**工作时长与排班**

在火锅店工作，每天大概工作10个小时，早上10点到晚上10点左右，中午2点到5点可以休息。一个月休息4天。有的店是早9点到晚上9点半，也是一个月4天假。工作很累，一天要走两万多步，脚会特别疼。

在餐饮行业工作，基本上从早九点多营业开始，到晚上九十点，基本上没有休息的。如果是自己开店的话，早上五六点就要起来准备，去市场采购买菜买鱼，然后九点多过来开店营业。

做服务员的话，每天工作8-10个小时，月休3-4天是常态。有的店会让你一天工作11个小时甚至更长，特别是遇到客人多的时候。下午会有轮休时间，一般一个半小时到两个小时。

**薪资待遇情况**

火锅店服务员的工资一般是固定工资，没有提成。月薪大概在3500-4500之间，普遍是4000出头。有的地方可能会高一些，能到4500-5000，但也要看地区和门店。

海底捞的工资是底薪加提成制，底薪3500元左右，加上提成一个月能有4500-6000元。但是工作强度很大，每天工作时长可能达到13-14个小时。

兼职小时工的话，时薪不足15元是常态，一天工作下来可能就一百多块钱。

如果差评了可能会扣钱。客人投诉后，管理层会处理，对服务员会有影响，可能会扣钱。

**工作内容与职责**

服务员的工作是通岗的，哪里缺人就去哪里，活动性比较高。每个方面都要涉及一点，都会一点。

早上来了之后就是打扫一下店里的卫生，做准备工作，一些菜品的准备工作。然后开始接待客人吃饭，点餐、上菜、收拾桌子。下午两点到五点钟休息，五点之后就是高峰期，一直到晚上9点半左右下班。

