# 水疗男宾年终工作总结(汇总16篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-01-28

*水疗男宾年终工作总结1在x月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在x月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。>卫生：前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中...*

**水疗男宾年终工作总结1**

在x月份工作中客流并不大，由于季节性的到来等因素，完全的进入到了淡季，面对淡季的到来，我们在x月份工作中还有很多做的不到位的地方，同样也有突出之处，改进错误的工作。

>卫生：

前厅，在卫生方面应该是一项常抓不懈的工作，在中班重逢时对前厅外围墙面，鱼池，转门的清理并进行保养，对外围玻璃上的胶布与工程部配合进行处理，对后厅的外围卫生同样去坚持去做好，按照周计划卫生进行打扫，要求领班每天安排需做卫生，对一号电梯的护理和每日的日常卫生在客人下楼不忙的情况下要及时的去查看与清理，夜班对琉璃灯玻璃球的清理。男宾将一更的地面不锈钢处用起蜡水进行清理，效果非常的好，由于很长时间没有清理发费的时间也较长，对水区的地面进行了全面的刷洗，效果也是很明显的，由于地面的吸物性较强，刷洗后很快又渗透进去，要求夜班分区进行刷洗。对男宾的公区卫生东步梯进行刷洗并保持很好。对卫生间的卫生进行检查登记，巡查记录本，并规定时间进行清理，除异味。对合作部门的卫生要求，大池每日二次的里外清理，上午十点，晚上一点以后刷洗。并由领班监督，主管上班检查。以达到更好的洗浴环境。

>纪律：

前厅在夜班中出现的违反公司纪律员工较为严重，出现脱岗，坐岗现象，给工作带来许都的负面影响，对晚班员工进行罚款和教育，对领班处连带处罚，加强对夜班工作的监管，并规定夜班员工叠毛巾不允许坐岗叠，对坐岗，脱岗，睡岗的员工处以50元以上罚款，领班连带，领班出现以上情况降级或打回试用期，得到了相对应得控制，我们还得继续加强监管员工的工作，培养领班的自我约束意识。体现前厅的基本素养，曾强集体荣誉感。男宾，在整体上来说还是较好，在本月出现一名员工穿便装进入营业区，当场进行罚款处理。一名员工出现偷吃鸡蛋当场罚款处理，无其他纪律情况出现，对合作部门的纪律约束，在上班期间不允许在营业区乱站乱靠现象，不允许在里面抽烟，出现违反纪律最底50元罚款。

>服务：

前厅新员工进入的比较多，在各项业务上还是有所欠缺，在服务上也体现出了许都的不足，如：收银双手递物，接物，服务用语的不规范，在班前会中去采用简单的练习方式和工作岗位领班去带领，对新员工地服务要求进行统一规范，并在收银员中以末尾淘汰制，优中选优的原则，已淘汰一名收银。在淡季的到来，员工对客流的下降有些不适应，不知道如何做起，在服务中及时的纠正员工的此种心态的表现。加强员工的微笑服务，对客的服务用语的规范，不要使用随意性语言，加强员工的30度鞠躬问好，正确的引领手势，已达到服务的标准。员工的主动服务意识较好。一更的服务做到随时提醒客人以免出现丢失物品现象，对上月强调的客人手机随意放的现象基本杜绝，前厅部为了公司的服务更上一层楼每天领班要尊寻到客人意见或建议，已达到更好的服务水平。

>销售：

在销售中主要激励员工的推销激情，鼓励员工推销，每天给员工定任务，促进有目标性的去开展销售工作，男宾在本月的推销中激情非常高昂，特别在按摩的推销经过男宾的顾客都有不放过任何的机会。

>下月计划：

1：在人员心态上进行稳定，并对稳定的员工进行技巧培训。

2：对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位等。

3：对设施设备进行检查，消除安全隐患，对员工进行安全知识培训。

4：加强对于领班级别管理人员的监督和教育，使其得到提高。

5：加强卫生的保持同时避免长时间的死角卫生，坚持做好日常卫生与周计划卫生。

6：加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**水疗男宾年终工作总结2**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时光，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时光里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有透过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人带给优质的服务。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率前厅部根据市场状况，用心地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住状况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

四、思考如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明状况，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**水疗男宾年终工作总结3**

不知不觉中，转眼1个月又结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初进社会更多碰到的题目和需要学的是人际交往的能力。

经朋友先容，我定期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热忱，我走上了我人生的第一个工作岗位前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来讲客房间数还算不错的对每一个酒店来讲都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应当是酒店的脸面，因此对工作职员的要求比较高，特别是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，和处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，尽大部份的客人从这里获得酒店的信息，所以工作职员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来论述：

1、礼貌、礼节。包括：怎样微笑、如作甚客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台职员也因该的楼层职员共同合作、团结起来这样才有益于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是平常工作流程，前台的平常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理进住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，询问，最后是为客人办理核对信息并与客人交换。

4、语言方面。在前台平时对客服务中制止对客人使用本土方言，为何呢?

1、是对客人不尊重，

2、是下降了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻应用普通话是工作中的基本要求，。

3、对本地的相干景点及最新信息的搜集及把握。来酒店住宿的大部份客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不但要对郑州旅游景点等有一定的把握，还要我们对河南省多些景点的了解乃至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的条件。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会专心往努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和进步自己。另外一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进进社会，你所说的每句话，做的每件事都需要斟酌再三。固然，我时刻提示自己以诚待人，一样大家也会以诚待你。喜欢忙繁忙碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**水疗男宾年终工作总结4**

推销 技 巧

一、推销意识

每一位员工既是一名合格的服务员，同时更是一名推销员，公司每一区域都有推销的商品和服务，每一位客人都是我们的目标销售对象，不分贵贱，适合就好，勿以事小而不为，每次销售只要达成，就是成功，不分数量、金额，优良的服务是达成销售的主要保证，销售的目的是实现公司利润的最大化。推销意识是保证推销服务成功的关键。只有建立在良好服务意识基础上的推销意识，才能在餐饮服务的全过程中不断发现推销的机会。

二、推销艺术

1、服务员也是推销员，不仅接受客人的指令，还应作出建议性推销。推销时不以服务员个人喜好、偏见，影响对客推销。

2、牢记客人姓名和消费习惯，让客人高兴并增加信任。

3、熟悉商品及服务项目价格、内容、特点、功效和服务方式。

4、当客人不能决定时，服务员可作出建议，先推销中、高价位的，再建议低价位，让客人选择。

5、不可以误导或强制客人多消费，客人满意化销售更重要。

6、产品的介绍不仅要有趣味性，还要有针对性，要根据顾客的特点和心理来介绍和推荐，以引起顾客的兴趣。产品的介绍要强调“新”和“独特”；生动详细而富有吸引力的介绍，是销售成功的法宝。

7、要多做主动推销，经过你的殷勤推销，客人可能会接受你的建议，把握好推销时间，如即景推销、借物推销、现时推销等，对与不同对象，不同身份的人，推销不同商品，要迎合客人的情绪、爱好和口味，记住凡事无绝对，随客而定。

