

酒吧管理制度

酒吧管理制度 15 篇

酒吧管理制度 1

在酒吧这样场所工作的朋友们,可能会在工作中面临着加班,为了对工作以外加班这一事项的管理,酒吧管理制度中特意加上了关于酒吧员工加班管理规则的内容。今天所和大家分享的酒吧管理制度的内容便是这部分内容,详细内容如下:

酒吧员工加班可以分为两大类:第一临时加班;第二节假日加班

接下来我们便一起看看这一酒吧管理制度中关于这部分内容的详细内容:

①本酒吧于节假日或工作时间外因工作需要而被酒吧经理安排加班时,如果员工没有特殊情况不得推诿

②员工在接受领导安排加班的时候需要填写加班单,并由相关领导签字然后送财务部核发加班费

其次我们来看看酒吧管理制度中关于员工加班津贴支付标准规定的内容

第一点:酒吧平日加班时间超过一小时不足两小时按平日每小时工资加给三分之一支付加班津贴

第二点:平日加班时间超过 2 小时不足 4 小时者按平日每小时工资加给三分之一支付加班津贴

第三点:平日加班时间超过 4 小时以上,每增加 1 小时支付津贴 30 元

酒吧管理制度中加上员工加班管理规则更好的,更有效的保障了员工工资方面问题。不过酒吧管理者需要注意每一名员工每个月的加班时间不得超过相关法律条例所规定的时间。

酒吧管理制度 2

一、确定突发事件应急处理小组:

组长: 总经理

副组长: 楼面经理、保安部主管

成员：服务领班、保安员

酒吧发生突发事件，在组员到达之前，其他员工及时汇报并做协调工作。

二、突发事件处理预案：

1、酒后滋事、打架斗殴斗事件应急措施：

(1) 当酒吧内发生斗殴事件时，应立即关停音乐、打亮灯光，制止劝阻斗殴双方，劝散围观人员。

(2) 如双方不听劝阻，事态继续发展，场面难以控制时，应及时报告公安机关。保安员应迅速到场戒备，保护其他顾客、员工的人身安全，保护酒吧的财产安全。

(3) 警方到达现场后，应协助警方对现场的控制和调查，并协助警方辨认滋事者。如有人员受伤，给伤者予以急救后交警方处理。酒吧物品有损坏的，现场须保持原状以便警方勘查和追究赔偿。

(4) 如斗殴者逃离，应记下车牌号码、颜色、车型及人数等特征，报告警方便于警方调查。

2、吸毒事件的应急措施：

(1) 酒吧服务人员及其他员工发现顾客有吸毒征兆，应及时制止，如不听制止，及时向组长汇报。

(2) 组长在接到汇报后要及时向组长汇报，并陪同服务人员前去制止客人。如仍然不听制止的，组长应及时向公安机关报警。

(3) 公安机关到现场后，组长或组员及时向警方汇报具体情况，并安排人员协助警方调查及抓捕涉毒人员。

3、消防安全应急措施：

(1) 酒吧发生起火，发现人员要及时向组员、组长汇报，并取就近的干粉灭火器扑灭火源。

(2) 组员在接到报告后，迅速通知电工切断电源，并迅速疏散人员撤离、组织成员灭火，及时拨打火警电话报警。

(3) 如火势未得到控制，消防车辆到达后，组长要安排专人引导消防车进入，并向消防人员介绍情况，协助消防人员灭火。

(4) 如有人员受伤，组长要及时拨打急救电话，并安排专人协助

急救。

(5) 火警解除后，组长要协助消防人员调查火灾原因，安排其他善后处理。

酒吧管理制度 3

一、岗位职责

1. 在酒吧范围内招呼客人。
2. 根据客人的要求写酒水单，到吧台取酒水，并负责客人走时的结帐。
3. 按客人要求供应酒水，提供令客人满意而又恰当的服务。
4. 做好营业前的一切准备工作，保持酒吧的整齐、清洁。
5. 清理垃圾及客人用过的杯、碟并送到洗碗间清洗。
6. 熟悉各类酒水、各种杯子类型及酒水的价格。熟悉服务程序和要求。
7. 协助调酒师清点存货，做好销售记录。
8. 协助填写酒吧用的各种表格。
9. 清理酒吧内的设施，如台、椅等。