在前厅负责上餐、收拾桌子、服务客人。要及时加汤，微笑服务，帮客人下虾滑，主动提供蘸料。毛巾一个台至少发三遍，餐后要送小零食袋、牙签和小糖果。

后厨的话主要是传菜和洗碗。传菜要求快步端出去小跑着回来，用走的也会被骂说不要走那么慢。

海底捞的话，服务员先从传菜员做起，做美甲的要从门迎做起。工作时间要交手机，或者手机放围裙兜里不能拿出来。

**微笑服务与表情管理**

餐厅对服务人员有微笑服务的要求，这个还挺重要的，可能会扣分。店里有对微笑服务的考核，情绪表现在工作考核中占一定比重。

海底捞要求妆容明显，必须化眼线眼影睫毛膏，口红要正红色，有的店要求紫色眼影。头发必须盘起来用发网裹住，不能有碎发，不能有刘海，头发绑得超级紧揪头皮。

遇到客人要热情服务，点餐时要热情介绍，推荐锅底，介绍小料台和洗手间位置。用餐前要提供毛巾、围裙、发绳、眼镜布等物品。

走路要求快步微笑，前堂要求快步微笑，后堂要你快走小跑。传菜上桌要说"打扰一下，您的菜品到了，祝您用餐愉快"。

**具体服务细节**

询问人数撤盘子，问客人要不要围裙，问女性是否需要发圈，孕妇有专门的防辐射围裙，孕妇必提供保证靠背。看情况问是否需要手机屏幕擦纸。

番茄锅底要问要不要喝汤，盛汤佐料葱花香菜等要问有无忌口。鸭血太腥建议直接下到辣锅或者清水锅汤一遍。

要记住鸭血、虾滑等菜品的蘸料，主动提供，主动帮顾客下虾滑。及时加水，收盘子。尽可能多的满足顾客要求。

每天要求至少拿5个好评。在美团上客人给好评比较重要，服务好了让客人给好评。

**业绩与考核要求**

公司会对店面进行考核，会对整个店面进行一个打分处理。比如说店面的考核，食品卫生之类的考核，微笑服务也有考核。

有些店会有业务要求，比如每天要好评至少五个以上。服务员如果能把价格高的菜推销出去，有的店会有提成，但很多店没有提成，就是固定工资。

垃圾分类如果扔错了，会扣分。海底捞全日制员工一年12分，垃圾分类问题一次扣0.2分。

**身体疲劳状态**

一天工作结束后，不太累，比较开心，因为下班之后可以干自己的事情。但有时候也会觉得有点累，特别是收拾桌子的时候来不及。

长时间站立，脚会很疼，一天要走两万多步。腿会感觉累，时间长的话腿最累。身体上的疲惫比心理上的更明显。

海底捞工作特别累特别累，真的好累好累好累，服务的时候肾上腺素狂飙，透支身体的累。一天11个小时左右，又当服务员又当清洁工。

在饭店做服务员被安排到工作量最大的岗位，整个人就非常累了，半夜又醒了一次，脚从床上站起来的时候，就感觉整个下半身都是不舒服，又疼又什么的，右脚也肿了。

工作时长超级长，12个小时打底。过了新手保护期就和正式员工一样上下班，一天至少14个小时（9:00-22:30，上到11点甚至12点都是正常的）。

**高峰期压力**

高峰期主要是周末，周末会比较忙。区别就是很多人吃饭，人多就有点顾不过来。平均每天要服务20桌左右的客人。

最忙的时候就是11点到下午1点，然后下午5点到晚上8点多。高峰期会排队，中午可能就是一天都吃不上饭的那种，没有时间吃饭。

店里很多人排队的时候，有一点影响，会有点累，有点着急。但忙的时候大家都比较知道干啥，沟通的话还可以，配合还不错。

最忙的时候前两年来吃的客人多，外面沿着走廊排满了人，多的时候还在外面支座位。一桌服务完了服务另一桌，实在等着急的顾客就只能看他们选择其他家的。

**缓解疲劳方式**

缓解身体疲劳就是睡觉充充电。下班之后看个电视剧，转移一下注意力。回家和娃说说话，休息刷刷手机。

喝杯奶茶就好了。休息的时候，没人的时候可以玩手机，这样能充电。

下班后很快就能切换到生活状态，没有要特别调整的。工作中的压力一般不会带回家，有一点点的话家人也会理解。

**保持微笑的技巧**

当内心很烦躁或难过，但工作要求必须微笑服务时，会找一点小事调节一下自己。比如说可能哪一桌带来小朋友跟他聊了一聊天，就比较容易化解那个情绪。

技巧就是让自己忙一点，找点事情做。在工作间歇把自己调整好，生活嘛，就是会遇到各种各样的事。

保持微笑对我来说，不高兴的时候是最困难的。遇到那种难缠的客人，我不会微笑服务。

早点服务完，然后上完菜就可以歇着了。我跟好朋友吵架心情很不好，但和好了又会笑嘻嘻的。

**情绪耗电时刻**

耗电的时候就是有时候太忙了，真忙不过来，然后同事看到他们也不会怎么帮忙，心情有点不好。

可能是一些重复的工作会比较耗电。高峰期人特别多，收拾不过来的时候会着急。

遇到客人态度不好、不讲理的时候，会觉得委屈、不开心。被客人写差评，尤其是觉得自己占理的时候，心里会不舒服。

**情绪充电时刻**

和朋友同事聊一聊八卦，这个能充电。没人的时候可以玩手机，休息一下。

客人带小朋友来，和小朋友交谈，觉得很有乐趣，很治愈。用完餐之后客人当面表扬，说服务挺好的，这小女孩挺不错，被表扬还是挺开心的。

下班之后就直接开心了。回家可以干自己的事情，看电视剧，吃好吃的，这些都能让人放松。

**处理负面情绪**

当工作中感到委屈、愤怒或无助时，会和朋友倾诉，或者吃好吃的，转移一下注意力。

心情特别不好的话会跟老板说休息一天。有时候会自己消化，在休息间歇调整好就继续工作。

我和我老公两个人有商有量的解决，没有啥过不去的，其实就是互相退让，把问题解决了。心里就只能顺其自然的接受，没啥其他办法，过不去的也会过去。

**遇到好客人的体验**

客人过来他也会跟你笑，客人也会很有礼貌，我就会真心想笑，而不是职业性微笑。

客人很好说话，他也会比较为你考虑，理解你的辛苦。服务比较细心周到，客人用完餐之后当面表扬："这儿服务挺好的，这小女孩挺不错"。

在上海工作的时候，有一个上海阿姨说我上菜挺好的，收拾也挺好的，倒骨碟也挺勤快的，还给了我200块钱小费。被表扬的时候很开心，这种正向反馈对继续做好工作很重要，可以得到肯定认可，会比较有动力。

