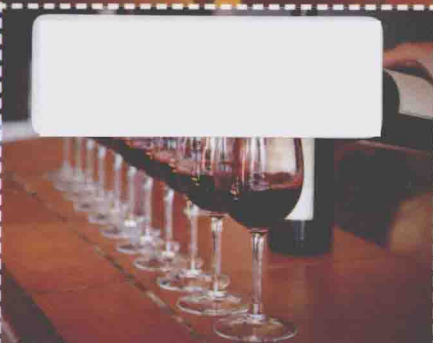
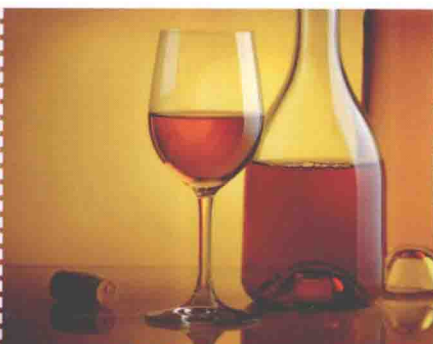
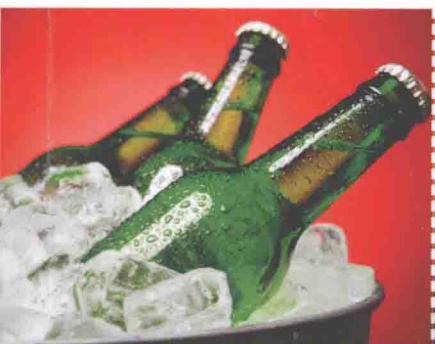