二、任职条件

1. 了解酒单内容。具有丰富的酒水知识和其他知识。
2. 了解为客人提供的服务程序，善于进行实际操作。
3. 能进行酒吧服务基本英语会话。
4. 具有高中以上文化程度。
5. 具有大方、礼貌、得体地为客人提供酒水服务能力。

1、清洁：

下午 6：30 分，准时回到自己所负责的吧位，清洗地面、墙面(木质、铜、钢制结构)、桌面、舞厅、厅柱、烟盅、花瓶、必须一尘不染，光洁、明亮，并在 7：15 分之前完成以上工作。

2、推销饮品：

A 以客人的消费范围推销

B 以客人的身份推销

酒吧管理制度 4

酒吧自身是一座无生命的建筑设施,只有赋予其富有生命活力的服务群体和精神,酒吧才具有存在的价值和意义,消费者才能感到物有所值,乐于光顾。酒吧是个极为重要的部门,如果对它管理不当,就会直接影响到公司的利益。

第一认真负责受理客人和公司员工的投诉,妥善处理客人和公司员工与酒吧之间发生的问题。对客人和公司员工提出的问题进行协助解决或做出合理的'解释,与客人和公司员工间保持良好的关系。

第二要有高度的责任心,提前上岗,最后离开工作岗位。

第三上班时要衣着整洁,不准在公众视线内抽烟、喝酒和接打电话。

第四每天检查一次责任区域内是否有其它问题或安全隐患,如有异常情况应立即上报处理。

第五成本控制:(1)自爆的酒水应留下瓶头,事后叫酒商换回;

(2)每天的烂水果,可把它们聚在一起,称好,第二天交给采购补回;

3)酒吧任何人员都不可拿公司的水果和酒水做人情;

(4)要时刻检查所有酒水的有效期,如发现快过期时,告,提前退给酒商。

第六检查开吧前的准备工作,水果、酒水、杯具备量是否合理,是否到位,清洗是否达标。

第七严格执行见单出货的要求,杜绝酒水出货时的差错,存、取酒要按照公司的有关规定严格执行,不得例外。

第八下班前要认真清点当天营业所剩下酒水的数目,并做好记录。根据经营预测提出第二天的酒水申购数量,并将吧台内清洁做干净,一切恢复正常后方可下班。

酒吧管理制度 5

1.店内客户经理上班时间为晚 8:00—1:00,准时签到,迟到 15 分钟以上扣罚 3 分/次,迟到 30 分钟以上扣罚 10 分/次,漏签者每次扣罚 2 分/次。

2.遵守 SOHO 《员工手册》及酒水推广部的一切规章,在工作中严格遵守各项规范和礼节,维护酒吧利益,树立酒吧形象,如发现客人投诉扣罚 10 分

3.营销经理之间要团结合作，共同为客人提供优质服务，严禁搞小帮派或相互拆台等行为，严禁一桌客人同时两个客户经理赠送小吃及酒水或发名片，经酒吧核实扣罚 30 分/次，多次违反者直接开除无任何工资。

4.营销经理不得向客人索要收取小费，不能利用工作之便向客户索取财物，不能主动向客人提出工作之外的消费活动要求，上班期间身上不准带有私人财物，如有违反或遭客人投诉，扣罚 20 分/次。

5.注意个人仪容仪表，上班一律按酒吧要求着装（女性营销经理上班必须化淡妆）；班前不吃带异味的食物，保持身体清新面对客户；违者扣罚 5 分。

6.客户经理定台以咨客登记为主，参照相应规定，后吧登记为辅助核对部分，如当日定台无前厅咨客记录，视为无效定台。

7.营销经理不可擅自进入后吧，收银台，中心吧台内等财务出品部门及私自进出店门口，违者扣罚 10 分。

8.上班时要懂得分析客人的心态，以增加自身的工作经验，提高个人素质，积极与楼面配合，及时解决在营业中产生的问题，确保工作的良好和顺畅。

9.与客人沟通时，应主动适时地向客人介绍本酒吧的酒水及饮品，推销酒吧特色小吃，介绍酒吧文化，近期的酒吧活动派对，根据场内气氛引领客人互动，上客和走客高峰，必须主动迎送客人。

