

# 大型商务会所贵接部管理规范手册

## 第一章 管理规范

### 2、KTV 包房贵接部：

#### 2.1、KTV 包房贵接部经理：

##### 2.1.1、工作描述：

2.1.1.1、在主管副总的领导下，按按公司规定，负责统筹包房贵接部的各项工作计划及工作安排；

2.1.1.2、与人事部沟通，根据考勤修改排房表；

2.1.1.3、与各部门紧密配合，制定并实行各项工作安排和计划，并保证贯彻；

2.1.1.3、按公司规范内容，对包房贵接部新进人员进行传帮带工作

2.1.1.4、对员工进行合理的工作分派并予以严格细致地监督；

2.1.1.5、总结和评估包房贵接部的工作成绩及局限性；

##### 2.1.2、岗位职责规定：

2.1.2.1、以身作则，严格遵守并执行《员工守则》及公司各项规章制度；

2.1.2.2、准时上下班，并树立一个模范楷模；

2.1.2.3、负责天天包房贵接部员工的工作安排，并予以严格细致地监督；

2.1.2.4、参与公司的各项会议和活动，充足了解总办工作安排的意图；

2.1.2.5、主持召开每日的部门例会工作，起到公司意见上传下达的作用；

2.1.2.6、监督及评估部门员工在工作中的表现和出现的失误；

2.1.2.7、对表现杰出的员工进行必要的表彰和对违章的现象进行及时地解决；

2.1.2.8、每月总结出优秀员工和最差员工的成绩表；

### **2.1.3、每日岗位细则：**

2.1.3.1、16时-17时进行总办例会：召开部门参与总办例会人员的班前碰头会，在电脑和总办秘书处查阅及核查前日各部门工作报告中有关本部门工作的问题，并规定涉及问题的本人作出解释，若解释不通，应根据公司有关制度作出适当的解决，同时将解决和解释的结果记录在各部门工作报告的指定栏目中，通过调查，若有关问题并不是本部门所为，或牵涉到其他部门则有责任及时在电脑中或以书面形式，将问题上报总办或转有关部门；

以上工作必须在例会前完毕，并在每日例会前，在将标有解决结果和解释的文献交主管副总确认解决结果及协调有关问题，若例会前无法解决的问题必须在各项问题的后面注明待查，并于当晚下班前将结果输入电脑；

2.1.3.2、17时-17时30分工作就餐：工作餐必须在指定地点，不得外出和改变就餐地点；

2.1.3.3、17时30分-18时30分参与总办例会：听取总办及各部门对前日工作问题的解决、解释和最终确认，以及对有争议问题的决定和协调，并认真记录总办对本部门当天工作安排和根据经营管理的需要所提出的规定和意见，涉及指令、决定等，以便将总办的意图贯彻到基层；

2.1.3.4、18时30分-19时30分召开部门例会及上岗前准备工作：准时进行本部门上岗点名、传达总办及各部门对前日工作问题的解决、解释和最终确认，以及对有争议问题的决定和协调，对本部门当天工作安排和根据经营管理的需要所提出的规定和意见，涉及指令、决定等，讲解责任区房态、安排员工当天岗位，检查个人仪表及个人卫生，打开和调试对讲机、检查辖区责任房的卫生、摆台以及营业用品是否齐全，各项设备、设施和电脑等是否运作正常；督促员工接受奖励和处罚；

2.1.3.5、19时30分-凌晨2时上岗：随时监督和巡视本部门的工作情况，发现问题及时纠正、保证营业正常和本部门的工作处在最佳状态，与客人建立良好的关系，并不断地完善客户档案，解决客人投诉以及了解收集客人的需求和意见，并信息反馈到总办或有关部门，协助和监督其它部门的工作，对违章情况进行必要的记录；

2.1.3.6、凌晨2时-凌晨3时班后事

务: 监督本部门下班签出情况, 结束后, 汇总一天的营业状况, 召开班后会解决本部门在当天工作中发生的问题, 将解决结果和无法解决的问题输入电脑, 记录在案, 于第二天总办例会中请示总办解决, 同时将部门工作人员上交的报告和本部门业绩进行汇总, 用电脑打印, 将本部门问题发入总办文秘收件箱, 将其它部门问题发入相应部门的收件箱, 以便总办秘书及各部门负责人第二天及时将解决结果上报总办。

## **2.2、KTV 包房贵接部副理**

### **2.2.1、工作描述:**

2.2.1.1、按公司规定, 协助经理完毕包房贵接部的各项工作计划及工作安排;

2.2.1.2、与各部门和本部门员工紧密配合, 带动员工完毕部门各项工作安排和计划, 并保证贯彻;

2.2.1.3、按公司规范内容, 协助经理对包房贵接部新进人员进行传帮带工作;

2.2.1.4、协助经理对员工予以严格细致地监督;

2.2.1.5、协助经理做好本部门员工工作成绩的记录和核对工作;

