庸者下”的用人机制，满1年员工要求考中级服务员，满2年员工要求考服务师资格。

1、制定部门奖罚制度，做到奖罚分明，鼓励员工创新服务。

2、制定管理人员考评办法，提高管理人员自我管理能力和工作执行力。

3、修订部门二级管理制度，提高员工自律意识、节约意识、培养员工良好工作习惯，做好节能降耗工作。

丰富员工业余生活，营造和谐工作环境，提高部门凝聚力，提升员工工作热情，如普通话比赛，员工沟通分享会，员工联欢会等。

1、严抓员工仪容仪表、连接服务、肢体语言、有声服务。

2、每餐关注菜单安排、客户满意度，严抓顾客投诉，要求每位管理人员每餐跟进1—2桌重要客户用餐，每周回访至少5位老客户，发展至少1位新客户，建立和完善客户档案，资源共享。

3、继续做好个性化服务。

针对婚宴、生日宴、寿宴、婚庆纪念日等客户用餐做好房间氛围布置，酒店播音祝福，拍照留念，赠送小礼物等形式，做好“感动服务”，赢得更多回头客。

每天及时反馈客户用餐意见及信息，每周召开前厅后厨沟通会，协调解决问题，根据季节变化及时建议调整时令菜品及水果，调整婚宴、商务宴、套餐配菜菜单。

遵循“策划好、宣传好、执行好”的方针，让活动切切实实收到好的效果。

做好本部门工作的同时，密切配合其他部门工作，力争20xx年度盛世开元取得经济效益和社会效益双丰收。

餐饮年度工作计划篇六

就要走过的20__年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲

结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人。安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善

- 1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。
- 2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。
- 3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。
- 4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备

- 1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。
- 2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。
- 3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。
- 4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。
- 5、添置布菲炉，增加饮食形式。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从

山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

餐饮年度工作计划篇七

20xx年在大家忙碌的身影中已载史册，20年是酒店稳步上升，跨越发展的一年，回顾20xx的工作，餐饮部在各级管理人员，全体员工的共同努力下，多方面学习提升，完善各种标准化管理，已基本形成一套比较成熟的管理体系，展望20xx年，殷董的“学顶峰、超金爵”将始终是我们工作的目标和方向，下面汇报我们餐饮部20xx年度工作计划。

管理人员培训：

- 1、业务技能
- 2、管理方法
- 3、处事技巧

员工培训：

- 1、摆台技能培训

2月15日—4月15日。

4月20日以后考核。

- 2、服务用语培训

5月20日—6月30日。

7月5日考核。

3、应急问题处理培训

7月10日—8月30日。

9月5日考核、

4、温故而知新

9月份—12月份。

每月15日、30日两次集中培训。

部门提倡“能者上、平者让、庸者下”的用人机制，满1年员工要求考中级服务员，满2年员工要求考服务师资格。

1、制定部门奖罚制度，做到奖罚分明，鼓励员工创新服务。

2、制定管理人员考评办法，提高管理人员自我管理能力和工作执行力。

3、修订部门二级管理制度，提高员工自律意识、节约意识、培养员工良好工作习惯，做好节能降耗工作。

丰富员工业余生活，营造和谐工作环境，提高部门凝聚力，提升员工工作热情，如普通话比赛，员工沟通分享会，员工联欢会等。

1、严抓员工仪容仪表、连接服务、肢体语言、有声服务。

2、每餐关注菜单安排、客户满意度，严抓顾客投诉，要求每位管理人员每餐跟进1—2桌重要客户用餐，每周回访至少5位老客户，发展至少1位新客户，建立和完善客户档案，资源共享。

3、继续做好个性化服务。

针对婚宴、生日宴、寿宴、婚庆纪念日等客户用餐做好房间氛围布置，酒店播音祝福，拍照留念，赠送小礼物等形式，做好“感动服务”，赢得更多回头客。

每天及时反馈客户用餐意见及信息，每周召开前厅后厨沟通会，协调解决问题，根据季节变化及时建议调整时令菜品及水果，调整婚宴、商务宴、套餐配菜菜单。

遵循“策划好、宣传好、执行好”的方针，让活动切切实实收到好的效果。

做好本部门工作的同时，密切配合其他部门工作，力争20xx年度盛世开元取得经济效益和社会效益双丰收。

餐饮年度工作计划篇八

新的一年，新动态，在二0x年的工作中我部将紧紧围绕利润这一核心目标，从菜式出品，服务质量，成本控制，营销创新等方面着力打造“情满x□恬静家园”这一品牌战略，开创酒店餐饮新的局面，详细工作如下：

一楼的出品主要以“快”为主，不断更换花色品种，适时推出一些各地的特色小吃，主要以“稳住一楼”为出发点，而在二、三楼的菜式出品方面我们将加大创新力度大，，首先将现有顾客很受欢迎的菜式保留，不断精益求精，并适时制订出规范菜式的标准菜单。同时通过举办美食节和各种节日的营销活动来推出新的菜式品种。计划在二0x年的三月份——四月份举办一个以口味有特色，价格实惠贴近大众消费为目的的美食节。6—9月份计划引进新的菜系以满足更多的客户求新的口味，10月底将着力以高档、营养、有特色来迎合商务宴请，单位互请及各类中、高档消费客户的口味。争取菜式这一产品的更大市场竞争力，不断完善菜式创新制