10.要随时发展客源和掌握客源的动向，经常与客人保持联系，发现客源有变化和反映，应及时向部门经理汇报。

11.无论何时何地都要遵纪守法并不得泄露酒吧机密。

12.工作时间发现客人和内部工作人员假公济私、吸毒或有暴力倾向，应立即向有关部门和上司汇报，遇有国家工作人员例行公务应通知上司并努力协助。

13.严格遵守酒吧的各项规章和规范，每人每月积累 5 张罚单以上，酒吧将给予停岗或考虑辞退处理。

14.每月发展新客户 8 桌，以咨客定台为准。咨客负责登记，包括每日每人

9:30 前暖场 1 座核对，未完成者每台扣罚 3 分（自入职后第二个月开始执行）。

定位管理

1.提前十分钟打电话定台，如不到十分钟，定台无效，【包括二次定台】

2.定台必须填写真实客户姓名，电话号码，及其消费人数，否则无效，并且算虚假定位，如有发现给于扣分 50 分

3.帮助客户朋友定位，必须留客户朋友的姓名与电话，核对不正确，定位无效

4.如有二次定位，客服需到迎宾处留下客人真实姓名和电话，如果客人未到视为取消一次。如遇到空位时，以客服定位客人先到先坐为原则

5.每日定台规定为散台预留至 9:00，半卡预留至 9:30，卡座 10:00 如未到视为取消定台一次，因特殊原因需延长时间必须找到部门经理签字同意，签字一次有效延长时间，最长时间为 10 钟不得再补签，而且客服经理当天只能延长时间一座。