### **2.2.2、岗位职责规定:**

2.2.2.1、以身作则, 严格遵守并执行《员工守则》及公司各项规章制度;

2.2.2.2、准时上下班，并树立一个模范楷模；

- 2.2.2.3、按照经理的工作指令，对本部门员工予以严格细致地监督；
- 2.2.2.4、参与部门的各项会议和活动，充足了解经理工作安排的意图；
- 2.2.2.5、当经理不在的情况下，主持召开每日部门例会，起到公司意见上传下达的作用；
- 2.2.2.6、协助经理监督本部门员工在工作中出现的失误，并及时提醒或进行记录；
- 2.2.2.7、对表现杰出的员工进行必要的表彰和对违章的现象进行及时地解决；
- 2.2.2.8、进行本部门员工各项业绩的记录工作，为经理提供每月优秀和最差员工的评选提供必要的数据；
- 2.2.2.9、及时提醒上级在工作中出现的漏掉；
- 2.2.2.10、关心员工的业余生活，了解员工的心态，对出现困难的员工进行必要的帮助；关心人才资源，运用一切机会，努力吸取新鲜血液；

### **2.2.3、每日岗位细则：**

2.2.3

. 1、16时-16时30分协助经理进行本部门总办例会准备工作：参与部门会前碰头会，协助经理核查前日各部门工作报告中有关本部门工作的问题，并规定涉及问题的本人在作出解释，若解释不通，应报告给部门经理根据公司有关制度作出适当的解决，同时将解决和解释的结果记录在各部门工作报告的指定栏目中。通过调查，若有关问题并不是本部门所为，或牵涉到其他部门，同样报告给部门经理，由部门经理将问题上报主管副总或转有关部门；

以上工作必须在例会前完毕，并在每日例会前，在将标有解决结果和解释的文献交部门经理，由经理交主管副总确认解决结果及协调有关问题，若例会前无法解决的问题必须在各项问题的后面注明待查，并于当晚9时前将结果报告给经理；

2.2.3.2、16时30分-17时协助经理制作排房表及解决违章现象，与人事部和前厅部沟通，根据出勤和订房情况修改当天排房表，对通过核算的违章现象进行罚单解决。

2.2.3.3、17时-18时30分工作就餐：工作餐必须在指定地点，不得外出和改变就餐地点；

2.2.3.4、18时30分-19时监督本部门考勤和仪容仪表检查：打卡换工衣，整理个人仪表仪容以及监督本部门员工个人仪表仪容是否符合公司规定；

2.2.3



.5、19时-19时30分班前例会和接受检查：参与部门例会，听取经理宣布对前日工作问题的解决结果，传达总办的意见、规定、指令和决定，安排当天工作，检查卫生情况、组织纪律和个人仪表、礼貌用语以及本部门岗前准备工作，涉及区域的卫生以及营业用品是否齐全，各项设备、设施和电脑等是否运作正常，了解责任区域各部位状态，督促员工接受奖励和处罚等；

2.2.3.6、19时30分-凌晨2时上岗：公司一切操作规范和操作流程，协助经理监督本部门的工作情况，发现问题及时纠正、保证营业正常和本部门的工作处在最佳状态。与客人建立良好的关系，并不断地完善客户档案，解决客人投诉以及了解收集客人的需求和意见，并将信息反馈到总办或有关部门，协助和监督其它部门的工作，对违章情况进行必要的记录；

2.2.3.7、凌晨2时-凌晨3时班后事务：准时进行本部门下班签出和上交工作报告，对当天工作中发生问题的解决。协助经理记录本部门当天工作业绩，将解决结果和无法解决的问题输入电脑，记录在案，于第二天总办例会中请示总办解决，同时将部门工作人员上交的报告和本部门业绩进行汇总，用电脑打印，将本部门问题发入总办文秘收件箱，将其它部门问题发入相应部门的收件箱，以便总办秘书及各部门

负责人第二天及时将解决结果上报总办；

## 2.3、KTV 包房贵接部贵接员

### 2.3.1、工作描述：

2.3.1.1、按公司规定，在分派的辖区内，认真完毕上司交待的各项  
工作计划和工作安排；

2.3.1.2、与本部门和其它各部门员工紧密配合，协调完毕各项工作计划和安排；

2.3.1.3、按公司规范内容，对新员工进行传帮带工作；

2.3.1.4、协助质检部，对其它部门工作人员进行严格细致地监督；

2.3.1.5、努力提高工作成绩；

### **2.3.2、岗位职责规定：**

2.3.2.1、严格遵守并执行《员工守则》及公司各项规章制度，准时上下班，争当优秀员工；

2.3.2.2、服从部门负责人的工作指令和安排；

2.3.2.3、参与公司的各项会议和活动，充足了解上司的工作安排和意图；

2.3.2.4、以规范的服务让客人满意，及时接受表彰和处罚；

2.3.2.5、发扬团结和协调作战的精神，对出现困难的员工进行必要的帮助；

### **2.3.3、每日岗位细则：**

2.3.3.1、18时45分-19时班前准备：

1) 注意按顺序排队打卡；

2) 整理个人仪容仪表，涉及个人卫生，涉及头发、牙齿、双手、鞋、丝袜、个人卫生、化妆、工服、首饰符合公司规定，佩带工牌，头发必须束起，必须化淡妆，使用淡雅香水，不