JIUBA
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

酒吧

精细化服务与规范化 管理指南

匡仲潇◎编著



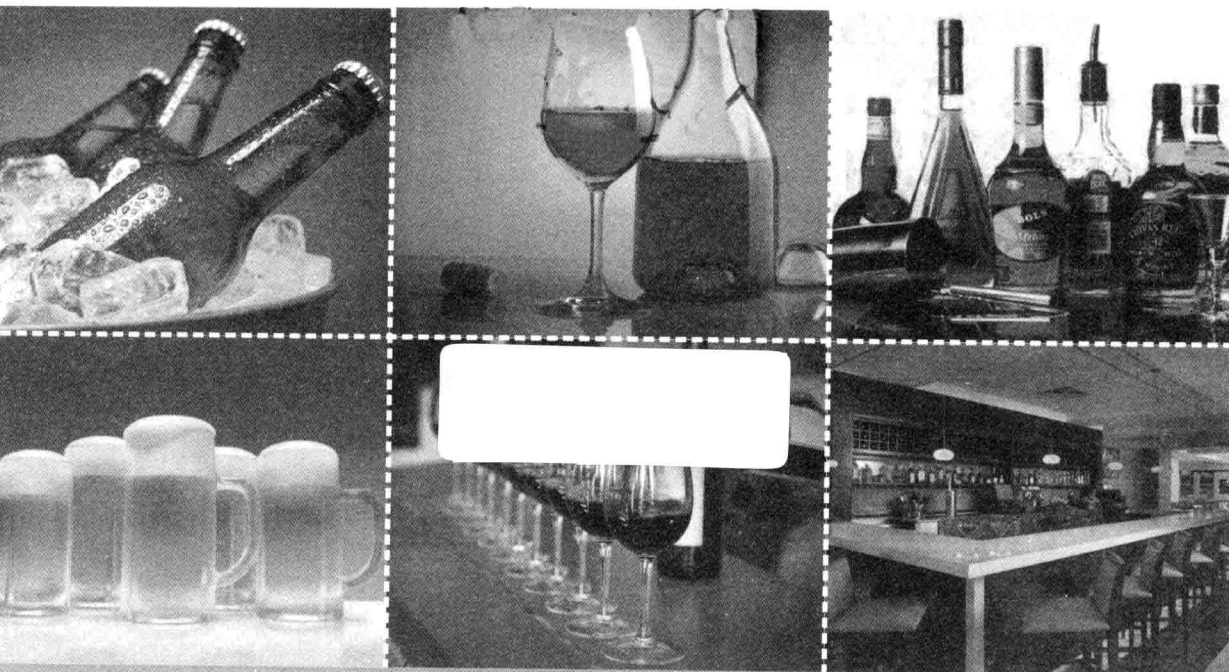
广东省出版集团
广东人民出版社

JIUBA
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

酒吧

精细化服务与规范化管理指南

匡仲潇◎编著



广东省出版集团
广东人民出版社
· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

酒吧精细化服务与规范化管理指南 / 匡仲潇编著. — 广州: 广东人民出版社, 2014.4

ISBN 978-7-218-09330-7

I. ①酒… II. ①匡… III. ①酒吧—商业服务—指南②酒吧—商业管理—规范化—指南 IV. ①F719.3-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第010360号

酒吧精细化服务与规范化管理指南

匡仲潇编著

 版权所有 翻印必究

出 版 人: 曾 莹

责任编辑: 曾白云

封面设计: 新知文轩

责任技编: 周 杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地 址: 广州市大沙头四马路10号 (邮政编码: 510102)

电 话: (020) 83798714 (总编室)

传 真: (020) 83780199

网 址: <http://www.gdpph.com>

印 刷: 广州家联印刷有限公司

书 号: ISBN 978-7-218-09330-7

开 本: 787毫米×1092毫米 1/16

印 张: 13.75 插 页: 1 字 数: 220千

版 次: 2014年4月第1版 2014年4月第1次印刷

定 价: 35.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487 邮购: (020) 83781421

前言

中国社会科学院发布的2011年《休闲绿皮书》指出：“十二五时期将是中国休闲相关产业快速发展的黄金期。”随着经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，国人的休闲意识已经逐渐浓厚。

休闲娱乐业不同于其他消费方式，它是一种新的消费时尚和文化，是一种新的消费发展趋势，处于紧张生活中的人们在这里也确实能够得到休息与放松。未来几年内休闲娱乐行业将成为继餐饮、零售行业之后又一民生经济的支撑点。

不难看出，近些年来，城市大大小小的酒吧、KTV、休闲会所等休闲娱乐场所如雨后春笋般地发展起来。随着人们消费观念的改变，休闲娱乐必将更加大众化。所谓大众化，不仅是指价格亲民，还指休闲娱乐的消费方式能被更多的人接受。如酒吧，其社交功能逐渐明显，到酒吧交友已成为泡吧族的一大目的。有业内人士指出：“休闲放松的方式，健康轻松的交流空间，这都是生活的组成。”

此外，如今的休闲会所也不单是洗澡的地方，它还是提供包含餐饮、住宿、KTV等综合服务项目的独立主体；除了能为消费者提供更深层次的精神休憩，还能提供保健、养生、推拿等项目的服务。随着人们越来越注重养生，健康生活将是今后生活的主旋律，养生服务项目的出现正是符合消费者需求的结果。

不过，休闲娱乐场所的经营者在运营中遇到诸多问题，如人们对休闲娱乐服务还存在片面认识，虽然这些场所的确存在一些安全隐患问题。因此，休闲娱乐企业必须规范自身管理，优化服务，塑造良好的社会形象，消除人们对休闲娱乐是不务正业和低级趣味的等片面认识，通过大力开展各种群众性的休闲娱乐活动，引导人们认识休闲娱乐、支持休闲娱乐、参与休闲娱乐、发展休闲娱乐。同时，休闲娱乐企业要坚决抵制各种不法经营行为，形成文明经营、放心消费的良好



秩序。

基于此，笔者将自己在休闲娱乐行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的人士和企业经营者，推出了休闲娱乐场所精细化服务与规范化管理系列丛书：《KTV精细化服务与规范化管理指南》《酒吧精细化服务与规范化管理指南》《休闲会所精细化服务与规范化管理指南》。

《KTV精细化服务与规范化管理指南》一书从KTV精细化岗位职责、KTV精细化服务知识、KTV精细化服务规范、KTV规范化管理制度、KTV规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

《酒吧精细化服务与规范化管理指南》一书从酒吧精细化岗位职责、酒吧精细化服务知识、酒吧精细化服务规范、酒吧规范化管理制度、酒吧规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