6.不准在门口拉客定位，如有发现，当天业绩全部无效，而且给于扣分 50 分

7.每周散台取消超过 10 桌，每桌按 1 分扣除。卡座超过 5 桌每桌按 2 分扣除

8.同事之间不能挣抢客人和位子，不能造成影响公司声誉和团队团结，如有发现，双方当天业绩全部无效，并给于双方扣分处理各为 20 分

9.不联合服务员和迎宾，产生不正常的业绩，如有发现当天业绩全部无效，并给予扣分处理 20 分

10.同事之间互相换位，必须通知对方和迎宾，包括服务员，避免漏算业绩。

11.在 9 点整借酒占位，事先通知客人饮用的酒水，借酒不退还酒水部。可换酒水。因借酒占位延长时间不到，造成营业影响，自行买下所有酒水

12. 客服对核单的统计，和迎宾核实，有任何疑义，统一找到部门经理，不得在现场与迎宾引起任何矛盾，否则扣分处理 10 分

13. 客服不能用现金帮客人买酒占位。同时也不能叫其他桌客人到未到客人位子上买酒占位，如有发现扣分处理 20 分

14. 对客服部的定位管理制度，公司可随时增添和改动，最终解释权归潍坊苏荷酒吧所有

酒吧管理制度 6

1 吧员工作职责在规定时间内做好区域卫生，检查吧台所有装备运行是不是正常。

2 开班前检查头天营业所剩酒水的数目，并根据所需及时补充货源。

3 熟习酒吧内所有酒水的货源、牌子及产地并知其口味，晓得其蕴藏方式，饮用方式和鸡尾酒的调制方法。

4 随时留意吧台内所有杯具，用具的清洁卫生，必须保证干净、无破损、无污点。

5 出品时要做到先进先出,要保证出品快速、正确、高质量。

6 吧员应与顾客积极交换并保持好良好的关系，尽可能了解熟习顾客的姓名喜好等个人信息以便更周到的'为客人服务。

7 严格执行见单出货的要求，杜尽酒水出货时的过失。

8 放工前认真盘点当日营业所剩酒水的数目并做好记录（盘点存货），与值班保安进行交接。

9 月底根据经营猜测提出下月吧台酒水与物品的申购数目。

工作流程

1 准时按班次上班，不得迟到早退。

2 更换工装带好工作牌，按时到指定地点参加班前会

3 盘点酒水，检查制冰机制冰情况及其它装备是不是运行正常

4 补充当日所需酒水及物品。

5 打扫吧台内所有清洁卫生。预备餐中相干物品。

6 接单后须仔细看单检查是不是有错（包括日期、写单时间、出品名称、数目）餐中照单按时按量正确无误地出货。

7 对前台所退酒水要仔细查看，按规定在单据上签字。

8 出品茶，干果，制作果盘。

9 随时清洁酒瓶、羽觞等各种用具，使之摆放有序。空瓶、空罐，空箱应及时处理。做到台面、地面清洁。其中星期一全面打扫、整理，进行大扫除。

10 营业结束后盘点水果与干果数目，及时叫第二日货。

11 营业结束后将吧台清洁卫生打扫干净；并对所剩酒水进行盘点记录，锁好吧台所有酒柜。

酒吧管理制度 7

1、 清洁：

6：30 分，准时回到自己所负责的吧位，清洗地面、墙面(木质、铜、钢制结构)、桌面、舞厅、厅柱、烟盅、花瓶、必须一尘不染，光洁、明亮，并在 7：15 分之前完成以上工作。

2、 推销饮品：

A 以客人的消费范围推销

B 以客人的身份推销

C 以客人的'状态'推销

3、 听单、跪式：

A 听单时要仔细、认真，如未听清要请客人重复一遍，如客人暂时不要，十分钟后再向客人询问。

B 首先，将餐牌递给客人，然后再问客人需要什么饮料(请问小姐、先生喜欢喝什么饮料)。

C 如果客人未用晚餐，可向客人介绍我剧院的西餐类。

D 如是客人酒醉可向客人介绍参茶、柠檬茶、柠汁、果汁、鲜奶类饮品。

E 如果服务对象是外宾，可尽量向客人介绍洋酒(白兰地、威士忌)。

F 如是服务对象是女士，可向客人介绍果汁类，冻、热饮类。小孩：雪糕、小食。

G 如是服务对象是年轻男士，可向客人介绍啤酒类饮品，并跟好酒杯，洛杯，筛盅，毛巾，冰块等。

H 上饮品时要对号入座，并说“请慢用”，从客人的右手上饮品，

手不可接触杯口，放在客人的前方台面。

I 完成以上系列服务后，要向客人说：“如有什么需要请及时通知我。”

4、巡台，清洁台面：

A 在服务的过程中，客人台面上的烟盅不可超过三个烟头。

B 客人用过的毛巾要及时收走，并不可用其清洁，须用清洁夹。

C 如上齐饮品，在征求过客人意见后，尽量收走茶水。

D 客人将茶水饮至 5 分满时，要及时帮客人加茶，或向客人推销别的饮料。

E 当客人取烟准备吸烟时要及时帮客人点烟。

F 巡台时，要时刻观察客人的动向，并预计客人需要。

G 如客人喝完饮料(啤酒要帮客人加至八分满)，要及时收走并询问客人(请问小姐、先生，为您再多拿一份可以吗)并可向客人介绍、推销其它饮品、小食。

H 台面要时时保持清洁。

I 了解客人消费

酒吧管理制度 8

首先你自己的酒水知识要丰富，每一个新的员工进来，你要负责培训他们。你叫他们做的每一件事都要告诉他们原因。比如补充冰箱很简单的一件事情，但是你要让他们知道补充冰箱的同时你要记住每一瓶啤酒他的摆放位置，这瓶啤酒的产地，英文。这样客人点酒你就很快可以知道放在那里，洋酒也是一样。酒水的盘点也非常重要，盘点利于发现是否有人飞单，或者偷偷的把酒往外带或者自己上班偷喝的情况等等。可以有效控制成本的方法之