8、推销时一定要注意预演技术、技巧，要热情、大方、得体、面带微笑，让客人觉得诚实可信。

9、要注意“主随客便”，向公款消费提供价格高、档次高的商品或服务，向重要人物（主人、主宾）推销，对于老人、儿童推销上要注重，对于情侣注重女士的推销和选择，对于成功人士和商人注意保证他们的面子，对素食者或宗教信仰者要有区别。10、服务员不能因为繁忙而放弃推销的机会，而是应该耐心的从多方面、多角度、多层次向客人介绍公司产品和服务的特点和卖点，满足宾客精神方面的需求，使宾客产生购买其所推荐产品和服务的欲望，最终达到推销的目的，并取得较好的推销效果。推销中的介绍和推荐非常关键，要想做好介绍和推荐，必须对餐饮产品的文化内容有充分的了解，这就要求服务人员能努力学习，不断丰富自己有关餐饮文化的各种知识。

11、推销服务应建立在优质服务的基础上，要在满足客人需要的情况下进行。在满足客人的要求后，再试图推销高档商品和服务，消费欲望就会加大，当然你要看准客人的身份，是否能够承受了，倘若承受不了，只是宣传也可以，硬推销或者试探着推销也不太好，对客人的自尊心能受到影响。推销是建立在产品多样化基础上的。服务员应随时了解宾客的消费层次和需求。并及时向公司反馈宾客的需求信息。服务员在推销时也应善于推销不同种类的产品，不要只对高档产品的推销感兴趣，而忽略和轻视了中低档次的消费需求。

三、推销语言

1、选

法：不要在“要与不要”之间让客人选择，应用二选一法。、语言加法：罗列商品的优点。3、语言减法：绝无仅有，舍我其谁。4、卷芭蕉法：也称“转折法”，先顺着客人的想法，然后再转折阐述。5、语言除法：将一份商品的价格分成若干份，使其看起来不贵。6、借人之口法：举一些名人的消费习惯。7、赞

法：自卖自夸。8、亲

法：套近乎。

四、推销禁忌

时刻牢记优质服务是推销成功的根本，推销时，不可急功近利，也不可贪大求全，对第一次推销不接受时，应适可而止，不可死缠烂打，引起反感。

推销达成后，一定要注意二次服务，在二次服务中，进行二次推销。

对有无消费的客人应一视同仁，不可因客人无消费而怠慢，严禁重营销而轻服务的现象，若因误导消费而引起投诉，一切后果自负。

足疗技师的销售技巧

一、向顾客推销项目或产品时应采取什么步骤？从推销心里学的角度来说，顾客的消费行为一般可分为四个阶段：注意阶段、产生兴趣、产生欲望、行动阶段。

二、介绍项目或产品时应注意的问题：对顾客要热情、大方、保持一种愉悦、和睦的气氛；耐心的回答、解释顾客提出的问题；以和善的口气来客观的解释产品或护理；解释时语气要流畅自如，充满信心，要配合顾客的认识进度，不要急于把所有的产品特点一口气讲完，既要让顾客有思考的时间，一次太多的信息量，顾客接受不了，效果反而不好，给予顾客提问的机会。

三、如何刺激顾客的消费欲望，使顾客产生消费欲望，是技师成功的关键，因此应注意：把产品和课程与顾客的问题同时需要相联系；提出使用产品及护理后带来的好处，比较差异，把顾客的潜在需要与产品联系起来。

四、足疗技师言谈举止方面的禁忌。

1、说话时，眼睛不看着顾客，会暴露你内心的胆怯心里，使顾客产生怀疑，因此要克服畏惧心理，讲话时要用自然的眼光看着对方，但目光要时常移动，不要总盯着一人部位，保持并显示自信。

2、不要神态紧张，口齿不清。3、站姿要准确，不要有小动作。4、讲话时不要夹不良口语。5、说话时正确使用停顿。

6、尽可能不让顾客说“不”，而要让顾客说“是”

五、如何报价：只有当顾客问到价格时，技师才宜谈产品价格，“先价值，后价格”是处理问题的基本原则，先价值、质量、对所推销产品及护理项目的好处做了充分的说明，使顾客产生浓厚的兴趣和欲望后，再谈价格。

六、对顾客的价格异议如何处理。

1、加强优点法：通过对产品及护理项目的详细分析，使顾客认识到花钱是值得的。2、利益化解法：通过强调产品带给顾客利益的实惠，来化解顾客价格提出的不同意见

**水疗男宾年终工作总结5**

转眼1个月结束了，这半个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，快捷酒店共145间房，相对来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求，。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

**水疗男宾年终工作总结6**

服务员岗位工作流程

直接上级：副店长 晋升方向：储备干部、店长

一、岗位职责

1、店内公共卫生维护、2、负责准备好小吃茶水水果

3、收集顾客意见

5、熟知项目收费及下单

6、查房及通知技师做卫生

7、检查技师是否按指令上下钟

2、二、具体工作

(1)准备期：

1、整理仪容仪表，调整好上班状态。

2、切洗好水果、准备茶水，是否需要领用物资。

3、开启并检查设施设备（对讲机、电脑、空调等店内设施是否正常）

（2）运营期：迎客、所有服务员整齐向顾客问好（下午好/晚上好，欢迎光临。。），必须面带微笑（服务姿势，微微鞠躬）严禁坐着或是边忙边问好，引客、走在顾客右前方1—

1、5米侧身行走关注顾客，以单手引导手势带顾客去房间或是洗手间。（您好，这边请）

服务：中指敲门一重两轻，停顿三秒，1.您好 服务员2.您好请问有什么可以帮到您3.您好我们这有免费的茶水和饮料（依次介绍）请问您需要喝什么，还有收费的饮料(依次介绍)免费的水果及小吃、4.好的请稍等5.不好意思让您久等了,6.请慢用，祝您轻松愉快（茶水小吃放好退后两步微笑微鞠的说）。

7、熟悉老顾客的消费习惯及茶水品种

8、熟知技师上下钟情况

9、高峰期需要等技师的房间，因技巧性的引导顾客休息，茶水水果一定勤快补充，安抚客人情绪。

10、技师进房后，因每隔小段时间进房帮客人添加茶水。

11、顾客出来买单因及时用对讲机通知前台什么房间顾客买单、并查房关闭空调电视通知技师清理。

12、随时维护大厅、过道及洗手间卫生。

13、负责一天的垃圾清理 送客：顾客走向楼梯时，所有服务员整齐送客（请慢走，欢迎下次光临！）

（3）交接班：1.需和下一班解决或是其他问题现场交接好2.水果分类保存，区域电源是否关闭，早班上班准备好茶水、水果 准备迎客。3.准时参加列会。

**水疗男宾年终工作总结7**

尊皇沐足规章制度

一、必须按排班表准时上班，迟到15分钟者每次罚款50元，迟到一个小时以上为矿工。技师下班时必须询问前台管理人员，如生意忙时可要求技师延时下班，擅自离岗者由经理或者店长及时处理。二、技师下班后请即离开单位，不得在公司逗留。

三、技师上下班时必须做好登记，如有插钟者则将上钟分成退给应上钟之人。四、点钟不翻拍，并给予补钟。

五、技师安排钟表上钟，不得挑选客人，无故不上钟者每次罚款100元，（可累积计算）确有特殊情况不能上钟者，经得技师管理人员同意可过钟。六、技师受到客人投诉，一经查实每次罚款100元，（如为第七条情况则不在此例）

