

酒吧员工培训资料及手册

敬业精神、团体精神

敬业精神：是指为了事业全力：以赴去奋斗，为了学业持之以恒去学习，为了理想坚持不懈去追求，为了工作认真努力去钻研，甚至是为了一种愿望、一种承诺全心全意去完毕。

团体精神：就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。

团体精神有两层含义，一是与他人沟通、交流的能力；二是与人合作的能力。

服务概念

一、服务的概念：国际原则化组织认为，服务指满足顾客的需求，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的成果，简而言之，服务是指可以满足客人某种需求的特殊商品。

二、服务产品特点：重要向客人提供两种类型的服务产品：一种是实物性的产品；另一种则是非实物性的产品，其功能是满足客人的心理及消费需求。此外，服务产品还具有无形性、波动性、文化性、超前性等特点。

三、“服务”一词在汉语中的解释是：服务就是为了集体(或他人的)利益或为某种事业而工作，它不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人的某种特殊需要。而在英文SERVICE(服务)一词除了字面的意思外一般解释为：由如下7个单词(或方面)构成，即Smile(微笑)意指微笑待客、Excellence(优秀)意指精通业务、Ready(准备好)意指随时准备为客人提供服务、Viewing(看待)意指将每一位客人

都视为特殊的和重要的人物、Invitation(邀请)意指要真诚邀请每一位顾客下次再度光顾、Creating(发明)意指为客人发明一种温馨的气氛、Eye(眼神)意指要用眼神体现对客人的关怀。

酒吧的产品是什么?有人会说:是酒水食品。其实这个答案是错误的。酒吧的产品只是可视产品,它们只占有30%的份额,此外70%的重要产品就是无形的“服务”。

服务意识

服务意识: 服务是一种行为,而意识是一种思想,总的来说,服务意识就是反应服务这种行为的思想。是自觉积极做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心。怎么样来衡量有无服务意识,重要是看他又没有真正意义上的服务的行动。服务意识包括曲方面:

1、一种是协助客人处理问题、根据客户的状况协助客人寻找问题处理途径的意愿;

2、一种是体谅客人心情,使客人的感受得到宣泄和精神得到安慰的意愿。

服务员要从三个方面努力,树立强烈服务意识:

1、对的认识服务工作的重要意义;

2、热爱自己的企业、热爱本职工作,有做好服务的强烈愿望和积极精神;

3、学习和掌握好服务知识和技能，灵活运用，在服务工作中得到乐趣、升华服务意识。

怎样理解服务

服务观念，简言之就是“客人至上”的观念，详细应确立如下六个意识：

- 1、我们的收入来自客人的消费，客人是我们的衣食父母；
- 2、客人不是慈善家，客人需要我们提供舒适完美的服务；
- 3、我们提供服务的基本根据是客人的需求和饭店的服务原则；
- 4、我们应当以自己的优良服务行为去感化客人：而不要被社会上的老式陋习所同化；
- 5、宁可自己辛劳、麻烦一点，也要努力给客人提供以便，发明欢乐；
- 6、尽管我们有很好的口才，但客人不是我们的争论对象，即在任何状况下都不一样客人争执。

优质服务七要素

优质服务，就是酒吧向客人提供的多种服务，从而产生舒适感，安全感、宾至如归感。优质服务的好坏，直接关系到酒吧的生存和发展，关系到酒吧的声誉和经济效益，它是酒吧经营成败的关键。

- 1、微笑；在酒吧平常经营过程中，规定每一位员工看待客人，都要报以真诚的微笑，它应当是不受时间、地点和情绪等原因影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通；

规定员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽量地做到完美。

员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不停地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高酒吧的服务质量和工作效率、减少成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备；即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人抵达之前，把房间打扫洁净，备好茶水，处在一种随时可认为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视；就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时轻易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是由于员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都尤其随便，这是由于他们自信；而衣服主线不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽视细微服务，要重视和善待每一种客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻；

重要体现于服务中的善于观测，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出规定之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切。例如说看到客人的访客较多，可积极为客人送椅子、送琴叶、杯子、开水等，见客人买水果回来，可积极送上水果刀，这就是我们所讲的超前意识。

6、发明；为客人发明温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒吧就像回到家里同样。

7、真诚；热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过合适的语言真诚邀请客人再次光顾，以给客人留下深刻的印象。

目前的竞争是服务的竞争，质量的竞争，尤其酒吧行业尤为剧烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用多种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在剧烈的市场竞争中发明更高的客人满意度，使酒吧立于不败之地。

“客人永远是对的”、“客人永远不会错”这两句名言分别是谁提出来的？

1、“客人永远是对的”是二十世纪初美国的饭店业主斯塔特勒提出的至理名言，至今仍被饭店业主们推崇遵守，奉若神明。因此，斯塔特勒公认为现代饭店的创始人，他建造的饭店被誉为世界现代商业饭店的里程碑；