度，对菜品开发研究，监督质量，跟踪反馈意见进行进一步细致化管理，开辟营养膳食，合理膳食，精致饮食的食在x良好社会形象，从而争取更多的客源。

服务作为餐饮的第二大核心产品，二0x年我们将紧紧围绕酒店“情满x[]恬静家园”这一系列主题来开展阶段性的循环培训。通过培训考核再培训的方法不断巩固各类服务知识。计划制定出餐饮优质服务十条，即在服务程序的基础上将一些更细的体现个性化的服务内容，进行归纳形成通俗易懂的十条，各楼层根据本层不同实际情况进行要求。领班、主管跟踪落实，将整体服务进一步细化，完善，同时通过考核来检验施行效果。一楼的服务仍旧以“快”、“准”、“灵”为服务方针，同时突出对老客户的的热情。提高送餐服务的菜式及服务质量。二楼着重在餐厅氛围的营造上想办法，添置台心布，口布，从台面上使宴会厅的色彩更喜庆，可以考虑制做椅套，在大厅的龙凤台上对宴会的主题突出更鲜明一些，从餐厅布置等细节方面来连续打造宴会品牌。三楼的包厢服务突出个性，特别对于固定客户要加强同客人之间的情感沟通，突出“情”字，用真诚、热情、友情留住顾客，同时建立以三楼为点的餐饮部兼职营销小组，从各楼层抽调优秀员工及部份管理人员利用不开餐工夫，走出去拜访客户，听取客人意见，拉近同顾客距离，开发新客源，利用在餐厅服务的机会认识顾客，制定出营销小组工作计划，考核工作成绩，通过小组带动部门全员销售，用服务来吸引并留住更多的客户。

成本控制是今年的工作重点，今年酒店规定厨房毛利为57%，历年来的毛利率都离这个数有肯定差距。今年，我们将从原头开始，对原材料的进货进行严格把关，安排专人负责验收，签单，代替过去各厨房各自验收的情况，从而从原材料成本上加以控制，另外，在厨房原料运用上加强管理，杜绝浪费。不断完善部门的能源管理制度及瓷器的管理制度，对低质易耗品控制领出和运用，建立起不同楼层的财产台帐，充分利用现有的各楼层仓库，将各类物品分类码放，避免以前乱堆

放的情况，延长物品的运用寿命，在不损害客人利益，不降低服务水准，不影响餐厅环境的前提下，尽的努力来完成部门更多的利润。

新的一年，新的目标，我部将在酒店领导班子的准确领导下，调动部门全体员工的工作热情，全力以赴争取创造出更好的成绩。

餐饮年度工作计划篇九

20xx年在大家忙碌的身影中已载史册，20年是酒店稳步上升，跨越发展的一年，回顾20xx的工作，餐饮部在各级管理人员，全体员工的共同努力下，多方面学习提升，完善各种标准化管理，已基本形成一套比较成熟的管理体系，展望20xx年，殷董的“学顶峰、超金爵”将始终是我们工作的目标和方向，下面汇报我们餐饮部20xx年度工作计划。

管理人员培训：

- 1、业务技能
- 2、管理方法
- 3、处事技巧

员工培训：

- 1、摆台技能培训

2月15日—4月15日。

4月20日以后考核。

- 2、服务用语培训

5月20日—6月30日。

7月5日考核。

3、应急问题处理培训

7月10日—8月30日。

9月5日考核、

4、温故而知新

9月份—12月份。

每月15日、30日两次集中培训。

部门提倡“能者上、平者让、庸者下”的用人机制，满1年员工要求考中级服务员，满2年员工要求考服务师资格。

1、制定部门奖罚制度，做到奖罚分明，鼓励员工创新服务。

2、制定管理人员考评办法，提高管理人员自我管理能力和工作执行力。

3、修订部门二级管理制度，提高员工自律意识、节约意识、培养员工良好工作习惯，做好节能降耗工作。

丰富员工业余生活，营造和谐工作环境，提高部门凝聚力，提升员工工作热情，如普通话比赛，员工沟通分享会，员工联欢会等。

1、严抓员工仪容仪表、连接服务、肢体语言、有声服务。

2、每餐关注菜单安排、客户满意度，严抓顾客投诉，要求每位管理人员每餐跟进1—2桌重要客户用餐，每周回访至少5位

老客户，发展至少1位新客户，建立和完善客户档案，资源共享。

3、继续做好个性化服务。

针对婚宴、生日宴、寿宴、婚庆纪念日等客户用餐做好房间氛围布置，酒店播音祝福，拍照留念，赠送小礼物等形式，做好“感动服务”，赢得更多回头客。

每天及时反馈客户用餐意见及信息，每周召开前厅后厨沟通会，协调解决问题，根据季节变化及时建议调整时令菜品及水果，调整婚宴、商务宴、套餐配菜菜单。

遵循“策划好、宣传好、执行好”的方针，让活动切切实实收到好的效果。

做好本部门工作的同时，密切配合其他部门工作，力争20xx年度盛世开元取得经济效益和社会效益双丰收。