七、技师在上钟过程中可拒绝客人无理要求，直至拒绝为其服务。并报技师管理员或楼层经理处理。

八、技师在上钟过程中如有国家命令禁止行为或擅自收取客人小费，一经查实，付款300元并立即辞退，工资押金不退。

九、晚间值班技师必须保持良好工作状态，在得到上钟通知五分钟内上钟，超过时限（可罚款亦可当作自动放弃），由技师管理人员监督。

十、技师提出辞职，需提前一个月通知并经公司同意，未经同意擅自离职，一律不发工资并扣除押金。

十一、技师上班时要化淡妆，仪容仪表符合公司要求。衣装不整或不符规定的责令改正，拒绝者每次罚款50元（或当天不允许上钟）

十二、技师上班时不得在技师休息房外接听电话，不得大声喧哗、吵闹。不得在营业现场或休息房讲粗话、脏话，不得擅自离开休息房，技师 间如有纠纷报技师管理人员处理，技师上钟时不得搜带手机等除工作需要之外的物品。

十三、技师请假必须提前一天通知并征得同意，当天请假不被允许，未经同意不来上班的矿工论，并处以100元罚金。

十四、技师服务程序：按排钟顺序收到上钟通知后，五分钟内到服务现场，按照一长二短敲门进门后首先做自我介绍，项目介绍，所需时间，价格等，并明确告知客人超出10分钟不得退钟。如客人换技师达三人以上，则可拒绝为其服务，使用语言以：对不起、先生、所有的技师已经上钟。做完项目后有礼貌的同客人客别，“再见先生，很高兴为您服务，祝你在尊皇过得愉快或”再见，欢迎下次光临等，并主动提醒客人保管好随声携带的物品。十五、技师捡到失物必须立即上交技师管理人员，时间不允许超过10分钟，否则以盗窃伦交有关部门处理，并处以失物两倍罚款。

十六、技师所需各种证件由专人自行办理或协助办理、费用自付，技师服装由公司统一办理，按成本价提供给技师。

十七、技师后则上每月休息三天，特殊情况者自行调班休息，但必须得到管理员同意，未经同意，擅自调班做矿工论，按每次100元罚款。

十八、技师开单如有差错，按单据赔偿，因为客人投诉造成公司损失由技师赔偿。

十九、技师对公司有任何意见或建议，且能通过总经理信箱（20\_89816@）表达。

规章制度过程中

一、不得在营业期间或楼面里大声喧哗，不上钟的技师必须在指定的场所成休息，（10-50）

二、如有偷窃，贪污等行为的，去赔偿一切损失并罚款三百元当切开除，情节

严重者送当地公安机关处理，拾遗不极，占位私有除赔偿一切损失外并解雇。三、技师休息、或请假必须提前一天，以书面形式向主管申请签批方可，如请假在第二个工作日起将相关证明交给主管人员。处罚20元 四、技师一律不得向客人索取小费。（50-100元）

五、如技师有熟客预约可留牌，留牌要通知主管方可生效，留的时间不得超过半小时，超过办事取消留牌。

六、技师上钟时所有物品以及洗脚盆用完后摆放整齐，药物不准倒在指定的地方外。

七、技师碰到客人必须主动打招呼。（10元）

八、技师在上钟时其它技师不得向房内，上钟技师不得看电视，不得与其它技师说工作无关的话。

九、上钟报他人号码取消该技师提成。

十、不可以电话请假除特殊原因外，矿工一天200元。

十一、如若有客人投书其服务态度不好这。（50-100）（按情况而定）一次50元、二次100元、三次者按情形定。

十二、不得让客人说其他技师的坏话，不得搬弄是非，更不得说有损

**水疗男宾年终工作总结8**

沐足按摩各管理部门岗位职责

经理工作职责

职位：副总经理

直属上司：总经理

直属下属：主管

主要职责：

1、接受总经理的督导，直接对总经理负责，全权负责沐足阁的经营和管理。

2、贯彻实行公司大政方略，订立各岗们业务操作制度，并督导实施，随时分析存在的问题，整改弊端，不断提高服务质量。

3、根据市场变化和客人需要，制定公司营销活动，并推动实行，同时控制成本，带领各部 门达成各项经济指标。

4、制订休闲中心人员编制，负责各部门各职位，考核聘用工作，安排监督各级员工培训，根据业务需要，合理组织和调配人员，提高工作效率。

5、协调各部门的沟通协作关系，全面组织公司运作正常。

6、建立科学公正的管理体系，健全公司管理制度，关心员工，促进内部团结，发挥集体潜 能，不断创新进步。

7、协调好各部门的相互关系，以利相互，配合工作。

8、主持公司管理会议，听取部属工作汇报，对各环节工作进行整改协调。

9、每月工作进行总结，并制订下月计划。

10、对部门副经理级以下员工有直接提议任免权。

主管工作职责

职位：主管

直属上司：副总经理

直属下属：楼面主任、技师房主任、客户主任

主要职责：

1、在经理的领导下全面负责和管理沐足部的日常工作，贯彻落实公司各项规章制度，按照 经理的工作指令，保证沐足部各项工作顺利进行。

2、制定部门工作计划，建立、健全沐足部的管理制度，各岗位具体工作内容，职责规范，服务质量标准，并监督贯彻落实。

3、分析同行业的经营状态及市场发展趋势，组织各分部完成营业指标业务，抓好财产管理 及核算，控制各开支，提高经济效益。

4、充分调动本部各级管理人员的工作积极性，并督导管理人员工作，通过管理人员监督部 门员工的工作态度、服务质量，不定期或定期的抽查各岗位的工作情况，做到赏罚分明。

5、抓好管理层的思想教育工作，制定培训计划，安排对管理层进行各类业务培训，使之达 成公司要求的业务水平。

6、参加公司例会和其他有关会议，主持部门会议，听取管理人员工作汇报，研究问题，布 置任务。7、收集和征求客人意见和建议，主持部门会议，分析服务质量及部门管理中存在的问题，并提出整改措施。