《休闲会所精细化服务与规范化管理指南》一书从休闲会所精细化岗位职责、休闲会所精细化服务知识、休闲会所精细化服务规范、休闲会所规范化管理制度、休闲会所规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

本系列丛书由匡仲潇主编，在编辑整理过程中，还获得了许多朋友的帮助和支持，在此对他们付出的劳动一并表示感谢！

目 录

第一章 酒吧精细化岗位职责

酒吧经营管理者要实现更好的运营，需要明确相关工作人员的岗位职责。岗位职责必须根据酒吧的目标来具体化各项任务，然后由酒吧工作人员来具体实施，使岗位职责形成制度。

第一节 管理层员工岗位职责.....	2
岗位01：总经理岗位职责.....	2
岗位02：楼面经理岗位职责.....	3
岗位03：客户经理岗位职责.....	4
岗位04：楼面主管岗位职责.....	4
岗位05：客户主管岗位职责.....	5
岗位06：楼面领班岗位职责.....	6
岗位07：吧台主管岗位职责.....	7
岗位08：厨部主管岗位职责.....	8
岗位09：人力资源主管岗位职责.....	9
岗位10：后勤主管岗位职责.....	10
岗位11：保安部主管岗位职责.....	11
第二节 基层员工岗位职责.....	12
岗位01：服务员岗位职责.....	12
岗位02：吧员岗位职责.....	13
岗位03：存包员岗位职责.....	14
岗位04：出品员岗位职责.....	15
岗位05：调酒师岗位职责.....	16
岗位06：厨师岗位职责.....	17
岗位07：收银员岗位职责.....	18

岗位08：仓管员岗位职责	19
岗位09：采购员岗位职责	20
岗位10：保洁员岗位职责	21
岗位11：人力资源专员岗位职责	21
岗位12：会计岗位职责	22
岗位13：出纳员岗位职责	23
岗位14：万能工岗位职责	24
岗位15：保安员岗位职责	25

第二章 酒吧精细化服务知识

作为酒吧的经营管理者，必须对酒吧运营的行业知识有一个基本的认识，才能更好地进行管理。酒吧的精细化服务知识，主要包括酒吧概述，酒吧设备、用具与载杯，酒水知识，以及酒吧工作人员素质要求、酒吧工作人员个人仪表、酒吧工作人员工作礼仪、酒吧工作人员礼貌用语、酒吧工作人员常用英语。

第一节 酒吧概述	28
要点01：酒吧分类（服务内容）	28
要点02：酒吧分类（经营形式）	29
要点03：酒吧分类（服务方式）	30
第二节 酒吧设备、用具与载杯	31
要点01：酒吧设备	31
要点02：调酒用具	34
要点03：酒吧标准载杯	36
第三节 酒水知识	38
要点01：酒的分类	38
要点02：中国蒸馏酒	42
要点03：外国蒸馏酒	42
要点04：葡萄酒	47
要点05：黄酒	50
要点06：啤酒	51



要点07: 配制酒	53
要点08: 鸡尾酒	55
要点09: 咖啡	56
要点10: 茶	57
要点11: 其他软饮料	58
第四节 酒吧从业人员素质要求	59
要点01: 职业道德	59
要点02: 基本素质	60
要点03: 专业素质	61
第五节 酒吧从业人员个人仪表	61
要点01: 仪容仪表	61
要点02: 坐姿礼仪	62
要点03: 站姿礼仪	64
要点04: 行姿礼仪	64
要点05: 蹲姿礼仪	65
要点06: 微笑礼仪	66
第六节 酒吧从业人员工作礼仪	66
要点01: 鞠躬礼仪	66
要点02: 开门礼仪	67
要点03: 电梯礼仪	67
要点04: 握手礼仪	68
要点05: 电话礼仪	68
要点06: 名片礼仪	69
要点07: 引导客人礼仪	71
要点08: 交谈礼仪	72
要点09: 递送饮料或茶点礼仪	72
要点10: 资料递送礼仪	72
第七节 酒吧从业人员礼貌用语	73
要点01: 服务用语	73
要点02: 服务禁语	74
要点03: 服务用语的运用	74

