

KTV
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

KTV

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

KTV
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

KTV

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

KTV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 978-7-218-09331-4

I. ①K… II. ①匡… III. ①卡拉OK—歌舞厅—商业服务—指南②卡拉OK—歌舞厅—商业管理—规范化—指南 IV. ①F719.5-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第08271 号

KTV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 978-7-218-09331-4

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

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 KTV精细化岗位职责

KTV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KTV的目标来具体化各项任务，然后由KTV工作人员来具体负责实施，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：营运前台经理岗位职责	3
岗位03：营运后台经理岗位职责	4
岗位04：楼面主管岗位职责.....	5
岗位05：接待领班岗位职责.....	6
岗位06：出品部领班岗位职责.....	7
岗位07：保安领班岗位职责.....	7
岗位08：工程技术领班岗位职责	8
第二节 基层员工岗位职责	10
岗位01：接待员岗位职责.....	10
岗位02：服务员岗位职责.....	11
岗位03：收银员岗位职责.....	11
岗位04：超市管理员岗位职责.....	12
岗位05：果盘师岗位职责.....	13
岗位06：音响师岗位职责.....	14
岗位07：万能工岗位职责.....	14
岗位08：保安员岗位职责.....	15
岗位09：保洁员岗位职责.....	16
岗位10：仓管员岗位职责.....	17

岗位11: 人力资源专员岗位职责	17
岗位12: 会计岗位职责	18
岗位13: 出纳员岗位职责	19

第二章 KTV精细化服务知识

作为KTV的经营管理者,只有对KTV运营的行业知识有一个基本的认识,才能更好地进行管理。KTV的精细化服务知识,主要包括KTV工作人员素质要求、KTV工作人员的仪表要求、KTV工作人员的工作礼仪、KTV工作人员的礼貌用语、常用英语。

第一节 KTV从业人员素质要求	22
要点01: 职业道德	22
要点02: 基本素质	22
要点03: 专业素质	23
第二节 KTV从业人员个人仪表	24
要点01: 仪容仪表	24
要点02: 坐姿礼仪	25
要点03: 站姿礼仪	26
要点04: 行姿礼仪	27
要点05: 蹲姿礼仪	28
要点06: 微笑礼仪	28
第三节 KTV从业人员工作礼仪	29
要点01: 鞠躬礼仪	29
要点02: 开门礼仪	29
要点03: 电梯礼仪	30
要点04: 握手礼仪	30
要点05: 电话礼仪	31
要点06: 名片礼仪	32
要点07: 引导客人礼仪	34
要点08: 交谈礼仪	34

要点09：递送饮料或茶点礼仪.....	34
要点10：资料递送礼仪.....	35
第四节 KTV从业人员礼貌用语	35
要点01：服务用语.....	35
要点02：服务禁语.....	36
要点03：服务用语的运用.....	36
第五节 KTV从业人员常用英语	37
要点01：欢迎问候语.....	37
要点02：感谢应答语.....	38
要点03：征询语.....	39
要点04：致歉语.....	39
要点05：提醒语.....	40
要点06：祝福语.....	41
要点07：方向表达用语.....	41

第三章 KTV精细化服务规范

作为KTV的经营管理者，可以采用服务规范来实现对KTV的管理。服务规范细则是指KTV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 服务规范	44
规范01：楼面现场全程服务.....	44
规范02：门口接待.....	45
规范03：楼面接待.....	48
规范04：楼面带客.....	49
规范05：签开房单.....	53
规范06：区域巡回.....	55
规范07：服务铃服务.....	57
规范08：洋酒服务.....	58

规范09: 点餐服务	62
规范10: 送餐服务	64
规范11: 转包房	66
规范12: 清包	68
规范13: 埋单服务	76
规范14: 取消服务	78
第二节 操作细则	80
细则01: 营运物品盘点	80
细则02: 领用营运物品	81
细则03: 开档	81
细则04: 接听预订	83
细则05: 核对/确认客人预订	84
细则06: 摆台	85
细则07: 使用托盘	86
细则08: 对讲机使用保养	87
细则09: 开启/关闭音响系统	88
细则10: 介绍点歌系统	89
细则11: 介绍服务器	90
细则12: 出入包房	91
细则13: 超市挂账	92
细则14: 食品促销	92
细则15: 房间点餐	93
细则16: 服务食品	94
细则17: 酒水促销	95
细则18: 服务白葡萄酒	96
细则19: 服务红葡萄酒	97
细则20: 服务烈酒	98
细则21: 服务啤酒	100
细则22: 服务软饮	101
细则23: 服务茶水	102
细则24: 服务咖啡	103



细则25: 帮客人点歌.....	103
细则26: 更换麦线/麦克风.....	104
细则27: 服务生日派对.....	105
细则28: 回应客人呼叫.....	107
细则29: 核对区域房态.....	108
细则30: 存酒服务.....	109
细则31: 换酒服务.....	110
细则32: 退酒服务.....	110
细则33: 排除电脑故障.....	111
细则34: 物品赔偿.....	112
细则35: 为客人结账(现金).....	113
细则36: 为客人结账(信用卡).....	114
细则37: 翻包.....	116
细则38: 运送杯具.....	117
细则39: 运送垃圾.....	117
细则40: 关档.....	118
细则41: 填写班次交接本.....	119

