

中心敬老院服务流程

第一篇：中心敬老院服务流程

中心敬老院

服务流程

2010-09-25

一、入院服务：

（一）、入院条件：

- 1、必须是农村五保人员。
- 2、没有精神疾病、传染病。
- 3、生活能自理。

（二）、入院手续：

- 1、五保入院带：户口簿、身份证、合作医疗证、1寸照片4张。
- 2、乡（镇）填写院民档案1份。
- 3、敬老院与乡（镇）签订协议书1份。

二、档案服务：

（一）、建立院民档案：

- 1、院民档案表1份。
- 2、户口簿、身份证、合作医疗证。
- 3、协议书1份。

（二）、建立院民健康档案：

- 1、家庭基本情况表。
- 2、核心档案。
- 3、年度体检记录。
- 4、60岁以上老人健康档案。
- 5、妇女专项健康档案。
- 6、高血压病患者专项健康档案。

三、卫生服务：

- 1、对新入院院民视头发情况，理发、剃须、洗澡、更换院民服装。
- 2、夏季每5天、冬季每7天洗1次澡。

3、夏季每5天、冬季每7天洗1次床单、被罩、枕套、衣服，10天刷1次鞋

4、衣服发现脏及时洗。

5、每25天理1次发。

6、随时（为）督促院民剪指甲。

四、服装服务：

1、冬装：棉袄棉裤1套、外罩2套、线衣线裤2套、短裤2件、棉帽1顶、棉鞋2双。袜子2双。

2、春秋装：秋衣秋裤1套、二棉鞋2双、内衣2套，外衣2套。

3、夏装：半袖2件、夏裤2条、短裤2件、鞋2双、袜子2双。

五、行李服务：

被褥各1床、床单被罩枕套各2套、床垫1个、枕头1个。

六、备品服务：

1、床1张、床头柜1个

2、毛巾、香皂、皂合、牙刷、牙膏、脸盆各1个、拖鞋1双。

3、暖壶、茶缸各1个。

七、餐饮服务：

1、合理安排膳食，荤素、干稀搭配合理，每周有食谱，有病号餐、节日餐，每周改善1次伙食。

2、节日及平时发放瓜果，夏季加发冰棍。

3、每日三餐，午餐、晚餐2个菜，星期天改善伙食4个菜。

4、饭菜由服务员给盛到碗里，管吃管添。

八、医疗服务：

1、敬老院内设医务室、处置室、观察室。

2、医务室配备2名医生、1名护士。

3、每半年为院民体检1次。

4、凡能在院治疗的尽量在院治疗，确诊、治疗不了的转院到海江医院或县医院诊断治疗。

5、重症患者送特护区给予特殊服务。

6、认真做好防疫工作。

7 药费：合作医疗报销剩余部分由院方负责。

九、请假、探亲服务：

1、请假：院民请假，视身体状况，由主管人员批准，开出门证，在门卫登记方可外出。

2、探亲：院方与亲属联系，身体健康的亲属同意可自己前往，身体不健康、智力不全的由亲属接送并办理接送手续。

十、退院：

敬老院本着入院自愿，退院自由的管理方法。

1、自愿申请退院：凡不愿在敬老院供养的院民，可以申请退院，经院方、所在乡（镇）同意，方可退院。

2、勒令退院：凡不遵守院规的院民经教育不改的，院方填写退院通知单，将其退回所在乡（镇）。

十一、丧葬服务：

1、凡在院去世的院民，院方及时通知院民所在乡（镇），让亲属探视。

2、为去世院民穿寿衣

3、及时联系殡仪馆。

4、组织院民向遗体告别。

5、院方负责寿衣费、接尸费、火化费。

第二篇：足浴中心服务流程

足浴中心服务流程

前厅接待员职责：

首先上班前整理好个人的仪容仪表及工装整洁。

1：当客人进入店内时，服务用语为女士、先生(中午好、下午好、晚上好！欢迎光临！

2：接待员引领客人进房间，接待员先行进入房间，开灯、电视、空调。带客人就位后向客人介绍服务项目及价位。（如是熟客可灵活掌握）并由客人自主选择服务项目。服务用语：“先生、女士，你好，我们这里有****足疗，足疗**分钟**元等，请问您消费那一个项目？”：特殊情况：如是熟客，可征询是否有熟悉的技师，在得到客人确定答