一、单据漏洞

1、单据领用无记录

一但丢失或出现问题没有责任者，无法查证。建立领取记录。

2、单据无人核对号码，数量。

在使用后如发现无人核对，会有侥幸心理的员工使用这样的漏洞进行作弊，而因无人查点而瞒天过海，建立日审部门进行每日的核对

3、单据化单脚不规则

单据如果化单脚不规则，容易在使用后被人继续填写品种进行贪污，而因接手的人过多而无法进行查证而让多人分担此后果。按规定填写酒水单。

1、借用酒水

服务员向熟悉的吧台人员借用酒水进行销售。吧台酒水不外借，违者重罚。

2、剩余酒水

服务员将客人结帐后的酒水私藏，转手卖给客人，获取利润。客人结帐后请主管级以上人员进行检查，将剩余酒水返还酒吧。

3、服务员存酒

将剩余酒水找人带签后存放吧台，另日贩卖。吧台只存放高级酒类，一省空间，二以免给服务人员有机可乘，另由主管请客人签字后送吧台存放。

4、服务员私带酒水、香烟进场

带入后进行贩卖而获利润。在员工进场前由保安与主管级以上人员进行检查、监督，包括带入的与本公司相同品牌的香烟。

5、哄抬物价，赚取差价不送酒单给客人，虚报物价。每桌必须放置酒水单或咭坐，客人来后也需留有一份酒牌。

三、服务员、吧台联合作弊。

1、利用返还酒水

吧台将客人剩余酒水利用不下帐的手法，与服务员进行二次销售，建立返还登记本，厅面主管与酒吧主管共同签字做实。

2、利用过期存酒

吧台人员将以存放过日期的酒水拿出，给服务员进行销售
一只存放高级酒类，二酒吧主管定期检查存酒，进行登记上报处理。

3、借取服务员酒水

市后进行酒水每日盘点，如发现缺少，按公司销售价格当日补足。

4、勾兑酒水

将返还的剩余开瓶酒水进行勾兑与服务员在次进行销售，酒吧主管与厅面主管联合监督服务员不可将开瓶酒水返还酒吧，另酒吧主管收市盘点时发现盘赢酒水立即入帐。

5、可多次使用或无帐物品

如鲜花、冰块等，不使用单据而直接出品，吧台主管与厅面主管经常保持沟通与监督。

1、退酒水

在客人买单后，有剩余酒水未及时返还酒吧，通过收银员、酒吧，退掉酒水，获取利润。收银员在客人买单后立即封单，如需要更改，须主管的签字，主观须与厅面主管、酒吧主管先行取得共实。

2、作废单据

将结帐后的单据作废，用剩余的酒水或其他酒水顶替返还酒吧，共同分享利润。酒吧主管、厅面主管及时监督检查。

营业前的工作程序

营业前工作准备俗称为“开吧”。主要有，酒吧内清洁工作、领货、酒水补充、酒吧摆设和调酒准备工作等。

（一）酒吧内清洁工作。

1、酒吧台与工作台的清洁。酒吧台通常是大理石及硬木制成。表面光滑。由于每天客人喝酒水时会弄脏或倒翻少量的酒水在其光滑表面而形成点块状污迹，在隔了一个晚上后会硬结。清洁时先用湿毛巾擦后，再用清洁剂喷在表面擦抹，至污迹完全消失为止。清洁后要在酒吧台表面喷上蜡光剂以保护光滑面。工作台是不锈钢材料，表面可直接用清洁剂或肥皂粉擦洗，清洁后用干毛巾擦干即可。

2、冰箱清洁。冰箱内常由于堆放罐装饮料和食物使底部形成油滑的尘积块，网隔层也会由于果汁和食物的翻倒粘上滴状和点点污痕，大约 3 天左右必须对冰箱彻底清洁一次，从底部、壁到网隔层。先用

3、地面清洁。酒吧柜台内地面多用大理石或瓷砖铺砌。每日要多次用拖把擦洗地面。

4、酒瓶与罐装饮料表面清洁。瓶装酒在散卖或调酒时，瓶上残留下的酒液会使酒瓶变得粘滑，特别是餐后甜酒，由于酒中含糖多，残留酒液会在瓶口结成硬颗粒状；瓶装或罐装的汽水啤酒饮料则由于长途运输仓贮而表面积满灰尘，要用湿毛巾每日将瓶装酒及罐装饮料的表面擦干净以符合食品卫生标准。