2、“客人永远不会错”是十九世纪后期欧洲最有名的瑞士籍饭

店业主塞萨·里兹提出的，是大饭店时期的饭店经营格言。

为何“客人永远是对的”

“客人永远是对”的这一口号常常使某些服务人员觉得难以接受。要接受这一口号，按照这一口号去做，就先要弄清楚这一口号的实质是什么。

1、“客人永远是对的”并不是对客观存在的事实所作的判断
服务员想不通：客人怎么也许“总是对的”呢？莫非他们就没有错的时候吗？

莫非服务员与客人有分歧，“有理”的总是客人，“没理”的总是服务人员吗？

服务员想不通是有道理的。实际上，客人不也许总是对的。在服务员与客人有分歧时，也不也许每一次都是客人“有理”，服务人员“没理”。

假如把“客人永远是对的”这句话当成对客观存在的事实所作的一种判断，那就会怎么也想不通。必须指出的是，“客人永远是对的”这句话并不是对客观存在的事实所作出的判断，它只是对服务人员应当怎样去为客人服务提出了一种规定，提出了一种口号。

2、不要说客人“不对”

“客人永远是对的”这句话向服务人员提出了什么样的规定呢？粗浅的说，就是作为服务人员应当记住，不要说客人“不对”。虽然实际上客人是不对的，你也不要说客人“不对”。

客人是来“花钱买享有”的，是来接受服务的，而不是来接受批评的。假如服务人员批评客人，说客人“不对”，客人就会认为这是把“花钱买享有”变成了“花钱买气受”因此服务人员不应当

批评客人，说客人“不对”。

3、客人对时是“对的”，不对时也是“对的”，这不是不分是非了吗？

这里有两点要注意：第一，说“客人永远是对的”是针对“客人”来说的。假如发现某一位客人有严重问题，应当送交公安部门或安所有门处理，已经不能当做“客人”来接待了，那就完全是此外一回事了。第二，当客人的所作所为有不妥之处时，不明说客人“不对”并不等于完全不分是非。在实际上把是非分清，也并不是一定要在口头上挑明客人“不对”。例如，对于“逃账”的客人，服务人员是应当把钱追回来的。把钱追回来了，那就意味着是非已经在实际上分清了，并不是一定要指责客人的“逃账”。

4、不要把“分清是非”变成“争输赢”

在服务人员与客人的交往中，服务人员应当“得理也让人”，不要去同客人争论“究竟谁对谁不对”。可是有些服务人员总是不服气，总要证明自己是“对的”，因此也就总要挑明客人是“不对”的，甚至逼着客人承认自己“不对”。这样一来，就把“分清是非”变成了“争输赢”。

当客人被迫向服务员承认自己“不对”时，服务人员也许有一种“赢了”的感觉：

“啊”，你输了，我赢了！正是这种“争输赢”的心理，使得某些服务人员不能按照“客人永远是对的”这一口号去做。

“客人永远是对的”这一口号的实质是什么呢？其实质就是告诫服务人员，不管碰到什么状况，永远不要去同客人争输赢。

作为服务人员，你所要做的事情是为客人服务，而不是去“战胜”客人。假如你把客人“打败”了，把客人气跑了，你实际上是把你自己和你所在的单位“打败”了。

换句话说，当你觉得客人“输”了时，实际上是你自己和你所在的企业“输”了，因此应当记住：永远不要同客人争输赢！

怎样理解“客人永远是对的”

“客人永远是对的”这一观念，就是规定饭店站在客人的立场上去考虑问题，给客人以充足的尊重，并最大程度地满足客人的规定。详细体目如下四个方面：

1、要充足理解客人的需求：对客人提出超越饭店服务范围、但又是合法的需求，这并不是客人的过度，而是饭店的局限性，因此饭店必须作为特殊服务予以满足，确定难以满足，必须向客人表达歉意，获得客人的谅解。

2、要充足理解客人的想法和心态：对客人在饭店外受气而迁怒于饭店，或因身体、情绪等原因而大发雷霆，对此出格的态度和规定，饭店必须予以理解，并以更优的服务去感化客人。

3、要充足理解客人的误会：由于文化、知识、地位等差异，客人对饭店的规则或服务不甚理解而提出种种意见，或拒绝合作饭店必须向客人作出真诚的解释，并力争给客人以满意的答复。