第四章 KTV规范化管理制度

“一切按制度办事”是KTV制度化管理的根本宗旨。KTV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 前台营运管理制度.....	122
制度01: KTV促销员管理制度.....	122
制度02: 楼面部订房制度.....	123
制度03: 水吧规章制度.....	124
制度04: 外场规章制度.....	125
制度05: 超市收银规章制度.....	126
制度06: 机房管理制度.....	127

制度07：对讲机管理规范.....	128
制度08：质量管理体系.....	129
制度09：客人遗留物品的管理规定	131
制度10：存取酒管理制度.....	131
第二节 后台运营管理制度	133
制度01：食品安全管理人员岗位责任制度	133
制度02：食品采购管理制度.....	135
制度03：收货检查验收制度.....	135
制度04：索证索票制度.....	137
制度05：仓库管理制度.....	138
制度06：防火巡查检查制度.....	139
制度07：火灾隐患整改制度.....	140
制度08：消防器材管理制度.....	141
制度09：工程部员工管理制度.....	142
制度10：员工考勤制度.....	144
制度11：员工休假管理制度.....	145
制度12：宿舍规章制度.....	146

第五章 KTV规范化管理表单

KTV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KTV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KTV的经营管理者，必须了解熟悉KTV常用的表单，并且根据需要，不时编制新的表单，以顺应KTV的发展。

第一节 前台运营管理表单	150
表单01：来宾顺序登记表.....	150
表单02：来客登记表.....	150
表单03：房态表	151
表单04：预约时段明细表.....	151
表单05：营业前查房表.....	152

表单06: 访客留言表.....	153
表单07: 收费标准表单.....	153
表单08: 消费记录卡.....	154
表单09: 服务检查表.....	155
表单10: 监督卡.....	157
表单11: 酒水单.....	158
表单12: 赠送单.....	158
表单13: 包房用具配置表.....	158
表单14: 房间服务（动态）记录表.....	159
表单15: 楼面服务员埋单登记表.....	159
表单16: 每日订房表.....	160
表单17: 重要客人预报表.....	160
表单18: 排班表.....	161
表单19: DJ轮房表.....	161
表单20: 客人期待添歌列表.....	161
表单21: 楼面夜班工作检查表.....	162
表单22: 促销提成表.....	162
表单23: 营业日报表.....	162
表单24: 物品赔偿表.....	163
表单25: 营业预算表（月度）.....	164
表单26: 时段消费统计表.....	165
表单27: 日常损耗表.....	165
表单28: 财务损益表.....	166
表单29: 营业后全场检查表.....	167
表单30: 总清表.....	167
表单31: 卫生清洁记录.....	168
第二节 后台运营管理表单	168
表单01: 部门环境卫生检查表.....	168
表单02: 工作日报表.....	170
表单03: 杯具领还登记表.....	171
表单04: 直拨单.....	171

表单05: 领料单.....	171
表单06: 入库单.....	172
表单07: 出库单.....	172
表单08: 人员外出放行条.....	172
表单09: 物品放行条.....	173
表单10: 报损单.....	174
表单11: 申购单.....	174
表单12: 水果采购表.....	175
表单13: 盘存日报表.....	176
表单14: 工程维修单.....	176
表单15: 工程检查记录表.....	177
表单16: 大修记录表.....	177
表单17: 工程请修单登记表.....	177
表单18: 设备保养记录卡.....	178
表单19: 工程开工申请书.....	178
表单20: 安全值勤工作记录表.....	179
表单21: 后备钥匙使用记录表.....	179
表单22: 安全联防通报表.....	179
表单23: 安全检查日报.....	180
表单24: 巡逻检查到岗记录表.....	181
表单25: 夜间安全巡查记录表.....	181
表单26: 危险物品管理登记表.....	182
表单27: 治安隐患记录表.....	182
表单28: 安全隐患整改通知单.....	183
附录01: 量贩式KTV顾客问题标准应对.....	185
附录02: KTV营业中突发事件32问.....	196
附录03: ××KTV反恐怖应急预案.....	202