带坠耳环、戒指，不准留长指甲和涂指甲油，不能当众化妆；

3) 带好个人营业所需物品，涉及笔、啤酒开瓶器、小便签、打火机、IC卡等；

2.3.3.2、 19时-19时30分部门例会及上岗准备：准时参与部门上岗点名、听取经理及经理传达总办对本部门对前日工作问题的解决、解释和最终确认，以及对有争议问题的决定和协调，引认为戒牢记本部门当天工作安排和根据经营管理的需要所提出的规定和意见，涉及指令、决定等，了解责任区房态和当天岗位，检查辖区责任房的卫生、摆台以及营业用品是否齐全，各项设备、设施和电脑等是否运作正常，接受奖励和处罚；

2.3.3.3、 19时30分-凌晨2时上岗：遵守公司一切操作规范和操作流程，保证营业正常和本部门的工作处在最佳状态。与客人建立良好的关系，并不断地完善客户档案，记录和及时反映客人投诉以及了解收集客人的需求和意见，并将信息反馈到总办或有关部门，随时监督和记录其它部门的工作情况，对违章情况进行必要的记录；

凌晨2时-凌晨3时班后事务：准时进行本部门下班签出和上交工作报告，打下班卡，换工服下班；

## **第二章 服务流程与规范**



## 第一节 楼面服务流程与规范培训手册：

### 公司总经理致词

亲爱的员工：

欢迎您加入把戏年华文化有限公司的行列，并衷心祝贺您在把戏年华这个广阔的事业舞台上通过勤奋刻苦的努力，取得辉煌的成绩。

我非常快乐能有机会和你们彼此合作，并深信这种合作对我们之间都是有益和有效的，我们的共同目的是以高水平的公司管理，高素质的员工队伍，高标准的服务质量，高品位的工作环境，使来宾满意，使员工得到收益和进步，为公司赢得声誉和效益。

作为本公司的一名员工，您应当具有良好的文化修养、纯熟的专业技巧、崇高的情操和端正的品德，现代化的公司需要您优秀的工作质量，认真的工作作风，殷情的服务态度、杰出的工作效率和无私的奉献精神。

为了达成上述的目的，本公司制定了完整的工作程序和操作规范，相应的培训计划，同时也制定了严格的规章制度及奖惩条例，明确了员工应当享有的各项基本权益及各项福利待遇，希望你们进一步的了解和自觉地遵守。

公司的发展，取决于每位员工的努力，公司的成功就是您的成功，衷心祝贺我们能共享成功之喜悦。

总经理署名：

# 第一章 总则

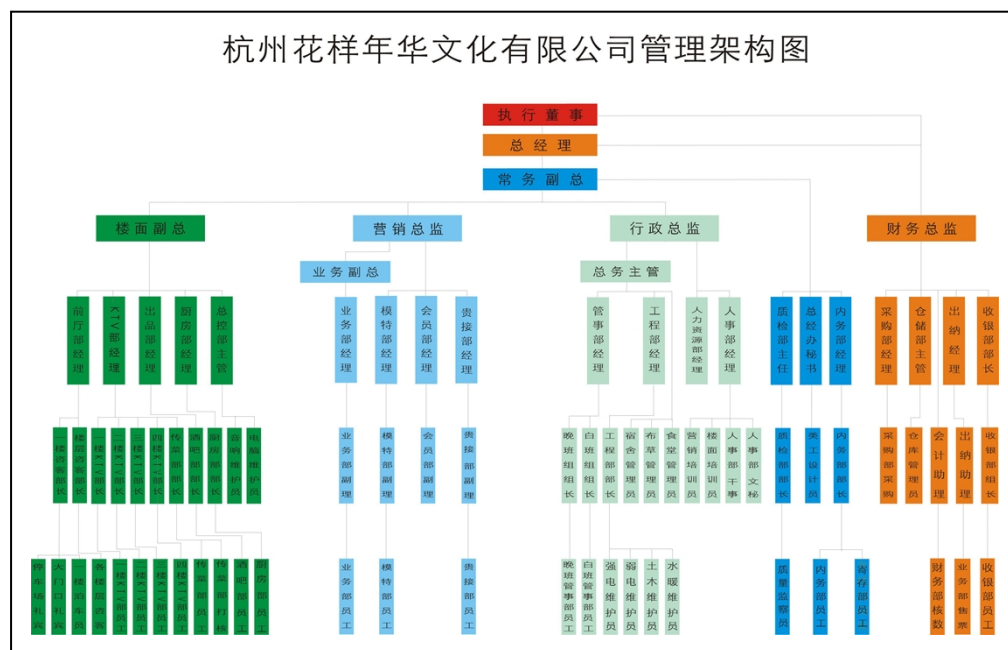
本培训手册是根据把戏年华文化有限公司员工守则以及本公司有关规章制度，结合本公司楼面部的工作特性及特点所制定的，其目的是为了能使员工能尽快了解和适应现代化管理的规程，充足掌握服务流程和操作规范，并在工作中不断提高自身素质和工作效率，成为把戏年华一名真正优秀的员工。