8、搞好与其他部门的协调配合工作。

9、不定期进行对周边场所进行市场调查结合公司实际情况做出调整，并不断推陈出新。

10、对部门主任级以下员工有直接提议任免权。

培训师傅工作职责 职位：培训师傅

直属下属：钟房部长、钟房、技师

主要职责：

1、直接副总经理负责，全面负责本部门新老技师的培训工作。

2、负责培训本部门技师礼貌礼节、行为规范、按摩手法及技师对公司的认识。

3、负责培训本部门技师的公关技巧，让技师学会推销自己和让客人享受最好的服务。

4、负责培训本部门技师对公司运作的了解，规章制度、出品、消费情况、设备的使用。

5、了解本部门技师的心态，上钟情况，做好技师的思想工作，及时向部门主管汇报技师工 作。

6、按时参加部门全会，完成上司的工作指令，做好上传下达的工作。

7、严于律已，奖罚分明，对技师一视同仁，搞好团结和睦、公平竞争的工作气氛。

8、制定培训计划，严格按照要求培训效果，保证技师上岗前全面合格。

9、不定期对技师各项技能过行抽查，保证技师服务水平。

10、协助钟房部长落实各项规章制度的实施，监督每位技师的行为规范及服务。

11、研究同行业服务技巧的趋势，根据本公司的实际情况，对技师手法要常有创新，保持本 部门的经营特色。

楼面主任工作职责

职位：楼面主任

直属上司：主管

直辖下属：楼面部长、客户部长

主要职责：

1、在主管的领导下，协助主管负责和管理部门的日常工作，按照部门主管的工作指令，贯 彻落实公司各项规章制度，保证各项工作顺利进行。

2、制定工作计划，安排本部门部长级以下的岗位具体工作内容，职责规范，并监督本部门 部长的工作。

3、培训员工开源节流意识，抓好部门内部成本控制。

4、充分调动部长的工作积极性，督导管理人员工作，通过部长监督员工的工作态度、服务 质量，定期抽查下属岗位的工作情况，做到奖罚分明。

5、抓好思想教育工作，制定培训计划，安排对下属进行各类业务培训，使之达到公司要求 的业务水平。

6、及时收集和征求客人的总见和建议，处理客人投诉，分析服务质量及管理中存在的问题，并提出整改措施和及时上报给经理。

7、参加部门例会和其他会议，主持员工例会，听取员工反映问题并及时总结上报。

8、每日向本部门主管汇报工作，将部门存在的问题提出讨论，并寻求解决方案，以求不断 改进。

9、不定期对下属的工作质量进行抽查。10对部长级以下员工有提议任免权。

楼面部长工作职责

职位：楼面部长

直属上司：楼面主任

直属下属：楼面服务员、水吧、pa员、咨客 主要职责：

1、直接对上司负责，负责每天当班分管区域的各项工作，保证区域工作运作正常。

2、每日准时召开班前工作安排会，检查服务人员的仪容仪表，按工作岗位分配民员就岗。

3、熟悉部门的各项工作制度、设施、设备使用操作流程。

4、检查区域营业前的准备工作，检查好公司营业区的卫生状况，设备设施状态，保证运转 正常化。

5、负责水吧部的日常工作并执行部门传达指令。

6、培训水吧员掌握饮品知识及饮料调配技术，严格把好技术关。

7、监督营业中所需要的饮料、用具是否摆放适当位置，做到物质是否达标，严格把好质量 关。

8、加强成本控制，提交出品规格，避免浪费，减少公司损失。

9、做好当班营业报表，控制水吧物品消耗和丢失。

10、监督水吧人员私自拿用公司物品及偷吃现象。

11、监督水吧清点整理收市后的物品，申购第二天所需物品并跟进到位。篇2：足疗店常用服务用语

足疗店常用服务用语

欢迎光临早上好.上午好.中午好.下午好.晚上好.晚安;您好:请问您需要什么服务;好的我明白了.好的您这边请;晚上好:请问您需要喝点什么,请问你有没有熟悉的技师;好的我明白了,您请稍等.晚上好:xx号为您服务;请检查您的随身物品欢迎下次光临!谢谢光临请慢走;谢谢,非常感谢!

（一）敬语

敬语是表示恭敬、尊敬的习惯用语。这一表达方式的最大特点是，当与宾客交流时，常常用“您好”开头，“请”字中间，“谢谢”或“再见”收尾，“对不起”常常挂在嘴边。日常工作中，“您好、请、谢谢、对不起、再见”等字用得最多。其“请”字包含了对宾客的敬重与尊敬，体现了对他人的诚意。如“请走好”、“请出示车月票”、“请稍等”等。

在日常生活中的惯常用法还有“久仰”、“久违”、“包涵”、“打扰”、“借光”、“拜托”、“高见”等。

（二）谦语

谦语是向人们表示一种自谦和自恭的词语。以敬人为先导，以退让为前提，体现着一种自律的精神。在交谈中常用“愚”、“愚见”、“请问我能为您做点什么”等；日常生活中惯常用法有“寒舍”、“太客气了”、“过奖了”、“为您效劳”、“多指教”、“没关系”、“不必”、“请原谅”、“惭愧”、“不好意思”等等。

（三）雅语

雅语又称委婉语，是指一些不便直言的事用一种比较委婉、含蓄的方式表达双方都知道、理解但不愿点破的事。如当宾客提出的要求一时难以满足时，可以说“您提出的要求是可以理解的，让我们想想办法，一定尽力而为”。“可以理解”是一种委婉语，这样回答可以为自己留有余地。在日常生活中惯常用的有“留步”、“奉还”、“光临”、“失陪”、“光顾”、“告辞”等；称人时用“高寿”、“令堂”、“令尊”等。中国传统中约定俗成的礼貌谦辞如下：初次见面说久仰，看望别人说拜访。

请人勿送用留步，对方来信用惠书。

请人帮忙说劳驾，求给方便说借光。

请人指导说请教，请人指点说赐教。

赞人见解说高见，归还原物叫奉还。

欢迎购买叫光顾，老人年龄叫高寿。

等候客人用恭候，接待客人叫茶后。

客人来到说光临，中途要走说失陪。送客出门说慢走，与客道别说再来。

麻烦别人说打扰，托人办事说拜托。

与人分别用告辞，请人解答用请问。

接受礼品说笑纳，好久不见说久违。篇3：沐足部技师每月点钟数

致：董办

由：沐足部

事宜：关于沐足部技师每月点钟数的规定

日期：20\_年3月22日 编号： 0012/22/03/20\_ 为了完善沐足管理制度，也为了沐足阁的发展，技师每月规定的点钟数如下：(加钟不算点钟)

1、技师上钟满1～2个月内，点钟数为：10个钟/月；

2、技师上钟满2～3个月内，点钟数为：20个钟/月；

3、技师上钟满3个月以上，点钟数为：30个钟/月；

1． 凡带8字尾的数字号码，每月需多15个点钟；

2． 每月点钟数不够者，自己在月底前买钟补够；否则作自动离

职处理；

3． 买钟的点钟数不计入每月规定点钟任务数。

**水疗男宾年终工作总结9**

促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创十点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届十中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %;其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市十星级酒店的平均值。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届十中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

**水疗男宾年终工作总结10**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错,错的只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

>一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

>二加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

>三、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

>四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**水疗男宾年终工作总结11**

XX沐足部长工作总结

XX沐足部长工作总结范文

回首过去的XX年，心里有不少的感慨，也有不少的酸楚。有哭有笑，有酸有甜，这才是人生。XX年也是我在\*\*\*\*足浴的第三个年头，虽然有些坎坷，但工作还是要继续，那颗火热的心还在燃烧。\*\*\*\*足浴显然成为我生命中最重要的那一部分，它像一艘巨轮载着我在人生的航程里搏击风雨，锤炼自己。我相信终有一天我会乘着天足这艘巨轮到达成功的彼岸，迎接我生命最美的太阳。XX年我在\*\*\*\*足浴的工作主要在\*\*路，由于工作的调动，七月份来到七一路任职店长。在这半年的时间里完全按照总部的各项指示方针开展工作，努力提高业绩，证明存在价值。通过认真的反思和总结，结合数据发现管理工作中存在的不足。以下是详细内容：

总营业收入：7914084元 21682元/天

总会存： 4408030元 12076元/天

总净增长： 57072元 156元/天

总客流： 30742个 84个/天

总种数： 38125个 104个/天

总点钟数： 5959个 16个/天

总加钟数： 1402个 4个/天

保健比例：56%

一.XX年管理工作中存在的不足：

1.管理团队的纪律意识，目标意识不是太强：

作为自身来说，对自己的要求不是太严格太过放松，导致管理人员没有紧迫感，没有危机意识，没有最大限度的投入到工作中去，凡事尽力而为，并没有做到全力以赴。

2.管理人员的执行力太弱，日常管理制度执行不坚决： 反思管理工作效率一直没有提高?原因就是执行力不强，安排的没有做到第一时间完成。连日常管理制度都不能很好的去执行。3.迎宾团队的纪律意识业务能力有很大的缺陷。