复后，服务用语：好的，您稍等！退出房间到吧台传递信息至技师房。如客人所点技师正在上钟，应及时向客人解释，服务用语：先生、女士。对不起，您点的**号技师正在上钟，还需要**分钟下钟，请问您是等他还是另外安排？如客人所点技师休息，服务用语为：对不起你点的**号技师休息，我来为你安排好吗？得到答复后退出房间。退出程序，面向客人后退三步，在转身退出房间。

3：咨询客人消费项目后到吧台进行通知，告知几号房间、几位客人，几男几女及消费项目，由调派员安排技师。（接待员应熟练掌握当天来客报表的各项内容，以免出现带客重房的现象。）报单一定要清晰准确。4：接待人员出房间后，告知茶吧人员上相应数量水果，在上水果同时询问客人需要那种茶水，服务用语：打扰一下，请问几位需要和什么茶？并详细介绍免费及收费项目的茶水内容。在得到宾客正面回答后。及时奉上茶水，并向客人礼貌提示：这是你点的**茶，请慢用，然后退出房间。在技师服务过程中，房间如有呼叫应及时进行加水、做好巡场工作。

5：在对客服务以及客流高峰期，各岗位人员应密切配合，及时补位，以免出现跑单现象。

6：客人买单准备离店时，主动提醒客人：先生、女士、请带好您的随身物品，慢走、欢迎下次光临。

7：特殊情况：

7、1：技师人员不够时，一定不能冷落顾客，多与客人沟通解释，需要的话可以先进行泡脚。

7、2：客人到时没房间，尽量留住客人，并派发名片告知客人可提前打电话预定房间。7、3：多个房间呼叫时，可能会出现混淆现象，要向客人进行解释。

第三篇：洗浴中心服务流程

前台接待员 服务流程

标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。看到客人进入公共大厅后向总台报客人人数（男宾 X 位女宾 X 位）迅速到总台取来毛巾 手牌，当客人到来时主动为客人开门，开门以 90° 热情

微笑的行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士您好！其他人同时喊：欢迎光临恒海洗浴”！同时请客人至换鞋处换鞋：“先生/女士您请坐，请在这里换鞋，先生/女士你的皮鞋需要护理一下吗？我们这里是机器定型消毒除臭（先生/女士你的皮鞋需要擦一下吗？）先生/女士你需要换双鞋垫吗”？与此同时将手牌号鞋牌号与客人皮鞋一一对应起来夹好。指引更衣室方向“男宾这边请！女宾这边请！男桑贵宾X位女桑贵宾 X 位，祝您休息愉快！”（注：接待员在不是在高峰期，需做好鞋吧工作）当客人离开前去结帐时，接过客人手牌，指引总台结帐方向，“先生/女士结帐（埋单）这边请”！待结帐完毕后，请客人至换鞋处换鞋。（如有客人在大堂等待，要为客人提供纯净水）.欢送客人“先生/女士您慢走，其他人同时喊欢迎下次光临恒海洗浴！”

三。总台 收银员 发牌员 服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到迎宾员报位后，向客人至敬语:您好！欢迎光临。迅速取出手牌及毛巾，做好手牌登记并录入电脑开牌（注意同来客人开在一起）发牌电脑同时需要录入各种洗浴单据，如门票 搓澡类 商品类等务必做到准确无误