当然最开心的是顾客喜欢吃我们家的菜下次还来的时候。前两年来吃的同学多，大家都是靠着情怀来吃，基本上外面沿着走廊排满了人，虽然忙但也很开心。

**难缠客人的处理**

最近遇到的难缠客人是那天给了我们写了个差评的人。因为我们关灯，快下班了为了省电，他坐在这边，可能把他旁边的一些灯给关掉了，然后就不太高兴了，就写了差评。

听到客人那样做时，第一反应是觉得自己比较占理。但还是要给他回复解释一下我们是因为什么原因，然后下次就改进，不会出现这种情况。公司有要求，还是要和客人说清楚。

事后的感受是下次就尽量去避免这种事情，不敢随便关灯了。如果差评了会被扣钱。

有顾客在美团上给我们打差评，说送的菜有问题。我老公（老板）就在美团上联系他说不好意思，然后看是给他重新做还是退钱。还是想着把顾客安抚好。

遇到客人起冲突的时候，同事会出面帮你调解。如果是小事，本着顾客就是上帝的原则，向顾客道歉，送点饮料之类的平息争执。如果是遇到蛮横无理取闹的顾客，就直接报警，不跟你废话。

**客人的常见问题**

客人的要求比较多。有时候客人会问"能不能给我们便宜点"、"我们点这么多菜，给打折吗"、"你们为什么还要涨价"。

有客人问"所以你不能给我申请免费？我看小红书/我在国外都可以给我免费"。每天面对各种性格的人，包括脾气暴躁和缺乏素养的人，需要控制自己的情绪，以礼相待。

客人订冰淇淋外卖，送到家里不马上吃，等一会儿打开发现化了就差评说"你们未免也太过分了吧"。有客人要两个圣代说4块钱，我说对啊，她说不是3块吗怎么还涨价，我说3块是脆筒。