5、杯、工具清洁。酒杯与工具的清洁与消毒要按照规程做，即使没有使用过的酒杯每天也要重新消毒。

6、酒吧柜台外的地方每日按照餐厅的清洁方法去做，有的饭店是由公共地区清洁工或服务员做。

（二）领货工作。

1、领酒水。每天将酒吧所需领用的酒水（参照酒吧存货标准）数量填写酒水领货单，见表，送酒吧经理签名（规模较小的酒店由餐饮部经理签名），拿到食品仓库交保管员取酒发货。此项工作要特别注意在领酒水时清点数量以及核对名称，以免造成误差，领货后要在领货单上收货人一栏上签名以便核实查对。食品（水果、果汁、牛奶、香料等）领货程序大致与酒水领货相同，只是还要经行政总厨或厨师长签名认可。

2、领酒杯和瓷器。酒杯和瓷器容易损坏，领用和补充是日常要做的工作。需要领用酒杯和瓷器时，要按用量规格填写领货单，再拿到管事部仓库交保管员发货，领回酒吧后要先清洗消毒才能使用。

3、领百货。百货包括各种表格（酒水供应单、领货单、调拨单等）笔、记录本。棉织品等用品。一般每星期领用一到两次。领用百货时需填好百货领料单交酒吧经理、饮食部经理和成本会计签名后才能拿到百货仓库交仓管员发货。

（三）补充酒水。

将领回来的酒水分类堆好，需要冷藏的如啤酒。果汁等放进冷柜内。补充酒水一定要遵循先进先出的原则，即先领用的酒水先销售使

浪费。特别是果什及水果食品更是如此。例如纸包装的鲜牛奶的存放期只有几天，稍微疏忽都会引起不必要的浪费。这是调酒员要认真对待的。

（四）酒水记录。

每个酒吧为便于进行成本检查以及防止失窃现象，需要设立一本酒水记录簿，称为：**bar book**。上面清楚地记录酒吧每日的存货、领用酒水、售出数量、结存的具体数字。每个调酒员取出“酒水记录簿”就可一目了然地知道酒吧各种酒水的数量。值班的调酒员要准确地清点数目，记录在案，以便上级检查。

（五）酒吧摆设。

酒吧摆设主要是瓶装酒的摆设和酒杯的摆设。摆设要有几个原则，这就是美观大方，有吸引力、方便工作和专业性强，酒吧的气氛和吸引力往往集中在瓶装酒和酒杯的摆设上。摆设要给客人一看就知道这是酒吧，是喝酒享受的地方。瓶装酒的摆设一是要分类摆，开胃酒，烈酒，餐后甜酒分开；二是价线最贵的与便宜的分开摆，例如干邑白兰地，便宜的几十块钱一瓶，贵重的几千块钱一瓶，两种是不能并排陈列的。瓶与瓶之间要有间隙，可放进合适的酒杯以增加气氛，使客人的感觉得到满足和享受。经常用“饭店专用”散卖酒与陈列酒要分开，散卖酒要放在工作台前伸手可及的位置以方便工作。不常用的酒放在酒架的高处，以减少从高处拿取酒的麻烦。酒杯可分悬挂与摆放两种，悬挂的酒杯主要是装饰酒吧气氛，一般不使用，因为拿取不方便，必要时，取下后要擦净再使用；摆放在工作台位置的酒杯要方便操作，加冰块的杯（柯林杯、平底杯）放在靠近冰桶的地方，不加冰块的酒杯放在其他空位，啤酒杯、鸡尾酒杯可放在冰柜冷冻。

（六）调酒准备。

1、取放冰块，用桶从制冰机中取出冰块放进工作台上的冰块池中，把冰块放满；没有冰块他的可用保温冰桶装满冰块盖上盖子放在工作台上。

2、配料如李派林隐什、辣椒油、胡椒粉、盐、糖、豆寇粉等放在

打开罐装入玻璃容器中（不能开罐后就在罐中存放，因为钛罐打开后，内壁有水份很容易生锈引起果料变质），存放在冰箱中。橙汁、柠檬汁要先稀释后倒入瓶中备用（存放在冰箱中）。其他调酒用的汽水也要放在伸手拿得到的位置。