当客人离开前去结帐时，接过客人手牌，认真核对帐单，如须和帐

转帐 挂帐 支票 会员卡 现金结帐时，要一一做好分类，同时作到唱收唱付，“请问先生/女士您是现金结帐还是会员卡结帐？先生/女士您一共消费是 XXX元，请看帐单，收您 XXX元，找您 XXX元，请收好，您需要开发票吗？请写一下您的单位和地址，谢谢！先生/女士慢走，欢迎下次光临！”并将钱款投入收款箱内。

四. 一更服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到前台接待报位时，主动向前行鞠躬礼 30 度问好：：“先生/女士您好欢迎光临，先生/女士麻烦看一下您的手牌，我为您开箱”，与此同时接过客人手牌，开箱时要动作轻，“先生/女士您这边请，我帮您挂衣服（您有贵重物品需要寄存吗？先生/女士请看更衣柜以帮您锁好，

请带好手牌”。同时拉一下柜门，以示衣柜已经锁好，浴区这边请，浴区贵宾 X 位。当客人离开时，主动接过客人手牌，为客人开箱，“先生/女士您休息好了吗？您需要冲一下吗？我帮您开箱。请您检查一下衣柜里是否有遗留物品，请带好您的随身物品，先生/女士您慢走，欢迎下次光临！前厅贵宾 X 位”

五. 浴区服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到一更报位后，主动迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士您好欢迎光临！先生/女士淋浴这边请！”同时向客人介绍温池及桑拿房等

“女士您看这个水温可以吗？先生/女士您需要我为您打浴吗？”当客人蒸桑拿时（为客人提供冰巾 冰水）。“先生/女士您需要来杯 XX,可以补充人体水分”，当客人蒸过桑拿后，询问客人是否需要搓澡（搓背 推盐 推奶，如客人不需要，介绍我们楼上的技师都是从江南特聘的，服务手法及形象都是一流的）当客人洗浴后，询问客人是否需要洗漱，洗面台服务员：“先生/女士洗漱这边请，牙刷在这里，我帮您挤牙膏，”同时用口杯接好水递给客人，在此期间要及时清理杂物，保持洗面台洁净明亮。

六. 二更服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到水区服务员报位时，主动上前为客人干身干脚，动作要轻柔，注意说话语调，“先生/女士您好，我帮您干身，我帮您干脚，先生/女士请您换干拖鞋”，同时向客人介绍我们楼上的服务项目：（我们的楼上有休息大厅 包房等）“先生/女士到楼上做个按摩吧，放松一下！我们楼上的技师都是从江南特聘的，有不少新来的，服务手法及形象都是一流的，XX 按摩不错，您不妨到楼上体验一下，来这里做过的客人都说好。先生/女士您选一套睡衣吧，这件是纯棉的，XX 元/件。要不您来件一次性的？穿上干净舒服，”当客人选定一件后，迅速下好单据（请客人签字确认）拿来浴衣，以半蹲式服务帮客人穿好浴裤并指引上楼方向，“先生/女士祝您休息愉快，三楼贵宾 X 位。”

当客人离开时，主动帮客人检查衣兜内是否有遗留物品，同时提醒客人收好随身携带的物品，“先生/女士浴衣脱到这里就可以了！您需要

要冲一下吗，浴区这边请”。如果客人需要将购买的浴衣带走，请帮助客人包好。并至贵宾敬语“欢迎下次光临，您慢走”等

七. 休息大厅服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。听到报位后主动上前迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好，“先生/女士您好，欢迎光临休息区，先生/女士您是大厅休息还是包房休息，”如果是大厅休息，根据客人人数为客人选择相应床位“先生/女士您看这里休息可以吗？先生/女士请坐”，以半蹲式服务为客人叠好毛巾放在茶几上，同时询问客人：“先生/女士请问您喝点儿什么？我们这里有茶水 饮料 果汁等”，当客人选定一种饮品后，看清客人手牌，并重复您手牌是 XXX 号，请稍等！迅速下好单据到吧台取货（请客人签字确认）。然后以最快的节奏取回客需物品；“先生/女士您久等了！这是您点的 XX，请慢用！有事情随时叫我”。如果是过夜客人，做好登记（手牌号及床位号对应），并询问是否需要叫醒服务，先生/女士您需要叫醒吗？您有贵重物品需要寄存吗？