第八节 酒吧从业人员常用英语	75
用语01: 欢迎问候语	75
用语02: 感谢应答语	76
用语03: 征询语	76
用语04: 致歉语	77
用语05: 提醒语	78
用语06: 祝福语	79
用语07: 方向表达用语	79

第三章 酒吧精细化服务规范

作为酒吧的经营管理者,可以采用服务规范来实现对酒吧的管理。服务规范细则是指酒吧要达成目标,每个部门和岗位角色所承担的工作,都必须按照其所承担的相应的目标功能作用要求,确立行事的流程规范,并通过流程规范来协调关系,规范行为。

第一节 酒水服务精细化服务规范	82
规范01: 为客人点酒水服务	82
规范02: 啤酒服务	83
规范03: 白酒服务	84
规范04: 白葡萄酒服务	85
规范05: 红葡萄酒服务	86
规范06: 烈酒服务	88
规范07: 花雕酒服务	89
规范08: 白兰地净饮服务	89
规范09: 威士忌及白兰地的混饮服务	91
规范10: 日本烧酒服务	92
规范11: 日本清酒服务	93
规范12: 香槟服务	94
规范13: 葡萄汽酒服务	95
规范14: 咖啡服务	97
规范15: 饮料服务	98



规范16: 冰茶服务	99
规范17: 冰水服务	100
第二节 其他服务精细化服务规范	101
规范01: 迎宾领位服务	101
规范02: 牙签服务	102
规范03: 香烟服务	103
规范04: 酒吧清洁	104
规范05: 酒水的补充	105
规范06: 酒吧摆设	106
规范07: 准备摆设用具	107
规范08: 杯具的准备	108
规范09: 调酒配料及装饰物的准备	109
规范10: 清洁、检查酒吧设备	110
规范11: 台面摆设	111
规范12: 客人存酒	112
规范13: 现金结账服务	113
规范14: 信用卡结账服务	113
规范15: 开发票服务	115

第四章 酒吧规范化管理制度

“一切按制度办事”是酒吧制度化管理的根本宗旨。酒吧可以通过各种制度来规范员工的行为,员工更多的是依据其共同的契约即制度来处理各种事务,而不是以往的察言观色和见风使舵,使企业的运行逐步趋于规范化和标准化。

第一节 前台运营规范化管理制度	118
制度01: 酒吧订台制度	118
制度02: 存包员工作规程	120
制度03: 酒水标准配方制度	123
制度04: 酒吧服务管理规定	123
制度05: 下单出品操作系统运作规程	126
制度06: 转台(卡、房)操作规程	127



制度07: 存酒管理制度.....	129
制度08: 取酒管理制度.....	131
制度09: 酒卡挂失管理制度.....	132
制度10: 无卡取酒管理制度.....	133
制度11: 营业用品损坏赔偿处理制度	134
制度12: 小费管理及操作规范.....	137
制度13: 客人投诉处理规范.....	140
制度14: 突发事件处理规范.....	142
第二节 后台运营规范化管理制度	146
制度01: 酒吧消防安全管理制度	146
制度02: 酒吧灭火应急疏散预案	147
制度03: 员工制服管理规定.....	148
制度04: 员工宿舍管理制度.....	149
制度05: 安全管理制度.....	151

第五章 酒吧精细化管理表单

酒吧管理中的各类表单主要用于记录过程状态和过程结果,是保证酒吧质量的客观依据,能为采取纠正和预防措施提供依据。因此,作为酒吧的经营管理者,必须了解熟悉酒吧常用的表单,并且根据需要,不时编制新的表单,以顺应酒吧的发展。

第一节 前台运营管理表单	154
表单01: 酒水点单.....	154
表单02: 酒水提取单.....	154
表单03: 例行检查表.....	155
表单04: 特饮制作检查表.....	155
表单05: 鲜榨果汁制作检查表.....	156
表单06: 果盘制作检查表.....	157
表单07: 咖啡和茶制作检查表.....	157
表单08: 楼面服务检查表.....	158
表单09: 服务员服务检查表.....	159