3、水果装饰物，橙角预先切好与樱桃穿在一起排放在碟子里备用，面上封上保鲜纸。从瓶中取出少量咸橄榄放在杯中备用，红樱桃取出用清水冲洗后放入杯中（因樱桃是用糖水浸泡，表面太粘）备用。柠檬片、柠檬角也要切好排放在碟子里用保鲜纸封好备用，以上几种装饰物都放在工作台上。

4、酒杯。把酒杯拿去清洗间消毒后按需要放好。工具用餐巾垫底排放在工作台上，量杯、酒吧匙、冰夹要浸泡在干净水中。杯垫。吸管、调酒棒和鸡尾酒签也放在工作台前（吸管、调酒棒和鸡尾酒签可用杯子盛放）。

（七）更换棉织品，酒吧使用的棉织品有两种。餐巾和毛巾。毛巾是用来清洁抹台的，要湿水用；餐巾（镜布、口布）主要用于擦杯。要于用，不能弄湿。棉织品都只能使用一次清洗一次，不能连续使用而不清洗。每日要将脏的棉织品送到洗衣房更换干净的。

（八）工程维修，在营业前要仔细检查各类电器，灯光，空调，音响：各类设备，冰箱、制冰机、咖啡机等；所有家具、酒吧台、椅、墙纸及装修有无损坏。如有任何不符合标准要求的地方，要马上填写工程维修单交酒吧经理签名后送工程部，由工程部派人维修。

（九）单据表格。检查所需使用的单据表格是否齐全够用，特别是酒水供应单与调拔单一定要准备好，以免影响营业。酒吧客人服务流程服务流程分为：迎宾服务、为客人点酒、为客人调酒、为客人送酒服务、为客人验酒、开瓶与斟酒服务、为客人结帐服务。 a 迎宾服务问候客人到达酒吧时，服务员应主动热情地问候“您好”、“晚上好”等礼貌性问候语。 b 领坐服务

引领客人到其喜爱的座位入座。单个客人喜欢到吧台前的吧椅就座，对两位以上的客人，服务员可领其到小圆桌就座并协助拉椅并遵

c 为客人点酒

客人入座后服务员应马上递上酒水单，稍等片刻后，服务员或条就是在询问客人喜欢喝什么酒水。服务员应向客人介绍酒水和鸡尾酒的品种，并耐心回答客人的有关提问。开单后，服务员要向客人重复一遍所点酒水的名称、数目，得到确认，以免出错。

d 为客人调酒

调酒师接到点酒单后要及时调酒，并应注意以下事项：调酒时要注意姿势正确，动作潇洒，自然大方。调酒师调酒时，应始终面对客人，去陈列柜取酒时应侧身而不要转身，否则被视为不礼貌。严格按配方要求调制，如客人所点的酒水单上没有的，应征询客人的意见而决定是否需要。调酒师调酒时要按规范操作。调制好的酒应尽快倒入杯中，对吧台前的客人应到满一杯，其他客人斟倒八成满即可。随时保持吧台及操作台的卫生，用过的酒瓶应及时放回原处，调酒工具应及时清洗。当吧台前的客人杯中的酒水不足 1/3 时，调酒师可建议客人再来一杯，起到推销的作用。掌握好调制各类饮品的时间，不要让客人久等

e 为客人送酒服务

服务员为客人送酒时，应注意以下礼仪：

服务员应将调制好的饮品用托盘从客人的右侧送上。

送就是应先放好杯垫和免费提供的佐酒小吃，递上餐巾后再上酒，报出饮品的名称并说：“这是您（或你们）的，请慢用。”