第一章

KTV精细化岗位职责

引言

KTV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KTV的目标来具体化各项任务，然后由KTV工作人员来具体负责实施，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	高层管理	直接下级	各部门经理
职责概述	对KTV门店负责，全权负责处理公司的一切事务，带领和指挥全体员工，完成总公司所审定的各项经营目标与管理目标		
岗位职责	(1) 坚持正确的经营管理方向，努力提高公司的经营效益和社会效益 (2) 制订经营目标和实现目标的工作计划，包括制订营业额、销售价格、毛利率、成本费用指标及市场推广计划，负责组织实施，监督和督促工作计划的执行情况 (3) 确定经营管理目标，负责组织制定并落实各岗位责任制，建立健全并不断完善各岗位工作的 workflows、考核标准和规章制度，使公司的经营管理形成制度化、标准化、程序化、规范化，增强市场竞争力，拓展经营业绩 (4) 按合理、精简、高效的要求，根据经营实际需要，健全公司的组织系统，全权负责公司各级人员的考核、任免、晋升和奖惩 (5) 加强督导工作，主持每周各类工作例会，听取汇报，布置工作任务，协调各部门关系，使各部门处于高效率运作状态 (6) 建立健全各项目标制度，督促各部门做好成本控制，监督收支情况，检查应收款项，努力增收节支 (7) 加强公司资产的维护保养和资产保全工作，提高利用率，延长各设施设备硬件的使用周期 (8) 制定公平竞争的用人机制、合情合理的分配制度和公正公开的奖惩制度 (9) 指导各部门员工培训工作的开展，提高整体服务质量 (10) 改善员工福利，调动员工积极性，增强公司、员工间的凝聚力 (11) 加强安全消防管理工作，担负全公司的安全防范，重大事故的指挥、监控和善后处理工作，确保客人和公司财产免受损失 (12) 妥善处理社会公共关系，与社会各部门、各业务单位，保持良好的公共关系，不断提高公司的社会声誉，创立良好的公司品牌形象		

(续表)

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：5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：营运前台经理岗位职责

营运前台经理的岗位职责具体如下表所示：

营运前台经理岗位职责

岗位名称	营运前台经理	岗位代码	
岗位层级	高层管理	直接下级	部门员工
职责概述	负责处理职责范围内的一切事务，带领和指挥部门全体员工完成总经理下达的各项经营目标与管理目标		
岗位职责	(1) 按计划完成公司制定的各项经营目标与管理目标 (2) 负责组织实施、落实公司及部门颁布的各项管理制度，各岗位职责制、各岗位工作的 workflows、考核标准，使部门规范化、制度化、标准化 (3) 负责部门下属的各级人员的考核、任免、晋升和奖惩等处理与上报 (4) 加强督导工作，主持每天部门工作例会，听取汇报，布置工作任务，协调各岗位关系，使各岗位处于高效率运作状态 (5) 督促各岗位做好成本控制，努力增收节支 (6) 加强部门一切资产的保管、维护保养工作等 (7) 指导各岗位培训工作的开展 (8) 努力改善员工福利，调动员工积极性，增强员工凝聚力 (9) 加强消防安全管理工作，担负本部门的安全防范，重大事故的指挥、监控和善后处理工作，确保客人和公司财产免受损失 (10) 完成总经理交办的其他工作任务，并行使相应的职权		
任职资格	(1) 基本素质：身体健康，综合素质高，有责任心和敬业精神 (2) 教育水平：大专以上文化学历，有大型娱乐场所相关部门的日常经营管理能力、经验和技巧 (3) 工作经验：3年以上的该职务的工作经验		

(续表)

任职资格	(4) 工作技能: 具有极强的部门全面管理能力和现场突发事件的处理能力, 善于打造和凝聚部门员工完成工作指标, 有很强的沟通协调能力, 有全局观
------	--

岗位03: 营运后台经理岗位职责

营运后台经理的岗位职责具体如下表所示:

营运后台经理岗位职责

岗位名称	营运后台经理	岗位代码	
岗位层级	高层管理	直接下级	部门员工
职责概述	负责处理职责范围内的一切事务, 带领和指挥部门全体员工完成总经理下达的各项经营目标与管理目标		
岗位职责	(1) 按计划完成公司制定的各项经营目标与管理目标 (2) 负责组织实施、落实公司及部门颁布的各项管理制度, 各岗位责任制、各岗位工作的 workflows、考核标准, 使部门规范化、制度化、标准化 (3) 负责部门下属的各级人员的考核、任免、晋升和奖惩等处理与上报 (4) 加强督导工作, 主持每天部门工作例会, 听取汇报, 布置工作任务, 协调各岗位关系, 使各岗位处于高效率运作状态 (5) 保障各部门营运与管理物资, 督促各岗位做好成本控制, 努力增收节支 (6) 加强部门一切资产的保管、维护保养工作等 (7) 指导各岗位培训工作的开展 (8) 努力改善员工福利, 调动员工积极性, 增强员工凝聚力 (9) 加强消防安全管理工作, 保证公司与客人的财物和人身安全, 按制定的各类消防、安全预案处理各类突发事件 (10) 完成总经理交办的其他工作任务, 并行使相应的职权		
任职资格	(1) 基本素质: 身体健康, 综合素质高, 有责任心和敬业精神 (2) 教育水平: 大专以上文化学历, 有大型娱乐场所相关部门的日常经营管理能力、经验和技巧 (3) 工作经验: 3年以上的该职务的工作经验 (4) 工作技能: 具有极强的部门全面管理能力和现场突发事件的处理能力, 善于打造和凝聚部门员工完成工作指标, 有很强的沟通协调能力, 有全局观		