## (1) 公司简介

一、公司简介：（公司根据实际情况自己编写）

二、公司收费标准：（公司根据实际情况自己编写）

三、公司管理架构：



### 第三章 楼面部操作流程

#### 一、 各级经理

1、上班时间：下午 16 时—凌晨（按上班时间一般提前 15 分钟）

其中：下午 16 时-17 时为每日总办例会准备时间；（一般例会前 1 个小时）

工作内容：

召开部门管理人员会前碰头会，在电脑和总办秘书处查阅及核查前日各部门工作报告中有关本部门工作的问题并规定涉及问题的人作出解释若解释不通，应根据公司有关制度作出适当的解决，同时将解决和解释的结果记录在各部门工作报告的指定栏目中，通过调查若有关问题并不是本部门所为，或牵涉到其他部门，则有责任及时在电脑中或以书面形式，将问题上报总办或转有关部门。



以上工作必须在例会前完毕，并在每日例会前，在将标有解决结果和解释的文献交楼面副总确认解决结果及协调有关问题，若例会前无法解决的问题必须在各项问题的后面注明待查，并于当晚下班前将结果输入电脑。为工作餐时间；（一般规定 30 分钟）；

其中：17 时-17 时 30 分工作就餐时间：工作餐必须在公司指定地点就餐，不得外出和改变就餐地点。（一般规定 30 分钟）

其中：17 时 30 分-18 时 30 分为参与总办例会时间：（一般为 1 个小时）

工作内容：

听取总办及各部门对前日工作问题的解决、解释和最终确认，以及对有争议问题的决定和协调，并认真记录总办对本部门当天工作安排和根据经营管理的需要所提出的规定和意见，涉及指令、决定等，以便将总办的意图贯彻到基层。

其中：18 时 30 分-19 时 30 分召开部门例会及上岗前准备工作时间：为召开部门例会和上岗前的准备工作时间：（一般为 1 小时）

工作内容：

主持召开部门例会，宣布对前日工作问题的解决结果传达总办的意见、规定、指令和决定，安排当天工作，检查卫生情况、组织纪律和个人仪表、礼貌用语以及本部门岗前准备工作，涉及

部门卫生、摆台以及营业用品是否齐全，各项设备、设施和电脑等是否运作正常，了解房态等；

2、上岗时间：19时30分-凌晨2时：

工作内容：

随时监督和巡视本部门工作情况，发现问题及时纠正保证营业正常和本部门工作的最佳状态；

协助和监督其它部门的工作，对违章情况进行必要的记录。

### 3、下班及班后工作时间：凌晨 2 时-凌晨 3 时

工作内容：

检查本部门营业后的收档工作及卫生工作情况；

反复检查确人无火灾隐患后，关灯锁门；

营业结束后，汇总一天的营业状况，召开班后会解决本部门在当天工作中发生的问题，将解决结果和无法解决的问题输入电脑，记录在案，于第二天总办例会中请示总办解决，同时将部门工作人员上交的报告进行汇总，用电脑打印，将本部门问题发入总办文秘收件箱，将其它部门问题发入相应部门的收件箱，以便总办秘书及各部门负责人第二天及时将解决结果上报总办。

## 二、各部部长

### 1、上班时间：下午 16 时-凌晨（按上班时间一般提前 15 分钟）

其中：下午 16 时-17 时为协助经理每日总办例会准备时间；（一般例会前 1 个小时）

其中：17 时-17 时 30 分工作就餐时间：工作餐必须在公司指定地点就餐，不得外出和改变就餐地点。（一般规定 30 分钟）

其中：17 时 30 分-18 时为监督打卡换工衣时间；（一般规定 15 分钟内完毕）

其中：18时-18时30分上岗前的准备工作；（一般规定30分钟内  
完毕）

工作内容：

检查和督促服务员补充营业用品，擦干用品，摆台，整理桌  
台、环境卫生和检查各种设施设备以及电脑是否正常，了解当天  
房态及出品估清。（一般规定1个小时内完毕）

其中：18时30分—19时30分为参与班前例会和接受经理检查工  
作时间；（一般部门例会半小时内完毕，班前检查半小时完毕）

班前会由各部门经理主持召开，各部部长列席，全体员工  
参与。

工作内容：

准时在指定地点进行上岗点名；

听取经理对前日工作问题的解决、解释和最终确认，以及对  
有争议问题的决定和协调。记录经理的工作安排以及根据经营管  
理的需要所提出的规定和意见，涉及指令、决定等，以便协助经  
理将总办的意图贯彻到基层。