要摇摇奶昔，都已经跟他们确定好了发票完毕了，来了一句我不要摇摇奶昔我要加椰果的。订单能不能先想好了再说。

**同事关系氛围**

同事之间关系比较融洽，会相互支持。交到了一些比较好的同事，大家相处得好。天天都在后厨笑笑笑，下班后还会一块去吃饭聊聊天。

管理层对员工的态度挺好的，经常问你吃不吃好吃的，点奶茶。店长也非常体恤，脚肿了会说回去用盐水泡泡脚，后来帮我调到前厅去了，作为新员工稍微体恤一下还是挺心暖的。

海底捞的同事氛围很好，都会很细心的教你。师傅说犯错了也不要紧，能改就行，放心大胆做，大家都兜着呢。

**同事支持系统**

当遇到困难（比如被顾客刁难）时，同事们是后盾。比如说跟客人有点语言上的冲突，作为同事有时候会出面帮你调解。

同事之间有一些加油的手势互相打气。和同事之间的社交聊天可以帮助缓解工作上的疲惫，大家一起聊八卦。

团队里大家更倾向于合作。每个人都把自己定位到哪一块，分配好工作，然后大家一块去合作把事情做好。

忙的时候其实大家都知道干啥，不太会起冲突。忙的时候大家配合还可以，都比较清楚自己要做什么。

**同事矛盾摩擦**

有时候会和大家相处不太愉快，容易有一点小摩擦，就比如说你说了一句啥话可能就起冲突，或者因为工作上的一些想法产生冲突，就比较不开心，就会觉得有点干不下去。

不过大部分时候都挺好的，偶尔会有冲突。如果不是自己的错可能还有点不服气，如果是自己错了就在心里决定下次一定更正。

各个岗位之间的互相协作有时候配合不到位会导致客人投诉，比如菜放错桌。矛盾倒是没有，但工作上配合不到位会有问题。

**上级管理方式**

上级批评的话，一般都不太有正式的批评，只有一两句话带过。收到批评后，如果是自己错了就下次做好，如果不是自己的错会有点不服气。

批评的沟通方式应该是私下说，语气比较正常，不会特别凶。当众说的话有的人脸皮薄会受不了。自己错了是给自己指出来，工作就需要这样。

海底捞的领导非常好，真的跟自己亲姐姐一样。每天累死累活想辞职，但是领导给的情绪价值让我一下子又打消了这个念头。坚持下来不是因为工资高，而是领导好。

店长会问员工情绪好不好，担心我们身体问题。老板也会比较关心员工，就是担心我们情绪不好不好上班。

**继续工作的动力**

还是要赚钱嘛，然后就是大家也大部分时候都挺好的。可以得到肯定认可的话会比较有动力。

被客人表扬的时候很开心，这种正向的反馈对继续做好这份工作很重要。只要做得够好就有小费拿，在上海不止拿了一次小费。

目前的工作状态还是比较理想的，没有特别大的差距。工作氛围其实也挺好的，当氛围起来的时候会觉得工作还不错。

**职业成就感**

干好这份工作最重要的品质是耐心细心。比如说你今天来了一个客人，对他服务很好，让他给了一些好评，在美团上就比较重要。

要有头脑，记账什么的，要记住很多会员、老顾客的口味忌口。要勤快，要有耐心和真诚。

我们家的鱼可以看得到的，都是当天现捞的，青菜也是在菜市场买的新鲜的，都在冰柜里顾客可以看得到。我们能开这么久，也是靠的回头客和品质。

**工作挫败感**

有时候会觉得"真的有点干不下去了"，比如和大家相处有小摩擦的时候，或者被客人无理批评的时候。被老板说、被客人讲的时候会觉得有点干不下去。

对于自己开店的来说，就是没顾客来店里吃饭的时候会觉得干不下去。现在就是不是我们的鱼品质不好了也不是菜不新鲜了，就是顾客选择变多了，没有原来的那种情怀了。

以前是身体累，现在是心累。最开始都觉得还好，现在是怕没顾客。但还是要坚持，因为目前没有找到更能赚钱的，也没有其他的生路。

**对个人生活的影响**

工作对个人生活影响不是特别大。有足够的时间和精力来处理个人事务。工作没有影响与朋友的社交活动。

工作中的压力一般不会带回家，会有一点点但家人会理解。下班后很快就能切换到生活状态，看电视剧转移注意力，和朋友倾诉。

但对于自己开店的人来说，基本就没啥个人生活和社交了。回到家还要忙着管娃，基本没时间考虑其他事情。家里一般是老人帮着照看。

**休息时间安排**

下班之后可以干自己的事情，看电视剧，吃好吃的，和朋友聊天。有空的时候每天都可以处理个人事务。

一个月休息3-4天，休息的时候可以好好放松。不过有时候休息的时候也要保持在线，如果店里有事可能还要回去处理。

最受不了的就是夜班，上完夜班第二天休息根本缓不过来。海底捞夜班是22:00到次日7:00，凌晨顾客较少不一定上完所有时段。

**理想工作状态**

理想的工作环境就是工作相对来说比较轻松，没有那么累，然后大家相处得好。朝九晚六的那种，不会像现在这么晚。

只要天天开心，工资按时发就行。至少休息三小时，如果上11个小时的话那就休三个小时，月休得休够。

目前的状态差不多，还是比较理想的。如果让我给这份工作打分的话，1-10分我会打8分，大部分的时间大家都是很好的，离10分的差距大概就是大家偶尔会有冲突。

**新手的困难**

刚入行的时候会觉得服务行业太累了，不想干。干了一段时间又觉得餐饮其实还挺好玩的。

作为新员工，店长稍微体恤一下会觉得挺心暖的。刚去海底捞的时候要从发毛巾开始做起，妆也有要求，头发一根都不让有还要喷发胶。

新人估计就不太会处理问题，遇到难缠客人可能客人语言上有点那啥的话可能就不会顺着客人，会有语言冲突。一般有经验的就会顺着客人的意思去，尽量满足他的要求，不会容易起冲突。