当客人离开时，询问客人先生/女士您休息好了吗，请带好您的随身物品，欢迎下次光临！

八. 包房部服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到二楼报位后，主动微笑迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士

您好，欢迎光临客房区！”？核对客人手牌，请随我来！将客人带至相应的房间。如果客人没有向客人介绍我们的房型类别 价格，侧身 30° 开房门，与此同时开灯，开空调，开电视，请客人坐下。询问：“请问先生/女士您喝点什么？我们这有茶水 饮料 果汁。您看来那一种”？当客人选定一种后，看清手牌下好单据。迅速到吧台取回物品。“先生/女士让您久等了！这是您点的 XX 物品，请慢用”！接着推销

我们的按摩服务。“先生/女士您需要按摩吗？我们这有XX按摩，技师有不少都是新来的，形象和手法都是一流的。XX式按摩客人做了都说好。给您叫一个体验一下”？当客人选定一种按摩后，迅速通知技师部说清按摩种类及房间号。在走廊等待服务的同时掌握好按摩时间和入房时间，以免发生超时现象发生。如果客人需要更换技师要及时同技师部沟通达到客人满意。另要求务必提前二分钟提醒技师到时，并询问是否加钟。如果客人过夜询问是否需要叫醒服务？如需要在吧台做好记录等待及时叫醒客人。当客人离开时，主动上前问好：“先生/女士您休息好了吗？房间需要保留吗？请带好您的随身物品，慢走欢迎下次光临”！立即进入房间检查房间内的物品及设施。如有损坏及时下好赔偿单，并得到客人认可。随后清理房间。（注，开门动作要轻，门开90°然后要手掌心要侧着朝上，五指并拢，如需敲门，要轻击三声，并同时说礼貌用语“您好！”进门要轻开45°再次轻击三声，并用礼貌用语）

第四篇：洗浴中心服务流程

洗浴中心服务流程

一。车场保安员服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当客人至车场时行军礼，挥手示意停车车位，同时摆好车位，当客人车辆停稳后上前一步为来宾开启车门（左手开门，右手挡住车门上方）。同时问好“先生/女士您好，欢迎光临”！与此同时对讲机通知前厅部报客人人数（男宾X位，女宾X位）指引来宾至门口。当客人离店时，主动向客人问好“先生/女士您休息好了”，为客人开启车门，关好车门，迅速以标准的手势协助客人将车驶离车场。同时向客人行军礼。

二。迎宾员 门童服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。听到保安报位后向总台报客人人数（男宾X位女宾X位）迅速到总台取来毛巾 手牌，当客人到来时主动为客人开门，热情微笑的行鞠躬礼30度问好：“先生/女士您好！其他人同时喊：欢迎光临喜来登”！同时请客人至换鞋处换鞋：“先生/女士您请坐，请在这里换鞋，先生/女

士你的皮鞋需要护理一下吗？我们这里是机器定型消毒除臭（先生/女士你的皮鞋需要擦一下吗？）先生/女士你需要换双鞋垫吗”？与此同时将手牌号鞋牌号与客人皮鞋一一对应起来夹好。指引更衣室方向“男宾这边请！女宾这边请！男桑贵宾 X 位女桑贵宾 X 位，祝您休息愉快！”当客人离开前去结帐时，接过客人手牌，指引总台结帐方向，“先生/女士结帐（埋单）这边请”！待结帐完毕后，请客人至换鞋处换鞋。（如有客人在大堂等待，要为客人提供纯净水）欢送客人“先生/女士您慢走，其他人同时喊欢迎下次光临喜来登！”