宣布当天岗位、房态及出品估清。

协助经理检查本部门员工个人仪表以及个人卫生，检查辖区  
责任房的卫生、摆台以及营业用品是否齐全？各项设备、设施和  
电脑等是否运作正常；

2、上岗时间：晚上19时30分—凌晨2时

上岗时间内应协助经理随时监督和巡视各岗位的工作情况发现问题及时纠正，以保证营业正常和本部门的工作处在最佳状态。

（包房另加负责买单，当客人买单后、在找还零钱时应积极向客人征询意见，并按服务规范送客），

### 3、下班及班后工作时间：凌晨 2 时-凌晨 3 时

检查本部门营业后的收档工作及卫生工作情况；

反复检查确人无火灾隐患后，关灯锁门；

营业结束后，汇总一天的营业服务情况做好记录，并在班后会上及时上报部门经理，同时收集好本部门营业票据、台卡和有关凭证，做好当天的营业记录，于次日下午上班前交财务核单员。

协助和监督其它部门的工作，对违章情况进行必要的记录。

## 11.2.1. 服务操作规范

### 一、形体规范

#### 1、站立规范：

公司各部门工作人员在上岗后必须做到的站立规范：

男生：双手自然下垂，紧贴裤缝，收腹挺胸，双眼平视。

女生：双手自然下垂，以半握拳形式，右手在上、左手在下，

收腹挺胸，双眼平视。

#### 2、行礼规范：

在离客人 1.5—2 米

和感觉与客人眼光相遇时开始行礼，行礼时必须双眼平视，收腹挺胸，腰部自然下弯 35 度。

### 3、引导规范：

在迎宾时，须走在客人前面，保持 1 米左右距离，在上楼梯或碰到地面不平和转弯及障碍物时，应及时提醒客人小心，在到达客人选定的房间时，KTV 服务员和咨客应站在靠门轴方，以标准姿势开门，请客人入内；

### 4、服务规范：

当最后的客人入内及咨客按规范完毕工作退出房间后，KTV 服务员应随后进房，按标准姿势向客人行礼和问好，同时用标准语积极向客人介绍自己的工号和姓名，询问客人是否可以提供服务，当得到客人许可后及时按流程和规范进行服务；

特别提醒：任何工作人员在进房前必须敲门三次后进入房间；

### 5、送客规范：

当客人买单后准备离房时应积极起身开门，站立一旁，按标准姿势向客人行礼，表达感谢，同时目送客人离开后立即进行桌面及房内的整理工作；

## 二、礼貌用语规范：

### 1、泊车：

泊车司机应在司机位使用，“请问是否需要代客泊车”当就近车位已满而客人踌躇时使用“先生/小姐，我们的停车场就在×

××

，离这里很近，也很安全，您可以放心，并且我们通过电脑联系，只要您在准备下来前告诉我们的服务员，我们一定会把车开到这个位置等您的”，若客人表达批准使用“不好意思，麻烦将车的行使证给我帮您办理一下手续好吗？”（没有行使证可使用其它有效证件），若客人表达有疑问，应耐心向客人解释“为了您车辆的安全，我们登记一下您车辆的资料，以免万一丢了停车票被人冒领”待客人批准后应使用“谢谢，请稍候”，完毕后以最快的速度在电脑员处办理完泊车手续，将电脑打印的泊车票连同客人的证件交还客人，同时应提醒“先生/小姐，请保管好您的停车票，在您准备下来时请就近找我们的工作人员，帮您告知我们提车”，完毕后拉开车门，按规范请客人下车，并使用“先生/小姐，请检查是否有贵重物品放在车上和您的车辆是否完好？”，若客人表达不用检查应使用“先生/小姐，您最佳检查一下，否则我们担当不起”，待客人检查完毕，应请客人在确认书上署名使用“最后麻烦您在这署名好吗”，完毕后接过客人的车钥匙，同时将客人交礼宾员后，驾驶车辆离开。

## 2、迎宾：

所有工作人员在迎接客人时必须使用“晚上好，欢迎光临”，前厅部门另加“请问有否订房”对订房者使用“请问先生（小姐）订的是几号房”对没有订房的客人使用“请问先生（小姐）您几位？”，待客人拟定后使用“先生您需要什么标准的房间？”当客