**老员工的经验**

每个人的经验不同，所以面对一些事情都有自己的处理方法。老人的话多半都会先给对方把问题解决了，先赔礼道歉，顾客也会舒服很多。

有经验的员工知道如何处理与顾客的矛盾，会用沟通技巧避免冲突升级。在忙的时候老员工都知道该干什么，配合比较好。

已经适应了这种工作节奏，每天都差不多。刚开始可能会不适应，但时间长了就习惯了，不会觉得特别累。

**工作特点**

海底捞的服务要求很高，但工作氛围很好。底薪3500元加提成一个月能有4500-6000元。福利待遇好，有加班费，还有员工餐。

海底捞压力很大，一天工作11-14个小时。要求非常多，学习的地方也多，进去之后可能会掉眼泪。不是客人的态度就是和同事的关系。

海底捞要化很明显的妆，紫色眼影正红色口红，头发必须盘起来贴着头皮绑超级紧。工作时要时刻保持笑容和积极态度，是块砖哪里需要哪里搬。

海底捞兼职夜班更需要人，熬夜和劳累都需要做好心理准备。工作强度不算很大，适合不爱动脑、晚上喜欢emo内耗的，因为工作起来根本没有心思考虑别的事。

**工作体验**

在蜜雪冰城做收银，遇到过很多奇葩客人。有要圣代的说怎么涨价了，我说3块是脆筒。有订了之后又改主意的，订单能不能先想好了再说。

还有外卖订冰淇淋送到家不吃等化了再差评的，脑子跟有病一样。面对这些无理取闹的客人只能忍着。

**自己开店的经历**

自己开纸包鱼店，2020年入驻的，开了5-6年了。基本上从早九点多营业开始到晚上九十点，基本上没有休息的。

早上五六点起来给娃做饭，七点送他上学，八点去市场采购买菜买鱼，九点多过来开店营业。一般都是上班不是饭点自己消化情绪，回家还要管娃。

前两年生意好的时候虽然忙但很开心。现在顾客选择变多了，没有原来的情怀了，人少了是心累。如果让我给这份工作打分的话是6-7分，还是原来的味道只是环境竞争变多了。

**对工作的总体评价**

如果用一两个词来形容这份工作，我会说"平稳"，没有很累，因为每天都差不多已经适应了这种。还行吧，挺好的，大部分时间大家都是很好的。

这份工作对我来说，厌烦过因为每天都是重复无趣的工作内容，憎恶过因为上下级的关系处理让人无力。但也有积极的体验，就是交到了一些比较好的同事。

每一种生活都是值得过的，每天遇到那么多人、做那么多事，是人生重要体验而不是插曲。从"采风"的初始目的，转变为对生活的深度认知。

**工作的意外收获**

没有什么意想不到的收获，没什么影响。与刚入职时相比，以前是身体累，现在是心累。

从"新手村"逐步走出，从尴尬抵触到适应接纳，这是自我职业成长的过程。逐渐建立对顾客的关心，好像真的有点关心顾客了。

这种工作氛围其实也挺好的，当氛围起来的时候会觉得很有意思。认可工作氛围，认可"氛围起来时的积极状态"。

**是否会继续选择这份工作**

如果重新选择，如果有选择的情况下可能不会，没有选择的情况下可能会。会选择，也没事别的能干的。

主要看个人意愿吧，适合就进，不适合选其他行业。心理素质要高点才能做好这份工作。

对于想要进入该行业的人，建议心理素质高点。要相信自己，要有耐心细心。这份工作挺稳定的，但也确实很累。

**印象深刻的好客人**

有个客人过来吃饭，大哥从兜里掏出一沓子100块钱要给我小费。过了一会儿他又招呼我，又掏出小费给我，还跟我唠唠嗑问我是干哈的。

有个小女孩要拍周围饭店的环境，就拍我我走哪他拍哪儿，那小姑娘真有意思了。有个小男孩拍照片然后拍我，拍完还给我看。

在上海遇到一个阿姨，我去上菜她就问我北方的南方的，跟我说我上菜挺好的收拾也挺好的倒骨碟也挺勤快的，给我奖了200块钱。听到表扬时开心啊，只要做得够好就有小费拿。