三。总台 收银员 发牌员 服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到迎宾员报位后，迅速取出手牌及毛巾，做好手牌登记并录入电脑开牌（注意同来客人开在一起）发牌电脑同时需要录入各种洗浴单据，如门票 搓澡类 商品类等务必做到准确无误

当客人离开前去结帐时，接过客人手牌，认真核对帐单，如须和帐 转帐 挂帐 支票 会员卡 现金结帐时，要一一做好分类，同时作到唱收唱付，“请问先生/女士您是现金结帐还是会员卡结帐？先生/女士您一共消费是 XXX 元，请看帐单，收您 XXX 元，找您 XXX 元，请收好，您需要开发票吗？请写一下您的单位和地址，谢谢！先生/女士慢走，欢迎下次光临！”并将钱款投入收款箱内。

四。一更服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到迎宾或门童报位时，主动向前行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士您好欢迎光临，先生/女士麻烦看一下您的手牌，我为您开箱”，与此同时接过客人手牌，“先生/女士您这边请，我帮您挂衣服（先生/女士您有需要清洗的衣吗）您有贵重物品需要寄存吗？先生/女士您需要我为您预定一个按摩间吗？我们的技师及房间都比较紧张，先生/女士请看更衣柜以帮您锁好，请带好手牌”。同时拉一下柜门，以示衣柜已经锁好，浴区这边请，浴区贵宾 X 位。当客人离开时，主动接过客人手牌，为客人开箱，“先生/女士您休息好了吗？您需要冲一下吗？我帮您开箱。请您检查一下衣柜里是否有遗留物品，请带好您的随身

/女士您慢走，欢迎下次光临！前厅贵宾 X 位”

五。浴区服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到一更报位后，主动迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士您好欢迎光临！先生/女士淋浴这边请！”同时向客人介绍温池及桑拿房等设备的使用。当客人淋浴时，主动为客人调试水温，“先生/女士您看这个水稳可以吗？先生/女士您需要我为您打浴吗？”当客人蒸桑拿时（为客人提供冰巾 冰水）向客人推销一些乳制品及露露。“先生/女士您需要来杯 XX,可以补充人体水分”，当客人蒸过桑拿后，询问客人是否需要搓澡（或直接上楼做我们的特色按摩，含搓背 推盐 推奶，我们楼上的技师都是从江南特聘的，服务手法及形象都是一流的）当客人洗浴后，询问客人是否需要洗漱，洗面台服务员：“先生/女士洗漱这边请，牙刷在这里，我帮您挤牙膏，”同时用口杯接好水递给客人，在此期间要及时清理杂物，保持洗面台洁净明亮。

六。二更服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到水区服务员报位时，主动上前为客人干身干脚，“先生/女士您好，我帮您干身，我帮您干脚，先生/女士请您换干拖鞋”，同时向客人介绍我们楼上的服务项目：（我们的楼上有自助餐厅 休息大厅 台球演艺大厅 健身区等）“先生/女士到楼上做个按摩吧，放松一下！我们楼上的技师都是从江南特聘的，有不少新来的，服务手法及形象都是一流的，XX 按摩不错，您不妨到楼上体验一下，来这里做过的客人都说好。先生/女士您选一套睡衣吧，这件是纯棉的，XX 元/件。要不您来件一次性的？穿上干净舒服，”当客人选定一件后，迅速下好单据（请客人签字确认）拿来浴衣，以半蹲式服务帮客人穿好浴裤并指引上楼方向，“先生/女士祝您休息愉快，二楼贵宾 X 位。”

当客人离开时，主动帮客人检查衣兜内是否有遗留物品，同时提醒客人收好随身携带的物品，“先生/女士浴衣脱到这里就可以了！您需要冲一下吗，浴区这边请”。如果客人需要将购买的浴衣带走，请