人询问有那些标准时，使用“我们这里有最低消费××

元的大房可以坐××人，××元的中房可以坐××人，××元的小房可以坐××人……”，待客人拟定后使用“好的，我立即帮您安排，您请稍候”。

### 3、引导：

所有工作人员在引导客人时使用“请这边走、请小心、请进、请坐”。

### 4、等候：

所有工作人员在完毕自己的工作程序后，在下道程序的工作人员未出现时，均应使用“请稍候，×××立即就来”。

### 5、服务：

所有工作人员在进行服务前均应使用“晚上好！对不起，让您久等了。不久乐能为你们服务，请问您……”，KTV服务员应使用“晚上好！对不起，让您（们）久等了，我是楼面服务员×××，不久乐为你们服务，请问我可认为您服务吗？”，得到许可后使用“请问需要把音响打开吗？”，打开音响后应积极征询客人对音响及电视内容的意见，使用“您看可以吗？”接着使用“这是我们的酒水牌，请问您需要点些什么？”完毕后应让客人确认出品单，使用“先生或小姐、您所点的有……”，最后使用“您看，可以吗？”，完毕后应询问客人是唱歌、听音乐还是看电视，使用的礼貌语言为“请问先生（小姐），您是唱歌、听音乐还是看电视”，客人回答是唱歌的应在将歌本递给客人的同时使用“

这是我公司的点歌本，您喜欢唱什么歌我立即帮您点”，若客人回答听音乐或看电视，应询问客人喜欢听什么类型的音乐或什么电视台的节目，使用“请问您喜欢听什么类型的音乐？”或“请问您喜欢看哪个电视台的节目？”若碰到客人提出的规定无法满足时，应使用“对不起，您喜欢的××音乐我公司还没有备齐，（××电视台我公司还不能收到）我立即向经理报告希望下次能让您满意”，按客人意见完毕音乐及电视台的选择工作（涉及所有的工作）完毕后，应使用“您看可以吗？”，每次上出品时应使用“对不起，打扰了”，每次上完出品时应使用“请慢用”，出品上完及接近最低消费时应使用“先生或小姐，你们的食品已所有上齐（你们的最低消费已到），是否还需要增长”，每次服务完毕后均应使用“谢谢，需要的话请随时叫我”。

## 6、买单：

当客人提出买单时应使用一方面查询客人的最低消费是否已到，若没到应使用“对不起先生（小姐）您们的最低消费尚有××元，请问怎么解决？”若最低消费已到，应使用“请问您是我们公司的会员吗？”若客人有疑问，应及时向客人解释，使用“假如您是我们的会员可以享受会员价买单优惠”，若客人不是本公司会员，应继续询问“那您有打折卡吗？”若客人继续有疑问，应向客人解释，“我们公司正在举行消费累计积分优惠活动，对长期关照我公司的来宾，在累计消费满××

元后发放本公司的打折卡，凭打折卡可以享受××优惠”无论客人是否持有打折卡，均应继续询问“您是刷卡还是钞票买单？”客人明确买单方式后，若是刷卡的应询问客人使用哪种信用卡，礼貌用语为“请问您使用哪种信用卡？”若碰到公司无法使用的信用卡时，应使用“对不起我公司目前还没有和这家银行签订合约，麻烦您使用其它卡好吗？”当客人询问什么卡可用时，应使用“有中国银行的长城卡、工商银行的牡丹卡、汇丰银行的 VISA 卡和万事达卡以及农业银行的大来卡和金穗卡？”若客人出示的信用卡需要和身份证同时使用的，应使用“对不起，您的信用卡银行规定需要核对您的身份证，能给我吗？”，最后使用“好的，请稍候”，告知完买单后若有客人催单，应使用“不好意思，现在正在打单，立即就来”，向客人征询意见时，应使用“先生或小姐，您对我们的出品和服务还满意吗？”当客人提出意见或建议时，应表达虚心接受，同时应使用“非常抱歉，感谢您们的宝贵意见，我立即向经理报告，希望下次可以使您们满意”，当客人准备离开时，所有工作人员应使用“多谢您们的光顾，请走好，欢迎下次再来”。

**特别提醒：**每一个规范和每一句礼貌用语都是根据本公司的经营特色进行特别设计，重要目的是将来自于不同地区、不同城市、不同文化修养和不同的个人习惯，统一成一个整体的，吻合公司经营档次的整体规范，同时也为工作人员赢得向客人展示自身魅力及吸引客人注意力的时间。

再次提醒：规范不代表死板，一个成功和优秀的高水准工作人员，在运用规范的过程中，一定要结合热情柔和的语音、优美和充满活力的形体语言以及活泼和动人的眼神。

7、若遇老、弱、病、残的客人光顾，所有工作人员都应积极上前搀扶。

以上规范全体工作人员必须认真学习和锻炼，做到纯熟运用和灵活使用。

## 第六章 各部上岗注意事项

一、纪律：

- 1、上班以打卡为准，例会以点名为准，并且必须准时参与，下岗以签出为准，下班以打卡为准；
- 2、点名和签届时，工衣、工号牌、化妆和发型以及营业用品必须符合公司规定；
- 3、严禁私自串岗，因特殊因素，须经部门经理批准；
- 4、随时遵守房内物品和营业用品的摆设规定（详见有关规范）以及卫生规定；