4、要充足理解客人的过错：由于种种原因，有些客人故意找碴，或强词夺理，饭店必须秉着“客人至上”的原则，把理让给客人，给客人以面子。

企业精神

“诚信服务，永续经营”。

诚

- 1、看待企业要忠诚；
- 2、待人接物要诚恳；
- 3、看待顾客要真诚；

信：

- 1、对企业有信任；
- 2、对自己有信心；
- 3、对顾客讲信誉；

服务

充足理解“服务”两字的真正含义与价值。其本质是心于心交流。我们的服务规定是五颗“心”一细心、热心、诚心、贴心、耐心。

永续

我们讲究的永续不单纯的存在与发展中，更重要的承传，只有这样的企业的事才具有顽强的生命力，并保持活力，生机勃勃。

经营

经营理念：秉持亲切、贴心、细致的服务理念，提供消费者安全、舒适的休闲空间，是我们一直坚持的信念与目的。

我们坚信“品质是竞争的原动力”“要站在顾客的立场，为顾客利益着想”这两大概念，因此规定在服务品质上求新、求变、求进步。

管理哲学：企业崇尚人性化的管理配合严谨的管理规章，而整个管理体系的关键便在于员工教育。运用教育管理和现场营运管理，双管齐下的管理模式，使事业到达薪火相传，经验传承之成效。

“诚信服务，永续经营”是企业立业之本，也应成为每一位员工不懈追求的目的。

服务理念

“五心：服务：细心、热心、诚心、贴心、耐心。

服务行业没有了服务，就等于没有根，等于没有生命，服务质量好坏，将对企业有重大的影响，它决定企业的前途和命运，是关键竞争力，是很难复制的。

员工服务态度规定

一、良好心境，真诚待客：

员工对来宾应持关怀、友善待人的美德，对来宾要如故、热情。不管服务多繁忙，都要保持不厌不躁，不急不烦的良好心境地；

二、重视礼仪

服务员要纯熟掌握操作礼节，对客人彬彬有礼、举止文雅、礼貌大方、言语亲切，说话时使用敬语，服务过程中问答有声，尊重客人，不打扰客人，做到来宾至上，热情周到，不对客人品头论足

；

三、面带微笑

微笑是处理一切疑难问题的金钥匙，是服务态度的基本规定，常带笑容会给人以轻松快乐的感受。在服务中，明朗而甜蜜的微笑会使来宾感受到服务员快乐明净的心境和积极欢迎的态度，能发明出温暖如春的友好气氛；

四、讲究实效

严格遵守时间，重视效率，急客人所急，帮客人所需，以最短的时间，最完美的服务来满足客人的需求

五、亲密协作

在娱乐业中，常常提到“团体精神”，实际上就是规定每位员工在进行服务工作时有一种全局的观念，有一种观念在每件详细的服务工作时有一种全局的观念，有一种整体效果观念在每件详细的服务中体现，从维护酒吧整体利益出发，员工间应真诚协作；

六、忠诚诚实

忠诚诚实是做人的美德，每位员工都必须做到有事必报，不提供假状况，不文过事非、阳奉阴违、陷害他人。

工作准则

- 1、上班时间必须微笑服务，规范使用礼貌用语及手势。
- 2、杜绝飞单、贪污公款以及违反企业利益的任何事。
- 3、上班时间禁带私人物品。
- 4、层级管理，不可越级（特殊状况除外）
- 5、遵守安排，坚决服从，不得顶撞和辱骂上级，如有不满可越级投诉。

6、不得在顾客背后挤眉弄眼，不得歧视客人，应积极客人。

- 7、班前不得饮酒和吃异味食物，上班时间不得进食、嚼槟榔、抽烟。
- 8、上班时间不得交头接耳、谈私事，不浓妆艳抹，不带过多手饰，常剪指甲，不涂有色指甲油。
- 9、着装整洁，无异味。
- 10、不准扒在桌上开单，不准将托盘放在客人的桌面上。
- 11、在岗时不能梳头、修指甲、吐痰、叉腿、抱肩、依墙靠物等不雅动作。
- 12、及时处理客人的问题，请客人稍等并请示经理。
- 13、若接到客人投诉，不管客人对的与否，应先感谢客人所提出的宝贵意见，再向客人解释。
- 14、虚心接受客人提出的宝贵意见，并做以记录，上报经理。
- 15、员工要注意客人的动态，如有异常状况及时向上级汇报。
- 16、顾客至上，以客为尊，以客为荣，服务第一，讲究效率，力争完美。
- 17、上班时间不得私自会客（有特殊状况，特处理）
- 18、严格执行企业的规章制度，要学以致用，不可轻视和没有责任心。

设施、设备管理制度

- 1、所有员工均有责任自觉维护好所有的设备。

2、所有的设施、设备在做卫生时，一定要用洁净的布，未经许可，严禁私自乱动，乱调包厢电视、音响等。

3、包房内的地面和沙发弄脏后，要及时告知上司联络PA部清理（或者自己迅速清理）。班后的卫生工作中，一定要注意地毯上、沙发内与否则有未熄来的烟头。

4、茶几在移动或放东西时，注意轻拿轻放。防止过重或硬物用力撞击。

5、以上所有设施、设备进行定期清点。如有损失，追究其责任并照价赔偿。

劳动条例

一、招聘

我司奉行任人唯贤、闲事设岗、平等竞争、择优录取原则，凡有志于酒吧服务工作的各界人士，都可对照企业招工简章，报名参与。企业将通过考核、面试、体检、培训等必要的程序择优招聘员工。被录取者需按不一样工种交纳对应的工作服装费(满三个月可离职退还)。