9

直属上级：

下级：酒水部经理、策划部经理、营销部经理、工程部

J、音控 1 认真执行董事会下达的指令和会议决议，主持部门会议，布置工作，解决难题。

2 主持本俱乐部日常工作，负责向上级汇报工作，合理调配俱乐部员工，实行对下级的奖惩权。

3 制定工作计划、，并督促下级执行。

4 认真抓好大堂内各项工作，制定未来计划，并向上级汇报月度计划。5 注重下级素质的提高与培养，不断提高下级的职业标准、知识程度、操作技能、、强化时尚酒吧意识。

6 负责受理客人投诉，妥善处理客人与酒吧之间发生的问题，对客人提出的问题进行协助解决或做出合理的解释，与客人之间保持良好的关系。

7 负责酒吧的控制和把握。

8 把握酒吧的经营定位并适时的根据市场需要进行调整推陈出新。

B 大堂经理

直属上级：常务副总经理

下级：大堂主管、清洁部、迎宾

1 在常务副总经理的领导下，全面负责管理工作本部门的日常工作，贯彻俱乐部的规章制度、经营思路，确保本部门各项工作的顺利进行。

2 严于律己、以身作责，具有强烈的上进心与良好的'综合素质，以俱乐部的整体利益为出发点以激发员工工作潜能为工作重心，以创造良好的为目的，全力搞好本部门经营管理工作

3 建立和建全部门，各岗位具体工作内容、操作规范、标准等，并监督贯彻实施。

4 充分发挥下级工作人员的工作积极性、责任心，并不定期的抽查各岗位的工作情况，奖勤罚懒、赏罚分明。

5 以人为本的搞好本部门员工的思想工作，培养强烈的，强化员工对客人的，全面提高服务质量。

6 积极听取下级的、意见、建议，集体民主的分析讨论解决问题。

7 搞好本部门的物资财产管理，控制易耗物品的有效使用，节约成本开支，定期配合相关部门的检查。

8 营业中保持好与客人的良好关系，征求客人意见，处理客人投诉。

9 参加俱乐部的每周办公例会，搞好与其它部门之间的协调配合工作。并起到本部门的承上起下的作用。

C 营销部经理

直属上级：常务副总经理

下级：经理助理

1 直接对常务副总经理负责。

2 绝对服从上级工作安排、协助参与各项接待或出访活动安排。3

积极宣传公司的和完善设施，树立良好的公司形象，并注意了解客人对公司的意见及时汇报。

4 随时收集、整理相关信息、为本部门制定。5 了解客人的嗜好、忌讳、习惯、并协助各部门搞好。

6 不断扩充自己和下属的知识面、提高，参加公司的各项活动，增强自己的业务应酬水平技巧。

D 酒水部经理

直接上级：常务副总经理下级：调酒师、吧员

1 具备高度的责任心，提前上岗，最后离开工作岗位。2 负责和其他部门的工作协调。3 负责本部门的工作会议及。

4 检查开吧前的准备工作，酒水、杯具备量是否合理，是否到位，清洁是否达标。

5 检查责任区域内是否有其它问题或，如有异常情况应立即上报处理。6 检查每日报表是否准确，数量金额是否相符。7 负责安排本部员工的日常工作及督导的效果。8 督导员工并对吧员在工作中遇到的问题及时解决纠正。9 服从上级指挥，完成上级交给的其它任务。E 调酒师

直接上级：吧台经理

1 在吧台经理的领导下，积极开展各项工作。2 全面负责吧台的各项监督检查。

3 掌握各项设备设施的使用方法及维护保养知识。

4 在日常工作中积极的推陈出新并把握鸡尾酒的口感及配方。5 负责所有物品的清点、登记、统筹。7 做好每日销售报表。

8 在吧台积极活跃的带动饮酒氛围并适时的进行鸡尾酒促销。9 每日根据吧台经理的规定和要求进行花式调酒表演。10 勤练花式动作减少失误并不断的增加花式动作及观赏性。F 吧员

直接上级：吧台经理

1 在规定时间内做好区域卫生，检查吧台所有设备运行是否正常。2 开班前检查头天营业所剩酒水的数目，并根据所需及时补充货源。3 熟悉酒吧内所有酒水的货源、牌子及产地并知其口味，懂得其储藏方式，饮用方式以及鸡尾酒的调制方法。

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/067012163106006164>