特别提醒：房间卫生标准为，桌面无水迹、牙签、果皮、空杯及空瓶地面无有纸巾及其它脏物，烟灰盅不得超过三个烟头和相称于三个烟头量的其它物品。

无论是分送生果、小食还是带汤汁和其它容易搞脏客人手和嘴的出品必须同时为客人送上纸巾；

5、楼面服务员不得带手机和传呼机上岗，特殊因素可到总经理办公室使用电话；

特别提醒：任何时候只要进入公司手机及寻呼机必须开震机。

6、任何时候不得擅自使用公司杯具及营业用品；

7、公司内严禁嚼香口胶，不得佩带首饰，不得在休息室以外场合吸烟；

8、下班时应及时上交当晚笔记，笔记内容要详尽，工作笔记中除具体记录客人对公司的反映和当天工作中发生的问题外，同时要具体记录会员及贵接部辖区负责人以及其它各部的工作质量，以便公司需要时核对不得对违章情况包庇和徇私；

## 二、服务：

1、站位和服务时必须遵守各项规范，特别是站立规范、礼貌规范、迎客规范和房内跪式服务规范；

特别提醒：任何时候在房内服务时都必须采用单腿跪式服务，严禁站立和背对客人服务。

2、无论是站位、进房、开机、点酒水、送歌本及服务过程中的形体规范和礼貌规范，在设立时都包含着有礼有节的语言技巧，任何时候任何人不得随意篡改、取消和省略；

3.、无论在工作和生活中，任何时候都应精神饱满地根据环境、场合和气氛适当并且恰到好处地运用眼神、形体和谈吐散发你自身的魅力；

1、 应用双手分别送上歌本、麦克风和餐牌到客人手上，同时介绍如何点唱歌曲和介绍出品，进行点菜时必须做到快速准确，最后不要忘掉反复客人所点的出品，并在坚持先写卡后入电脑的原则；

2、 注意房卡的填写规范，填错时必须报辖区经理以上人员取消，严禁私自涂划修改房卡任何内容；

3、 香烟不算最低消费，服务中要随时注意房间的最低消费额度，接近最低消费时要积极提醒客人；

4、 打包食品必须在出品输入电脑的同时致电厨房声明打包，并由传菜将出品送进房间，公司免单房间严禁工作人员打包；

5、 必须清楚公司当晚一切收费标准和新供应或新取消以及当晚无法供应的食品、饮品，除客人规定以外，出品经电脑确认点入后不予退换，特殊情况需报楼面经总经理办公室批准后进行，并及时用内线电话告知出品部门，以免加重公司损失；

6、 及时做好台面和房内的清洁工作；

7、 特别提醒：吧巾是用来防止倒酒水时外洒和因冰冻食品引起的冷凝水流淌而导致的桌面不清洁，吧巾不得当抹布使用；

8、 在服务时应细心的观测客人的一些细小的动作，让客人感觉到你工作的细心态度，比如当客人手机响时，应征求客人是否把

音响声音关小，客人吃完水果和带汤汁等物时递上纸巾，客人掏烟时积极点火等等；



- 9、 当客人暂时不需要服务时应在指定的位置（KTV 服务员应在门外所看房间的中部）礼貌地等候客人的吩咐；
- 10、 房间买单后若需继续消费时，KTV 服务员应立即告知部长以上人员进行续卡工作；
- 11、 本公司接受洋酒和未开瓶的红酒的寄存，开瓶红酒和啤酒不予寄存，存酒工作由楼面转交传菜服务员进行，同时问清楚客人的姓名后由酒吧填写存酒单，存酒单必须填写客人姓名、所存酒的名称、数量、日期，在酒吧有关人员署名后将存根交客人本人收藏，同时告知客人存酒必须凭存根领取，并告知本公司因存酒位有限，存酒的有效期为**三个月**，过期存酒将被报损；
- 12、 **特别声明：公司任何人不得私自保存客人存酒卡，更不能用存酒谋取个人私利，当出现客人规定代为保管或客人遗忘存酒卡现象，必须及时将卡上缴总办，待客人下次光顾时由楼面到总办领取，否则一经发现按飞单解决；**
- 13、 **另声明：任何人代客人提取存酒必须经质检部核算酒吧方可发放；**
- 14、 电脑不能正常运作时，要及时用内线电话告知电脑师维修，无法及时解决的应在接到总办告知后用手工单进行点菜和点歌；
- 15、 任何时候都应当以友善、稳重和大方的态度对待客人，坚决杜绝向客人索要或变相索要小费，并严禁因小费的高低挑选客人或出现不同的服务质量；