4.前厅的培训不够正规，服务员主动服务意识不强，没有做到专业服务，服务理念缺失。

5.技师部管理工作不够细致，定期培训工作不够坚持。技术为本，服务至上。技术手法是赢得客户满意的最重要的一个条件，从技师学员开始必须严格要求，定期开展技术手法加强练习活动。让每个技师从心里重视技术。

6.对后勤的管理，成本控制方面经验不足，有些地方没有第一时间有效的做出调整，导致成本流失。

二.20\_年\*\*路数据目标：

总营业收入：840万 70万/月

总会存： 720万 60万/月

总净增长： 36万 3万/月

总客流： 36000个3000个/月

总钟数：43200个3600个/月

保健比例：60%

总利润：120万

四.20\_年\*\*路店管理目标：

1.各岗位人员配臵情况：

店长：1人 店助：1人 技师部主管兼培训老师：1人 前厅主管:1人

前厅督导：2人 行政：1人采购：1人 库管：1人 出纳：1人财务：1人 厨师：3人 搓澡工：1人 迎宾：6人 收银：4人 服务员：10人 保洁工：7人 技师:45人(目前38人，还需招聘6人)

年主要管理工作:

(1)强化整个团队的风气，以身作则，为所有的管理人员做好一个表率。对安排的事情及时的检查并讲评，让每个管理人员养成雷厉风行，执行有力的作风。不断的给其压力，定其目标，让其有紧迫感，危机感。定期的开展一些活动，增强团队凝聚力。

(2)规范前厅的培训工作：前厅的每一名入职人员必须进行三天的岗前培训(行政负责)。四天的岗位技能培训，经考核后方能上岗，品质必须从源头抓起。定期对各岗位的服务人员进行岗位技能，服务理念进行培训。前厅主管制定详细的培训计划。店助严格监督执行。

(3)提高基层管理人员的管理能力： 管理工作能否取得成效，上级的指示执行的是否有力，员工的工作态度是否激情，跟基层管理人员有很大的关系。让督导不要仅限与带一个班、点个名，检查个卫生这些日常的工作。让他们真正的管理起来，多处理一些问题，多协调一些工作，多丰富一些管理经验。更好的起到管理的作用。

(4)技师部培训，管理必须全面升级：

新进技师的培训工作培训老师必须严格要求，时时监督。保证服务质量。

1、经考核不过关，培训老师必须接受处罚。

2、必须制定每周的技术加强重点，让技师对技术一直保持高度重视。

3、每天检查回访，对技师问题技师的解决。

4、不断的引进新的优秀保健技师，为公司创造更多的利润。

5、作为技师部主管必须全身心的投入到技师管理工作中去，做到有方法，有耐心，有魄力，无软肋。

(5)把营销工作坚持贯彻执行好:

1、代金卷每天必须发放。保证数量和质量，增加客流。

2、对迎宾的推销不间断的培训，刺激欲望传授技巧，让他们从心里重视营销理念。

(6)控制成本，争取更大的利润：

对浪费现象必须及时处罚并通报，严格控制人工成本，让每一名员工都能充实起来。每天多观察多发现问题，把预防工作做到最好。

以上是我的XX年工作总结及20\_年工作计划，如有不足之处，请领导指正。

我相信20\_年在全体家人在总部的正确领导下，一定能创造业绩，用业绩证明我们的价值。

**水疗男宾年终工作总结12**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出酒店的形象;还是外来客户对酒店的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是酒店整体组织结构中的一部分，都是为了酒店的总体目标而努力。以下是我今年完成的前台工作总结：

一、解决纠纷，处理问题，服务至上

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

二、直面不足，追根溯源

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大;电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格;这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

三、积极改正，弥补不足

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好!加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量。稳定员工队伍，减少员工的流动性;“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

**水疗男宾年终工作总结13**

沐足服务员工作程序

1、站岗（站要有站相）：

① 抬头，挺胸，收腹，站立要端正，眼睛平视，环顾四周，嘴唇微闭，面带笑容。

站立时，女服务员双脚呈“V”字型，双膝靠紧，两个脚后跟靠紧；男服务员双脚与肩同宽，平行站立，身体不能东倒西歪，要防止重心偏左或右；双手不可叉在腰间，也不可抱在胸前。

③ 无客站累时，脚可以向后撤半步，但上体仍须保持正直，不可把脚向前或向后伸得过多，甚至叉开很大。

④ 不可盯着电视或某物看。

⑤ 见有客来应主动上前迎送。2、迎客（迎客走在前）：

当客人出现在你的视线内应站立端正，眼睛注视客人来的方向，面带微笑，客人走近到二米内时先鞠躬30°施礼，并说“下午好/晚上好，欢迎光临！”

② 当多位服务人员在一起候客时，应保持同时统一迎客用语

③ 带位/服务人员应迈前两步迎接，用手势带引并说“先生/X位，这边请！”

④ 迎接宾客时，应先主后宾再随员，先女宾后男宾的顺序。要有“接一答二招呼三”的应变力。3、引客入位： ①带位应一边带宾客，一边确认客人人数询问“先生，您好！请问几位/请问是不是三位请这边来。”带位应与保持适当距离。

②带位应一边带宾客，一边询问顾客“先生，请问是打麻将还是沐足”

③如果宾客巳经有位，询问宾客的房号，然后将宾客带入所说的房号，看是否与原有宾客一起。如果不是一起的话，带位要立即向打扰的宾客道歉。接着请宾客通过电话联系其巳经在我们中心消费的宾客。

④如果宾客还有朋友要来，带位应先询问其朋友的人数，宾客及朋友的姓氏，以及来的大约时间，并且告传上面岗位清楚。

⑤带位将宾客引到房间后，应先通知服务员送茶水，然后打开电视，并询问选择频道或递上遥控由客人自己选择。4、排钟：

①宾客进房入座后，排钟员进房问候，询问宾客几位，向顾客介绍推荐小桶/大桶，药水功能特点等业务。

②询问宾客是否有熟悉的技师，若有，而技师又未当班时，如果客人愿意等，可以给电话技师本人，通知其回来上班加班，并问明回公司需用的时间。

③若点钟的技师在上钟而又未下钟者，须及时告知顾客一个钟或二个钟下钟的时间，让宾客自己决定是否等候再上钟。

④若宾客无点钟或不等点钟技师时，需上钟者可根据排钟先后次序安排技师上钟。

⑤宾客若无点钟或不等点钟技师时，而需要推荐或替他点钟者，应按顺序巧妙地推荐。

⑥当确定顾客上钟需要的药水、小桶/大桶、技师有无点钟情况后，告知钟房通知水房配水、技师进房。

⑦排钟员及时开卡，将卡身填写房号、人数、桶型、上钟时间放在门牌夹内，卡头填写房号、人数、桶型、药水、上钟时间送到收银台。

⑧技师听到排钟指令后，应在2分钟分内进房上钟。

⑨检查房间技师是否及时就位服务。

⑩若宾客电话点钟或一到中心，就告知我们员工需点钟者，必须及时报告排钟员，并尽快给客人答复。5、问茶、食品等：

① 当送上一杯水或排钟员排钟后，接着问，“先生，请问需要喝些什么”

② 问水果类，并及时向客人介绍供应食品。

③ 同意宾客的细小要求，如“不要加水，多加些冰块”等要求。一定要尊重宾客的意见，严格按宾客的要求去做。

④ 如果收费的饮食品，需向宾客说明价格。

打扰客人时，或不能及时服务，或客人需要的东西没有时，或没有听清客人的话时，都应说：“打扰了”，或“对不起”或“请原谅”或“不好意思。”