二、试用期

1、凡经我司录取的员工需通过一至三个月的试用期(根据工种不一样，试用期也有不一样)，试用期内，员工不称职或犯有严重过错，将被随时解雇。试用期满后经考核合格后正式聘任，不符合录取条件者将终止试用，

2、试用期间双方有权提前7天告知对方解除劳动关系，员工如不称职、违章、违法过错时，企业有解雇权利并不作任何赔偿：

3、试用期薪资执行企业制度原则：

三、劳动协议

凡被正式录取员工将与企业签订《劳动协议》一年，期满后可根据工作体现重新签订长期协议。

四、个人档案

1、所有员工在应聘前及时交出有关简历、学历证明、身份证明等并填写包括个人简历、家庭住址、

、婚姻及子女状况家庭组员状况等及时提供应企业人事部。

2、对于家庭住址、

、婚姻状况等状况的变更应在一周内告知人事部门。

五、工作时间

1、参照有关法规，结合当地状况和酒吧工作特点编排工作日和
工作时间。

2、对加班、超时的员工予以合理的赔偿。

六、薪酬

员工薪酬每月发放一次，一般在每月的指定日期发放。

七、调职与晋升

1、因工作需要，员工可被调任、提高到其他职位、部门、区域
工作。

2、企业的政策和通例是尽量地从企业内部提拔晋升最具资格的
员工，接替空缺并承担更大的责任。晋升重要根据员工本人之工作
体现，业务掌握程度，品德及职位与否空缺，工作体现符合职位规
定者，由企业正式委任该职，晋升后之薪金及福利即日同步享有。

3、员工被提职后，若因工作不胜任或犯有过错，企业按情节做
出降职或罢职的决定。

八、离职

员工离职时必须(试用期提前7天，正式聘任后提前15天)向部门
负责人递交辞职汇报，经企业同意方可离职，当日递交汇报就离退
者，扣罚

15天工资作为赔偿：如未经试用期或未经直属主管经理同意而自动离职者，工装费一律不予退还。

九、解雇

1、员工无任何过错而自动辞职，符合企业规定程序，获准后，企业将退还服装费并发给当月考勤工资：

2、发生下列状况之一者，企业有权解除协议，不再退发受聘员工服装费及当月工资。

A、不遵守劳动纪律，玩忽职守，严重违反企业规章制度。

B、持续旷3天、一月内旷工合计3天、伪造病假、事假。

C、服务态度恶劣，责任心不强，营私舞弊，给企业信誉带来严重影响者。

D、被依法追究刑事责任。

E、违反计划生育规定，导致不良后果者。

十、离职手续

1、凡辞职、解雇员工，必须先到行政部门填写离职申请书并在指定期限内离开企业，离职时经主管经理同意后，并呈交楼面经理审批后方可办理离职手续。

2、员工离职必须提前半月了结企业财务上所有帐务，按企业规定移交所有属于企业的财产（收银员离职提前半月交回备用金）。经核准离职且办妥移交手续，方可正式离职。

3、未办离职手续自行离职者，企业财产

若有损失、遗失，其损失金额从薪资中扣除；如薪资局限性以抵扣时，将从服装费中扣除。

4、离职人员必须按我司规定期间办理离职结算手续，其他时间未经总经理容许不予办理。

员 工 守 则

一、行为准则

1、热爱我司，维护良好的企业形象，尽忠职守，服从企业领导，保守业务秘密；

2、热爱本职工作，讲究职业道德，追求完美、卓越的一流服务。

3、爱惜企业财物，不挥霍，不营私；

4、努力提高完美自身修养，钻研业务，学习有关知识，不停提高业务技术水平和服务质量。

5、遵守企业一切规章制度及工作守则；

6、保持企业信誉，不做任何不损企业信誉的行为；

二、工作态度

1、按企业操作现程，精确及叫时完毕各项工作。

2、服从上级的工作安排和调度，准时完毕任务，不得无端迟延、拒绝或终止工作。倘若遇疑难或有不满时应迅速向部门经理请示或汇报。一经上级主管决定，应严格遵照执行，员工对上司的安排有不一样意见但不能说服上司，一般状况下应先服从执行，事后再向上司反应问题。

3、员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反应。

4、员工应努力提高自己的工作技能，提高工作效率，热爱本职工作、认真负责，对本职工作应争取时效，不迟延，不积压。

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/578104021003006101>