表单10: 存酒卡	160
表单11: 客人存酒登记本	160
表单12: 酒水投诉登记表	160
表单13: 饮品领料单	161
表单14: 瓶酒销售记录单	161
表单15: 标准成本记录表	161
表单16: 饮料价目表 (供酒吧服务员使用)	162
表单17: 内部调拨单	162
表单18: 请购单	162
表单19: 整瓶酒水销售日报表	163
表单20: 鸡尾酒销售日报表	163
表单21: 香烟销售日报表	163
表单22: 酒吧日报表	164
表单23: 吧台物品明细表	164
表单24: 成本核算日报表	165
表单25: 宾客车辆登记表	166
表单26: 遗留物品登记表	166
表单27: 失物领取记录表	166
第二节 后台运营管理表单	167
表单01: 酒吧盘点表	167
表单02: 固定资产盘点表	167
表单03: 酒水申购单	168
表单04: 订购单	168
表单05: 采购明细单	169
表单06: 酒水验收日报表	169
表单07: 存料卡	170
表单08: 永续盘存表	170
表单09: 酒水申请领用记录册	170
表单10: 酒水发放记录册	171
表单11: 物资领用单	171
表单12: 杯具盘点表 (周)	171
表单13: 酒水盘存表	172



表单14: 年度招聘计划表.....	172
表单15: 面试通知书.....	173
表单16: 面试登记表.....	173
表单17: 不录用通知.....	174
表单18: 新员工试用表.....	174
表单19: 员工离职申请表.....	175
表单20: 员工离职通知书.....	176
表单21: 员工离职移交手续清单	177
表单22: 员工辞职申请书.....	178
表单23: 工程维修单.....	178
表单24: 工程检查记录表.....	179
表单25: 大修记录表.....	179
表单26: 工程请修单登记表.....	179
表单27: 设备保养记录卡.....	180
表单28: 工程开工申请书.....	180
表单29: 安全值勤工作记录表.....	181
表单30: 后备钥匙使用记录表.....	181
表单31: 安全联防通报表.....	181
表单32: 安全检查日报.....	182
表单33: 巡逻检查到岗记录表.....	183
表单34: 夜间安全巡查记录表.....	183
表单35: 危险物品管理登记表.....	184
表单36: 治安隐患记录表.....	184
表单37: 安全隐患整改通知单.....	185
附录(一): 特别饮料制作.....	187
附录(二): 鸡尾酒制作.....	192
附录(三): 咖啡制作	195
附录(四): 鲜榨果汁制作	198
附录(五): 果盘及水果捞制作	202
附录(六): 自制茶水制作	205

第一章

酒吧精细化岗位职责

引言

酒吧经营管理者要实现更好的运营，需要明确相关工作人员的岗位职责。岗位职责必须根据酒吧的目标来具体化各项任务，然后由酒吧工作人员来具体实施，使岗位职责形成制度。

第一节 管理层员工岗位职责

岗位01：总经理岗位职责

总经理的岗位职责，具体如下表所示。

总经理岗位职责

岗位名称	总经理	岗位代码	
岗位层级	管理层	直接下级	各部门经理
职责概述	负责整个门店的经营管理，完成各项既定目标		
岗位职责	（1）全面负责酒吧工作，保证酒吧处于良好的工作状态和营业状态 （2）建立良好的外部关系环境，提高门店效益 （3）严格执行各项规章制度，做到内部管理规范化、科学化、统一化并提出合理建议，完善各项管理工作 （4）参加各类会议、活动，检查、监督下级管理人员的工作 （5）严格监督采购部的进货渠道与市场价格，保证酒吧没有额外资金流失 （6）严格监督后勤部的管理制度与库存流程，保证酒吧固定资产的精确度 （7）管理日常人力资源工作，如招聘、培训、个人发展计划等，并检查、督导酒吧人力资源培训和评估工作，发现和培养人才，加强人力资源建设 （8）健全财务管理，严格财经纪律，搞好增收节支和开源节流工作，保证现有资产的保值和增值 （9）对酒吧内员工的成长负责，特别是管理层，为酒吧培养合格的中层管理人员		
任职资格	（1）基本素质：身体健康，综合素质高具有极强的责任心和敬业精神 （2）教育水平：大专以上文化学历，有大型娱乐场所经营管理能力、知识、经验和技巧 （3）工作经验：五年以上的该职务的工作经验 （4）工作技能：极强的现场管理能力和市场洞察识辨能力，对企业具备长期持续发展的认识和能力，沟通协调能力强，有全局观		