⑥ 当离开客人前，应招呼客人：“请稍等/请慢用”。6、上烟点烟：

①当有顾客需要抽香烟时，由收银台取烟，用碟装上顾客需要的香烟，检查火机是否可打着。

②半跪式，腰挺直，左手托烟碟，右手拿烟的下段递上香烟。

③点烟火，在自己近侧，右手将火机直起打着后，慢慢移近顾客，手斜45℃注意火苗向客人左侧点。

④为客人点烟，一根火柴只限点一人，打火机点着一人后，需熄灭再给另一个客人点。7、上茶等：

①取饮料和食品时，应写下酒水单，写明房号需用品名及要求等。

②发现餐具不洁，食品污染时，不能送给顾客，退给水吧，并告知当班部长。

③清理托盘、保持托盘无水、无污汁。

④上茶服务不能离开托盘，包括斟茶、换烟盅，撤台等。

⑤装盘，餐具等必须完好无损，以免划伤客人。

⑥茶要温热不宜太烫，以八分满为宜；水果盘备牙签；果汁、饮料备饮料管；食品要备匙更、筷子；龟苓膏盅一定要用盖盖好等。

⑦使用玻璃杯时，要尽量先套上杯托，以免客人烫着，方便客人饮用。

⑧上茶时，手指勿伸到果盘内，拿杯子要握其下部，不要接触茶杯口。

⑨上茶之前，要先将台面上的物品（餐具、茶具、包、手袋等）移开，要小心不可碰倒茶水，以免烫伤顾客。

⑩客人需要整瓶，整罐饮料时，让客人看清标牌经核实认可后，当面打开瓶塞或拉开，让宾客放心饮用。

11上茶时需用手势示意客人，并说明所上的品名，“请慢用”再离开客人。

12因某种原因，当汤汁滴在客人身上，首先要向客人道歉，立即设法清洁，然后清理地面。13若所上茶等有问题或不符时，应道歉，并马上撤回更换。14放餐具要轻拿轻放，右手操作时，左手要自然弯曲放在背后。8、巡视服务（勤巡视、勤斟茶、勤换烟盅、勤撤台）：

①如有客人叫服务员或示意需要服务时，应主动上询问：“先生（小姐）您好，请问有什么可帮助您吗或：“先生，您好，请问还需要些什么吗”而不应该说“什么事”

② 检查环境物品摆设是否美观，整齐，方便，卫生等。

③ 房间服务应按时巡房，客人的茶水喝到1/2时，应添茶水，做到勤斟茶水。

④ 当走廊发现地上有客人掉下的纸团、烟蒂、棉枝等不可直接用手去拿，需要随身的物品镊子。

⑤ 客人用完餐具或吃完水果后的果盘，必须及时撤走。

⑥ 备好两个去污、干净、无异物的烟盅，放入托盘中。

⑦ 灰缸里若有一个烟头，就要立即换上干净的烟灰缸，一般情况下，不能超过两个烟蒂。

⑧ 更换的烟缸中还有半截正在燃烧的香烟时，须先征询客人是否可以撤换掉：“对不起，先生/小姐。

手托服务盘，右手从托盘中取出一个干净的烟灰缸盖在客人台面上的脏的烟灰缸上，用食指压住上面的干净烟缸，用拇指和中指夹住下面的脏烟缸，把两个烟缸一同撤下放入左手的托盘中，再将托盘中另一个干净的烟缸放在桌上烟缸原来的的位置。⑩当收拾台面上的餐具时，一定要使用托盘，应是左手托盘，右手收拾餐茶具及用抹布清洁台面。9、收位，收房。

①检查宾客坐卧过的地方，是否有遗留下来的物品，若发现有时，应立即报告上司登记，并寻找失主归还。

②宾客离开后，无客人时，应先关电视和空调。

③收拾坐位后，铺好坐位上的毛巾或更换坐位和按摩床上的毛巾，打扫地面卫生。

④按原来的标准摆设好家俱和用品，并关掉电灯和抽风等。10、接听电话：

①电话铃响3声之内接听电话。

②接待服务使用礼貌语言，一接来电，敬语当先，自报部门，如说：您好!015房。”

③要正确使用称呼，如说：“部长，您好，请讲”或“先生(小姐)请讲”或“请问有什么可以以帮助您吗”

④要正确使用敬语，比如说：“您好”!“请讲”“劳驾”，“麻烦您”，“多谢您”，“可否”，“能否代劳”，“有劳”，拜托，“谢谢”，“有什么吩咐”“请稍候”“对不起”“再见”，等．

11、交接班程序：

①上一班的工作未完成或需注意的事项应告知下—班的同事。

②下一班的员工未到岗位接班，不准下班，并需向上司汇报。③本班次需要完成的任务，绝不拖延留给下一班。

④上下班交接的贵重物品，当面交接签名核对。12、代结帐：

①宾客示意服务员结帐时，服务员应询问宾客有没有业主卡或会员卡，从收款员处领要相应的帐单结算。

②不要用手直接把帐单递给宾客，应该把帐单放在贴士薄(帐单夹)中送到宾客面前。

③将帐单放入帐单夹内，检查帐单是否相符，并确保帐单夹打开时帐单正面朝向客人。

④先走近客户半跪式蹲在结帐顾客的茶几前，将帐单夹打开，从客人右侧递

给客人。

⑤唱读帐单：“先生，多谢，X折，XXX钱”。

⑥未知几个宾客某个付款时，应说：“请问哪一位结帐”

⑦客人付现金时，服务员礼貌地在一侧点清现金数目，将现金与帐单一同交与收款员处理，核对收款员找回的零钱．及帐单上联是否正确，将帐单上联连同零钱放入帐单夹交与客人。

⑧宾客结帐完毕，应向客人致谢：“谢谢您，先生／小姐，请休息一下。” 13、送客：

①结帐完毕时，宾客起身后，应提醒宾客带齐随身物品，比如手袋、首饰、手机等。

②抓住机会了解顾客对我们的服务是否满意，假如有什么令顾客不 满意之处，应向顾客解释并表示竭诚改善。

③将宾客送到前台，应说：“多谢，请慢走，欢迎再次光临”鞠躬施礼，目送离开。

④客人离开餐厅后，服务员须检查客人坐位上台面上是否有客人遗留的物品。

⑤若发现有客遗留物品，应立即上交上司，追还失主。

沐足员工管理技巧

1）让每位员工都了解自己的地位，不可忘记与他们讨论其工作表现；

（2）给予奖励，但奖励要与业绩相当；

（3）如出现某种变动，应事先通知，员工如能先得到通知，工作效率会更高；

（4）让员工参与同他们切身利益有关的计划和决策；

（5）信任员工，赢得他们的忠诚信任；

（6）实地接触员工，了解他们的爱好、习惯和敏感的事物，对他们的认识就是你的资本；

（7）聆听下属建议，他们将是你的智囊团；

（8）如果有人举止怪异，应及时调查处理；

（9）尽可能委婉地让大家知道你的想法，没有人喜欢被蒙在鼓里；

（10）解释“为什么”要做某事,如盯员工会把事情做得更好；

（11）如果犯了错误，立刻承认,并且表示歉意，如推卸责任，责怪旁人，别人一定会瞧不起你；

（12）告知员工他所担负职务的重要性,让他们有安全感；

（13）提出建设性的批评，批评要有理由,并找出发主进的方法；

（14）在责备某人之前，先指出他的优点,表示你只是希望能帮助他；

（15）以身作则，树立好榜样；

（16）言行一致,不要让员工弄不清要到底应该做什么；

（17）把握住每一个机会,表现你以员工为骄傲，这样能使他们发挥最大的潜力；

（18）假如有人发牢骚，需赶紧找出他们不满之处；

（19）尽最大可能，安抚不满的情绪,否则所有的人都会受到波及；

（20）制订长、短期目标,以便让人们据以衡量自己的进步；

（21）支持你的员工，应有的权力与责任是不可分的。

**水疗男宾年终工作总结14**

篇1：沐足楼面员工培训计划表 xxx沐足楼面员工培训计划表1、2、3、培训时间早上：10:00-12:00，下午14:00-18:00 培训地点：xxxxxxxx 培训内容项目计划表如下：xxxxxxx 20\_年7月28日