客人吃到我们的菜经常过来吃，我们虽然忙但也很开心，经常给他们抹零头、送小菜、送饮料。顾客喜欢吃我们家的鱼下次还来是最开心的时刻。

**印象深刻的难缠客人**

有个女客人成天在那瞪我，我一直在那瞪我，我寻思那你就说话呗你瞪我干啥啊。完了第二台那女的说我都跟你招手老长时间了谁让你不回声来的，我也不负责你这桌的。

我现在看见这种年轻女的我都害怕，太不舒服了一个个的像有大病似的。有的客人脾气暴躁缺乏素养，用粗鲁的语言攻击你，轻则被领导训斥扣工资重则让你卷铺盖走人。

有同事被客人骂哭了，那个客人一直没点菜姐姐就去问，客人直接说你管我点不点菜，说让别人来服务我，就给那个姐骂哭了。

有客人来点干锅点了清炒娃娃菜，客人说娃娃菜清炒的但上面要有辣椒这个才正宗。我当时就愣了，清炒跟炝炒我还是分得清的，清炒在菜上放辣椒是啥鬼。

**差评投诉处理**

因为关灯快下班了为了省电把客人旁边的灯关掉了，客人就写了差评。觉得自己比较占理，但还是要回复解释一下是因为什么原因，下次就改进不会出现这种情况。

有顾客在美团上说送的菜有问题给差评，老板在美团上联系他说不好意思，看是给他重新做还是退钱，还是想着把顾客安抚好。

处理差评挺难的，不太好沟通，让客人取消差评他们不同意。要是差评了可能会扣钱，所以要尽量避免。

**后厨卫生问题**

饭店的后厨怎么能这么脏呢，有个很大的盆上面套一个塑料薄膜，就相当于你在煮塑料袋。掉到地上的虾直接就捡起来就往上面放。

洗的那个盘子我根本看不到一点泡沫，水已经很浑浊了，真的太恶心了。后厨的环境有时候让人很难接受。

洗碗不是单纯的拿碗在水里过一遍，要分几个步骤。第一步是刨碗，就是把碗里的剩菜倒在一个框里，就算戴着口罩也能清晰地闻到调料剩菜水油软硬混合物的气味。

**实习生与兼职问题**

有的是学校安排过来实习的，学校从他5000块钱工资里抽走2000给他3000，所以他心里非常不平衡满心怨气。

假期工在海底捞里算是最底层了，因为拿的是固定工资所以拼命压榨，时薪不足15元是常态。连续在洗澡间刨碗捡碗五六个小时是常态。

干的活没比正式工少薪水却低了不止一点，一个月下来少说七八百大到几千都是有可能的。只要在那上班无论兼职还是全职都要签合同，想离职不会扣钱没有违约金提前两天说。

**工作分配不均**

有的同事是负责雅间的姐，有啥活呢就推给我跟他。各个岗位之间的互相协作，传菜、后厨、前厅服务岗配合不到位会导致客人投诉。

我在撤桌有顾客进来了，我看到并且确认有其他同事去接待了所以我就继续撤桌了，被店长看到了就说我没有服务意识，说再给我一周时间学习如果还是这样可能就不要我了。

里面的经理会想法设法给你找事干，前堂就是叫你不停扫地，后堂客人少没菜传的话就会叫你去洗碗，总之就是要压榨你上班的每一分钟。

**管理层的压力**

后堂经理经常大声骂人，有一次我就是把客人退回来的菜品放错了地方放在了隔壁房间桌子上不过一秒就被他看见并大声吼叫责骂。说实话当时想死他的心都有了。

那天店长把担当们都叫去开会，海底捞今年大概率会改革关于工资了，以后应该是没有计件了。海底捞特别累，工资不算高，时薪很低，要求非常多。

海底捞一般都是一人多岗身兼数职。如果你是店里的"大动脉"，那就别想着休息能安稳睡觉，没准儿正逛街呢突然一个飞书消息问这个事情跟进了没，你一天的好心情都没。

**员工餐与福利**

员工餐经常油腻腻的，吃多了真的会反胃。海底捞待遇好是好但是很累，供吃供住五险一金。

工作餐如果不吃或者工作餐结束后可以打包，遇到好的店长就可以大包小包带回家。海底捞小料台的调料和水果是一笔非常值得薅的羊毛。