七。休息大厅服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。听到报位后主动上前迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好，“先生/女士您好，欢迎光临休息区，先生/女士您是大厅休息还是包房休息，”如果是大厅休息，根据客人人数为客人选择相应床位“先生/女士您看这里休息可以吗？先生/女士请坐”，以半蹲式服务为客人叠好毛巾放在茶几上，同时询问客人“：先生/女士请问您喝点儿什么？我们这里有茶水 饮料 果汁等”，当客人选定一种饮品后，看清客人手牌，并重复您手牌是 **XXX** 号，请稍等！迅速下好单据到吧台取货（请客人签字确认）.先生/女士您久等了！这是您点的 **XX**,请慢用！有事情随时叫我。如果是过夜客人，做好登记（手牌号及床位号对应）,并询问是否需要叫醒服务，先生/女士您需要叫醒吗？您有贵重物品需要寄存吗？

当客人离开时，询问客人先生/女士您休息好了吗，请带好您的随身物品，欢迎下次光临！

八。客房部服务流程

以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当听到二楼报位后，主动微笑迎接客人，行鞠躬礼 30 度问好：“先生/女士您好，欢迎光临客房区！请问您有预定吗”？如果有预定核对客人手牌，请随我来！将客人带至相应的房间。如果客人没有预定向客人介绍我们的房型类别 价格，“先生/女士您看这件房可以吗？**XX** 元/**XX** 房，可以使用 **XX** 小时（钟点/ 全天）”。与此同时开灯，开空调，开电视，请客人坐下。以半蹲式服务询问：“先生/女士您是开钟点房还是全天房？收费是 **X** 元/**XX** 小时（请客人签字确认）请问先生/女士您喝点什么？我们这有茶水 饮料 果汁。您看来那一种”？当客人选定一种后，看清手牌下好单据。迅速到吧台取回物品。“先生/女士让您久等了！这是您点的 **XX** 物品，请慢用”！接着推销我们的按摩服务。“先生 / 女士您需要按摩吗？我们这有 **X X** 按摩，技师有不少都是新来的，形象和手法都是一流的。**X X** 式按摩客人做了都说好。给您叫一个体验一下”？当客人选定一种按摩后，迅速通知技师部说清按摩

以免发生超时现象发生。如果客人需要更换技师要及时同技师部沟通达到客人满意。另要求务必提前五分钟提醒客人房间到时，并询问是否加时续住。如果客人过夜询问是否需要叫醒服务？如需要在吧台做好记录等待及时叫醒客人。当客人离开时，主动上前问好：“先生/女士您休息好了吗？房间需要保留吗？请带好您的随身物品，慢走欢迎下次光临”！立即进入房间检查房间内的物品及设施。如有损坏及时下好赔偿单，并得到客人认可。随后清理房间。

九。自助餐厅服务流程做好开餐前的准备工作。A，备好餐具（古碟 盘子 汤勺 筷子 餐巾纸 自助餐器皿 餐夹 酒精盒酒水车）B，铺好餐台整理好餐椅做到整洁明亮。C，上菜。根据实际大约提前十五分钟全部上齐全部菜品。D，做好餐间服务。以标准的服务站姿站好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。当客人到来时主动上前行鞠躬礼30度问好：“先生/女士您好欢迎光临自助餐厅！里边请”。这里取餐具。并向客人介绍这边是凉菜区，那边是热菜区，水果区和主食区在这

里。请慢选慢用！用餐愉快！先生/女士需要我帮您选餐吗？先生/女士您同来几位？您看这个餐位可以吗？这么精美的菜肴您不来点酒水吗？我们这有XX白酒，XX啤酒，您看喝那种？（或者使用酒水车现场销售）当客人选定一种酒水后看清手牌下好单据，迅速上酒水，征得客人同意后打开酒水为客人斟上。在此期间要不短巡台并及时更换古碟。E，收餐。整理好餐具，餐台，做好撤餐工作。