制表人：xxxxx篇2：沐足部工作计划及营销策划 沐足部工作计划及营销策划

为了更好的提高部门的服务品质，提高沐足的入座率和棋牌间的开房率。营造更加舒适的休闲环境，打造 高效益、高品质服务的优秀团队。现草拟以下计划。

一、服务员技能培训。

1、礼仪、礼貌、站姿、礼貌用语、服务技巧及流程 的培训。

2、灌输团队精神，营造互助、互爱的工作环境。

3、制定卫生标准，清理卫生死角，做到干净舒适。

二、技师服务素质培训。

1、培训礼仪礼貌、手式、服务态度、职业道德。

2、提高技师扩客的积极性、培训与客人沟通能力。

3、制定规章制度，杜绝服务陋习。

三、怎样提高餐吧客人用餐率。

1、做好餐吧区的卫生工作，合理摆放各种餐具和设 施。

2、极力推介中餐与晚餐的客人用餐，沐足客人可享 受超值服务。可试行打折与收取低价位方式。

3、推出新菜品种，不要一成不变。

1、做好宣传效应，做到众所周知。

2、推出多品种茶并收取茶钱以抵消低价位每小时的 差距。

3、试行员工定房并给予一定提成，如每间5元。

4、可通过派发优惠卡和体验卡形式。如优惠卡打折、体验卡免1小时房费。

建议；

1、服务员月奖金交给部门分配，根据员工平时工作 态度进行评级来获取相应奖金。以刺激工作积极性。

2、增加水果和免费食品的种类，根据客人所做项目 来赠送。让客人觉得多消费物有所值。

3、为了提高技师扩客积极性，根据所订房客数给予 适当奖励。

4、更改服务项目。取消60分钟项目、增加90分钟 项目，（收费78元技师服务加推背和送药水泡脚）

篇3：沐足楼面培训大纲 xxxxx沐足楼面培训大纲

1、集合整队点到，男女站姿企业文化

① 以3秒钟集合完毕，立正、向右看齐、向前看、从左至右报数，1、2、3····10报数完 毕。② 男孩站姿两眼面带微笑，目视前方，两脚与肩同宽，昂头挺胸、左手握右手放至臀部至 上。

③ 我们的使命是：“愿与品尚共同打造沐足行业一流手法、一流服务，成为沐足行业里的 佼佼者”

④ 我们的愿景是：“愿每个与品尚沐足有缘的人共同成长，引领潮流，打造出一个钢铁般 团队。

⑤ 我们的价值观是：“务实和谐，同心跨越”

2、十句礼貌用语，手势礼、鞠躬礼及仪容仪表标注要求 ① 十句礼貌用语：

⑴ “晚上好，欢迎光临” ⑵ “请问先生/小姐” ⑶ “对不起，打扰一下” ⑷ “不要意思，让您久等了” ⑸ “请慢用”

⑹ “请问有什么需要” ⑺ “有什么需要尽管吩咐” ⑻ “祝您休闲愉快” ⑼ “请慢走”

⑽ “欢迎下次光临”

② 手掌手势标准要求：四指并拢、大拇指扣住食指第二关节、近距离打手势120度，远距离打手势90度。

③鞠躬礼：昂头挺胸、面带微笑、鞠躬90度

④仪容仪表：男前不遮眉、侧不遮耳、后不遮领、着装整洁 女头发盘起、画淡妆、打眼影、打唇油、着装整洁、面带微笑

3、时间段问好、引领手势距离和远去接客礼仪及接客送客标准要求 ①早上好、上午好、中午好、下午好、晚上好

②引领客人见房，在客人前面距离米至2米之间，手势打直与肩平行，走三步，回头一次观察客人的动态

③当在营业区或岗位上发现客人朝我们方向走来时，主动上前迎接客人，面带微笑，小跑到客人前1－2米时停下，站在左边鞠躬问好，把客人带到指定位置，服务完客人之后，迅速回到工作岗位

④前台咨客接客时，鞠躬礼并说晚上好，欢迎光临品尚沐足

⑤客人在前台买完单时，咨客这边带领客人走到电梯口帮客人把电梯打开，先生请带好您的随身物品，请慢走，欢迎下次光临。

4、开房流程、收房流程、托盘姿势标准、蹲姿标准、服务忌语 ①开房标准

带客人开房时先打开灯、电视、空调，询问客人需要什么饮品水果，需要安排其它项目吗？按排好之后，先生请稍等您需要的饮品水果马上送到。②当客人离开房间，服务员进行收房，先关电视机、关空调、在收沙发位、收拾台面杂物后，打扫地面卫生，做好一切在把房间用完的物品补齐。③托盘标准五指分开、掌心凹下，胳膊第二关节夹在身体肾部方位，行走时，抬头挺胸，靠左边行走

④蹲姿标准，半蹲姿左腿在上右腿在上、左手放在膝盖上，右手放上右膝盖上抬头挺胸面带微笑。

⑤服务忌语：在服务客人面前不能说 〈1〉唉：喂：什么；不知道；不清楚；

5、营业区定岗、串岗、离岗及交接班标准要求

**水疗男宾年终工作总结15**

一、齐心协力创业绩

(1)经营创收

通过调整、拓展销售渠道，推出房提等相关措施大大提高了员工的销售热情，直接为酒店增加了营业收入。

截止今日本月共计售房2679间，出租率达到，所收取房费840102元，平均房价元，产生的收入约占一至三月的34%，是指标完成比较理想的一个月。

(2)管理创利

通过狠抓管理、强化《员工行为基本准则》，对于仪表、微笑、问候等软性服务的培训、现场督导和质量检查，逐步完善前台的窗口形象，不断提高员工的服务水准，为酒店留住了老顾客的同时也带来的新面孔。

二、方式与体会

(1)方式

前台的工作相对其他岗位是较繁琐的，看似简单，要在细节方面要做的完善、专业就要求员工的整体素质达到一定的高度。如何将繁琐的工作井然有序的展开，每个人虽有不同的方式，但大同小异。例如：1、在顾客进店时起身站立;2、在距离4~5米处问好;3、询问客人需求;4、为客人办理业务，并告知相关注意事项;5、为客人指引方向，祝其入住愉快。.