岗位02：楼面经理岗位职责

楼面经理的岗位职责，具体如下表所示。

楼面经理岗位职责

岗位名称	楼面经理	岗位代码	
岗位层级	管理层	直接下级	楼面主管
职责概述	负责本酒吧的经营，参与重大事项的决策，完成各项既定目标		
岗位职责	(1) 执行总经理下达的各项工作任务和工作指标 (2) 协助上级抓好酒吧战略性的重大问题和根本性的工作，有效地做好技术性的日常工作，保证酒吧各项指标的完成 (3) 全面负责酒吧工作，保证酒吧处于良好的营业状态 (4) 保证各类酒水正常供应，制订销售计划 (5) 组织各类会议、活动，特别是营业性会议，做好记录或总结，并向上级汇报重点内容 (6) 检查、督导下级管理人员的工作，协调酒吧各部门之间的关系 (7) 督促各部门做好每月的排班、排岗、考勤工作，抓好工作纪律，确保营业正常运作 (8) 检查、监督人员是否充足，在人员不充足时做好调配工作，确保营业正常进行 (9) 不定期与客人会面，了解并处理客人投诉和反馈意见，改善、提高管理和服务水平 (10) 定期组织管理人员进行学习与工作研讨，增强团队凝聚力，提高各管理人员的管理水平和业务技能 (11) 检查酒吧工程工作，做好工程维修，对营业中出现的灯光、音响、场内温度、排气效果等重要工作按要求控制 (12) 对营业中出现的内、外事件进行处理或协助总经理处理 (13) 发票开具、果盘赠送的管理，日常易损、易耗等低值营业用品申购的审批		
任职资格	(1) 基本素质：身体健康，综合素质高具有极强的责任心和敬业精神 (2) 教育水平：大专以上文化学历，有大型娱乐场所经营管理能力、知识、经验和技巧 (3) 工作经验：三年以上的该职务的工作经验 (4) 工作技能：极强的现场管理能力和市场洞察识辨能力		

岗位03：客户经理岗位职责

客户经理的岗位职责，具体如下表所示。

客户经理岗位职责

岗位名称	客户经理	岗位代码	
岗位层级	管理层	直接下级	客户主管
职责概述	负责酒吧客户的维护、开发及相应的管理工作		
岗位职责	(1) 充分了解市场信息，进行市场分析和预测，掌握同行的业务状况，收集业务情报向总经理报告 (2) 组织实施酒吧的客户拓展和商品销售活动，树立和提高酒吧声誉，为酒吧商品开拓良好的市场 (3) 客户业务的洽谈，协议、合同的制订与草签 (4) 组织和参加重要客户的接待，并将其情况转告各相关部门，针对性的向客户介绍酒吧的情况，了解其实际需要，在一定范围内尽量给予满足 (5) 受理房、台预订等业务 (6) 营业前期对新老客户进行迎接、带位，中期待客热情有度，后期周到送客 (7) 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作出合理的解释 (8) 培养客户资源，建立详细的客户档案，与客人保持良好的关系，节日时向新老客户、重要客户致电或祝贺信息进行问候，稳定客人，以便开展客户业务 (9) 负责对属下进行思想教育和培训工作，积极培养下属的工作能力并挖掘部门人才 (10) 完成总经理交办的各项工作		
任职资格	(1) 基本素质：身体健康，综合素质高具有极强的责任心和敬业精神 (2) 教育水平：大专以上文化学历 (3) 工作经验：三年以上的该职务的工作经验 (4) 工作技能：具有较强的沟通能力，谈吐优雅，具有良好的客源		

岗位04：楼面主管岗位职责

楼面主管的岗位职责，具体如下表所示。