- 16、 不得用不法手段侵害公司和消费者权益谋取个人私利；
- 17、 尽量满足客人对于服务方面的合法规定，适时地推销本公司的食品；
- 18、 当上司进房时，应礼貌称呼其人（职称）并积极用动作示意其要不要拿酒杯；
- 19、 客人买单后无论是否客人规定，一定要积极递上《顾客意见卡》及《公司宣传卡》；
- 20、 当客人退房准备离开时应提醒和检查有无客人漏掉的物品和房内设施是否完好无损，设施若有破损应礼貌地提醒客人，若客人不予理睬要及时告知上司或保安，同时要看好和稳住客人，等待上司解决；
- 21、 当客人离开时，应积极、热情地表达欢迎客人下次光顾，同时目送客人离开；
- 22、 客走后要再次检查房间设施及卫生是否完好和符合公司规定，收好麦克风 and 歌本，营业结束时，应检查房间抽风机、音响，电气设备是否切断、房间地上及沙发里是否有烟头，完毕及经部门主管批准后方可离开房间；

### 三、礼节：

- 1、 坐姿和交谈：

与人交谈时，一方面应保持衣装整洁，走到座旁，轻轻落座，避免扭臀寻座或动作太大引起座位移动及发出声响，女士落座时，应用两手将裙子向前拢，两手平放在两腿上，不要插入两腿间，也不要托腮或玩弄任何物品，以免坐皱或显出不雅之仪态，听人说话时，上身微微前倾或轻轻将上身转向说话者，用柔和的目光注视对方，根据交谈内容拟定注视时间长短和面部的表情，不可东张西望显露心不在焉的状态，交谈时用柔和的目光注视对方，面带微笑，并通过轻轻点头表达理解客人的谈话主题和内容。

站立交谈时，应保持对的站姿，切忌双手叉腰或插入衣裤口袋、交叉胸前和摆弄其它物品，别人发言时，不可整理衣装、头发、摸脸、挖耳朵、抠鼻孔、搔痒、敲桌子等，更严禁大声说笑或手舞足蹈，不得经常看手表，三人交谈时，要使用三人都听得懂的语言，不得模仿别人的语言声调或手势及表情。

在服务或打电话时，如有其他客人走近，应用点头和眼神表达欢迎和请稍候，同时尽快结束手头工作听候吩咐，不得无所表达和冷落客人工作中如确有急事和接电话时，应离开面对客人，并必须使用“对不起请稍候”。尽快解决完毕后，回头再次面对客人时，要说“对不起，让您久等了”，不得一言不发就开始服务。谈话中如要咳嗽或打喷嚏时，应说“对不起”。并转身向侧后下方同时尽也许用手帕遮往。

2、 行走：

行走时步伐要适中，女性多用小步，忌讳大步流星和脚擦着地面拖拉行走。更严禁奔跑（危急情况例外），行走时，上身保持站立时的标准，大腿动作幅度要小，重要的是以小腿向前弹出而带出步伐，忌讳挺胸扭臂等不雅之作，更不能在行走时出现明显的正反“八字脚”。

走廊是客人使用的通道，员工应靠左边而行，严禁在走廊中间大摇大摆地行走，几人同行时，不得并排行走，以免影响客人或别人通行如确需并排行走时，不得超过二人，同时要随时注意积极为别人让路忌讳横冲直撞。在任何地方碰到客人或上司，都要积极让路，不得强行争路走。在单通行和电梯的门口，不可俩人挤出挤进，碰到客人、同事或上司，应积极退后，并微笑着做出手势：“您先请”。

走廊或人群拥挤的情况下行走时，一般不要随便超过前行的客人如需超过时，一方面说“对不起”，待客人避开时说“谢谢”后再轻轻穿过，和客人对面擦身而过时，应积极侧身并点头问“晚上好”。

任何时候行走时不得哼歌曲，吹口哨、跺脚以及扭捏作态，做鬼脸、眨眼、照镜子、涂口红等，并不得将任何物品夹于腋下。

#### 四、总控

- 1、 服务过程中电脑死机，可按电源开关重新开机，若无效立即告知

电脑维修员；

- 2、 打开音响和功放时要注意将音量要调至最小；
- 3、 领咪进房后及退房时要试用和检查房内设备（如功放、麦克风、遥控器等）是否使用正常；
- 4、 在房间做好班前工作后注意把咪克风、回音钮调至正常位置，而音乐钮则调至正常位的一半；
- 5、 咪套必须在客人进房后方可撕掉封套和套上咪使用；
- 6、 要随时理顺咪线，并注意绕放分路，严禁缠绕；
- 7、 咪线严禁摆放在桌面上，退房后要将咪线抹拭干净，标准为不粘手和无异味；
- 8、 电脑显示器及电视机上严禁摆放物品，特别是饮料、冻品和遥控器；

#### 五、个人业绩：

- 1、 超指标推销公司出品，将会得到公司给予的奖励并存档作为个人工作业绩记录；
- 2、 为提高部门人员形象、素质水平，成功介绍符合公司素质规定的员工入职，其内部推荐人将会获得公司推荐费以作奖励；
- 3、 未完毕当月个人营业业绩将按比例扣发当月薪金；

以上各条若有违反将按公司有关规章予以解决，屡教不改将加倍解决，直至开除。

## 第五章 处罚条例

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/418074101007006076>

## 第六章