工作主线简洁明了，为让顾客满意，却必须在细枝末节来展现我们的待客之道。对客人要尊称，尽可能的记住客人的姓名;双手为客人递送物品;对客微笑，让他(她)们体会到服务来自真诚，满意来自科苑;要用最短的时间、最快的速度为客人办理业务。其中缩短时间的有效方法就是同一时间做多项任务，比如：为客人办理入住时告知客人早餐地点、时间以及回应客人的询问，同时收银员收取客人相应押金或做相应金额的预授权。快速办理要求了解房间类型、内置配备、价格、朝向以及适合什么类型的客人居住，做到完美接待。

(2)体会

工作中为更好、更快、更准确的对客服务，当班接待员与收银员始终设定为定向组合，两个人的默契是影响工作质量的关键点，在这个月中，虽有新员工的加入，但丝毫没有影响到工作的正常进行，老员工也起到了表率作用，带领新员工共同发展，在工作中燃起了热情，给原本枯燥的工作添加了一些色彩。

三、目前存在问题与建议

(1)财务发出的票据未盖章;建议：由财务办公室人员印好章之后由前厅部人员直接领取使用。

(2)接待员对新版发票的熟悉度不够;建议：了解发票可开具项目，可开具方式以及发票作废的标注。

(3)接待员新增“新科苑房态与会议预定一览表”;建议：尽可能贴近无纸化办公。

(4)免费房、折扣房的签字问题;建议：接到相关通知后，在前台当班人员下班之前通知人还未签字的账单标注接待或折扣原因上交到财务审计，由日审找到相应通知人签字确认。

十、工作计划

(1)实行每日由夜班人员结算团队和哑房，次日送单;

(2)对细节服务进行培训和监督，主抓仪容仪表，定岗定位;

(3)加强卫生的保持，坚持做好日常卫生;

(4)加强部门与部门的相互沟通，建立更好的和谐团队。

**水疗男宾年终工作总结16**

沐足部长工作总结文本

篇1：天健足浴年终总结个人演讲稿

足浴部年终总结个人演讲稿

大家好，首先我很高兴参加这样的活动，能有这样的机会和大家聚在一起，特别又是在这样的日子里真的感到即热闹又兴奋。

先做个简单的自我介绍吧。我是咱们足浴部的主管我叫刘艳妮，在这里我要说的是，首先祝福大家新年快乐。

其实来到咱们足浴部也有半年的时间了，我也不知道大家为什么会选我来做这个个人总结。这个问题我还真想了很久，也许可能就是大家说的重量级吧。

咱们足浴部从我来的这半年时间里、业绩方面有好过也有低落的时期，从我一个收银员到一个主管的阶段也见证了这半年之间的变化。在这里我想说的是、很感谢我们的足浴部段经理以及各位老总是他们给了我一次成长的机会，让我站在这样的位置上、特别是在这段主管的任职期间我学会每天抱个计算机去拍业绩、学会了原来员工犯错我还要承担。说到这些我可真是感慨万千，当然现在想想这些对我个人而言真的是一种历练、一种成长。

或许对我自身而言仍有些许不足，但对接下来的工作我却充满信心。因为我们足浴部最近三个月的业绩一直都属于上升阶段、特别是我们的段经理也给我们在营销以及客源方

供了许多方法。至今为止来足浴消费的客人从原先的58元消费标准上，大多都转变为128、158、198元等项目的消费，上个月的业绩较以前的状态已经跨越了将近3万元。相信在接下来的工作之中我也会继续努力、继续加油。让足浴部的业绩再次刷新。谢谢

篇2：沐足部日常用语

沐足按摩各管理部门岗位职责

经理工作职责

职位：副总经理

直属上司：总经理

直属下属：主管

主要职责：

1、接受总经理的督导，直接对总经理负责，全权负责沐足阁的经营和管理。

2、贯彻实行公司大政方略，订立各岗们业务操作制度，并督导实施，随时分析存在的问题，整改弊端，不断提高服务质量。

3、根据市场变化和客人需要，制定公司营销活动，并推动实行，同时控制成本，带领各部 门达成各项经济指标。

4、制订休闲中心人员编制，负责各部门各职位，考核聘用工作，安排监督各级员工培训，根据业务需要，合理

组织和调配人员，提高工作效率。

5、协调各部门的沟通协作关系，全面组织公司运作正常。

6、建立科学公正的管理体系，健全公司管理制度，关心员工，促进内部团结，发挥集体潜 能，不断创新进步。

7、协调好各部门的相互关系，以利相互，配合工作。

8、主持公司管理会议，听取部属工作汇报，对各环节工作进行整改协调。

9、每月工作进行总结，并制订下月计划。

10、对部门副经理级以下员工有直接提议任免权。

主管工作职责

职位：主管

直属上司：副总经理

直属下属：楼面主任、技师房主任、客户主任

主要职责：

1、在经理的领导下全面负责和管理沐足部的日常工作，贯彻落实公司各项规章制度，按照 经理的工作指令，保证沐足部各项工作顺利进行。

2、制定部门工作计划，建立、健全沐足部的管理制度，各岗位具体工作内容，职责规范，服务质量标准，并监督贯彻落实。

3、分析同行业的经营状态及市场发展趋势，组织各分

部完成营业指标业务，抓好财产管理 及核算，控制各开支，提高经济效益。

4、充分调动本部各级管理人员的工作积极性，并督导管理人员工作，通过管理人员监督部 门员工的工作态度、服务质量，不定期或定期的抽查各岗位的工作情况，做到赏罚分明。

5、抓好管理层的思想教育工作，制定培训计划，安排对管理层进行各类业务培训，使之达 成公司要求的业务水平。

6、参加公司例会和其他有关会议，主持部门会议，听取管理人员工作汇报，研究问题，布 置任务。

7、收集和征求客人意见和建议，主持部门会议，分析服务质量及部门管理中存在的问题，并提出整改措施。

8、搞好与其他部门的协调配合工作。

9、不定期进行对周边场所进行市场调查结合公司实际情况做出调整，并不断推陈出新。

10、对部门主任级以下员工有直接提议任免权。

培训师傅工作职责

职位：培训师傅

直属下属：钟房部长、钟房、技师

主要职责：

1、直接副总经理负责，全面负责本部门新老技师的培训工作。

2、负责培训本部门技师礼貌礼节、行为规范、按摩手法及技师对公司的认识。

3、负责培训本部门技师的公关技巧，让技师学会推销自己和让客人享受最好的服务。

4、负责培训本部门技师对公司运作的了解，规章制度、出品、消费情况、设备的使用。

5、了解本部门技师的心态，上钟情况，做好技师的思想工作，及时向部门主管汇报技师工 作。

6、按时参加部门全会，完成上司的工作指令，做好上传下达的工作。

7、严于律已，奖罚分明，对技师一视同仁，搞好团结和睦、公平竞争的工作气氛。

8、制定培训计划，严格按照要求培训效果，保证技师上岗前全面合格。

9、不定期对技师各项技能过行抽查，保证技师服务水平。

10、协助钟房部长落实各项规章制度的实施，监督每位技师的行为规范及服务。

11、研究同行业服务技巧的趋势，根据本公司的实际情况，对技师手法要常有创新，保持本 部门的经营特色。

楼面主任工作职责

职位：楼面主任

直属上司：主管

直辖下属：楼面部长、客户部长

主要职责：

1、在主管的领导下，协助主管负责和管理部门的日常工作，按照部门主管的工作指令，贯 彻落实公司各项规章制度，保证各项工作顺利进行。

2、制定工作计划，安排本部门部长级以下的岗位具体工作内容，职责规范，并监督本部门 部长的工作。

3、培训

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！