十。演艺大厅服务流程

A，做好演艺前的准备工作。（整理好坐椅，酒水桌，小手牌等）请灯光音响师调好设备，做好演出前的一切工作。B，预定。每天开场前都要做好此项工作，登记好手牌及对应床位桌位。并有明显标志以预定。C，当客人到来时主动上前行鞠躬礼问好：“先生/女士您好，欢迎光临演艺厅！请问您有定位吗？如果有预定核对手牌将客人带至相应桌位或床位。以半蹲式服务向客人介绍正规按摩（保健 足疗），同时推销我们的商品和酒水。先生/女士您可以边看演出边做

/女士这个位置您最低需要消费XX元。当客人选定一种看清手牌下好单据（客人签字确认）先生/女士请稍等！迅速取货。先生/女士让您久等了！这是您点的XX请慢用！D，开场前十分钟将手拍发到客人手中。D，演艺开始后要随时巡视现场，如果客人有需要立即到达客人身边。同时配合演员带动客人做好现场互动气氛。E，演出结束后，迅速开好灯光，提醒客人：“先生/女士请带好自己随身携带的物品，慢走欢迎下次光临！如有去其他地方休息的顾客做好引导工作。迅速清理现场！

十一。休闲健身区服务流程（影院 阅览室 台球 乒乓球 棋牌 健身）

以标准的服务站姿战好，热情饱满的精神状态等待迎接客人。客人到时主动上前鞠躬问好：先生/女士您好，欢迎光临休闲区，我们这里有台球 健身器材 茶吧 小型红酒吧 棋牌室，请问您到哪里？好的请随我来。同时介绍客人不懂的器材及项目，并提示客人注意安全。当客人离开时，提醒带好物品，欢送客人，先生/女士您慢走，欢迎下次光临休闲区

十二。按摩区服务流程

当客人被销售人员领入按摩区时，合理安排房间，先生/女士按XX式按摩这边请，您请坐！先生/女士您需要喝点什么？我们这里有茶水 果盘 饮料，您来哪一种？客人选定后，看清客人手牌，下好单据，迅速取货，同时通知技师部叫来按摩技师，并做好上钟房间的时间记录和技师上钟的时间记录。期间遇到客人认为不合适的技师及时同钟房沟通上钟10分钟后以记费不可以调换技师（特殊情况除外），技师下钟后在房间内不能超过10分钟。客人离开时，询问客人是否到其他区域休息，并提示先生/女士请带好物品，欢迎下次光临。做好按摩区一切卫生工作。

十三。输单员

吧员服务流程输单员每天做好营业前的一切准备工作。当客用单据传到吧台时应认真 仔细查看单据并及时输入电脑记录，以印章为准。如发现极其不清或错误单据要提醒服务人员做好更正。下班前分类做

的一切准备工作（备足酒水 备好用具及水果盘 烟茶 饮料及小食品），出品本着见单付货的原则。如有现场制作果盘 果汁调酒，要在最短的时间内完成，务必把好出品质量关。

十四。钟房服务流程

上岗前要清楚当天技师当班情况：足疗组多少位？保健组多少位？按规定合理的排钟轮钟，做好起钟 下钟的记录。如有甩牌 停牌 留牌等时候，必须做好记录。务必做到公平公正客人满意

眉
州
酒
店

康乐部经理岗位职责直接上级：酒店总经理直接下级：领班属执行，指挥，协调系统

温泉中心各部门服务流程、标准岗位职责
岗位职责

一、计划、规划及标准化类

- 1、根据公司发展需求对部门人员的编制做出计划。
- 2、编制本部各岗位的服务流程及服务标准。
- 3、编制部门人员的招聘、培训，业绩考核的工作计划。
- 4、对部门员工的档案编制。
- 5、编制员工的奖罚制度并上报申请。
- 6、对物品用量控制的计划。

二、执行类

- 1、执行酒店总经理的指令及公司下达的文件。
- 2、组织部门每周例会。
- 3、组织员工的培训。
- 4、组织员工的业务考核。
- 5、负责部门的固定资产管理。

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/645120120020011320>