健康证也不报销，除夕还要表演节目还要推菜品，连续半个月没有休息。过年没有三倍工资。

**点餐与管理系统**

日常工作会用美团点餐系统，内部用钉钉沟通。这些工具让工作变轻松了，操作很简单，美团上顾客订单比较多这还是挺好的。

有时候会信息看不过来，要在飞书上补卡排岗。要熟练掌握ipad下单、对菜、付款机的使用。

有专门的手机是验券的，老年人过来不会用我们会帮他到电脑上点单帮他验券。扫码点单比较方便，我们有时候会到电脑上退个单。

**监控系统**

餐厅里的监控对我来说更多是保障。后厨每隔不到一米就有一个监控。那天有客人手机丢了就是看监控的。

老板经常在店里，隔壁那家店也是老板的。顾客过来找东西丢了老板会看一下监控。没有压力，因为主要是为了安全。

**口头禅与常用表达**

"还行吧"、"挺好的"、"差不多"、"没啥"、"就这样子"、"然后就"、"可能就是"、"我寻思"

"嗯对"、"哈哈"、"唉"、"呗"、"嘛"、"呀"、"吧"

"没想过"、"不知道诶"、"这个...怎么说呢"、"嗯..."

**描述工作状态**

"每天都差不多已经适应了"、"大部分时候都挺好的"、"还是要赚钱嘛"

"哪里缺人去哪里"、"活动性比较高"、"就是重复性的工作"

"高峰期人多一点"、"忙的时候大家都知道干啥"、"配合还可以"

**描述情绪感受**

"挺开心的"、"有点累吧"、"比较不开心"、"还好不太累"

"有点不服气"、"挺心暖的"、"很治愈"、"被表扬还是挺开心的"

"有点干不下去"、"就比较不开心"、"也比较能接受"

**描述客人**

"客人很好说话"、"为你考虑"、"理解你的辛苦"、"很有礼貌"

"难缠的客人"、"不讲理"、"态度不好"、"脾气暴躁"、"缺乏素养"

"像有大病似的"、"要求比较多"、"无理取闹"

**给新人的建议**

主要看个人意愿，适合就进不适合选其他行业。心理素质要高点，要有耐心细心。

这份工作挺稳定的，周六周日比较忙平时不忙。但是很累，送外卖更辛苦更危险。

要相信自己。每一种生活都是值得过的，不要觉得做服务员就低人一等。

**行业现实状况**

餐饮行业留不住服务员，待机时间超长工资不高工作很杂。中午经常需要加班打扫到下午三点多才能休息，晚上客人没走十点下不了班。

固定工资无论干得多好涨薪无望升迁无望。服务员的上级直接是老板，总不可能把老板给踢了。

工作没有大事但小事情排着队。客流高峰期的时候哪怕是蜘蛛也会感叹自己手脚不够用。人情世故非常多，老板难搞，发工资会拖延。

**转行与其他选择**

有人从室内设计师转行做服务员，做了3-4年设计月薪七八千最多1万多，因为行业瓶颈突破不了先转行试干点别的。暂时做两三个月差不多半年之内。

如果一定要换工作想当摄影师，纯纯爱好不挣钱。送过外卖但是太危险了，送外卖一个月能挣五六千多的话一万多，工作时间早上6点到晚上11点多。

如果有选择的情况下可能不会再选这份工作，但没有选择的情况下可能会。也没事别的能干的，目前没有找到更能赚钱的也没有其他的生路。

**名校毕业生做服务员**

我毕业于国内某名牌大学戏剧影视文学专业，2024年6月毕业。家人反对我入职餐饮行业，面临家人不理解的压力。

不顾家人反对入职海底捞，以"采风"为初始目的选择餐饮行业。打破"名牌大学毕业生必选大厂/考公/留学"的路径依赖。

从"新手村"逐步走出，从尴尬抵触到适应接纳。入职快一个月后逐渐适应，认可工作氛围，真诚表示"每一种生活都是值得过的"。

每天遇到那么多人做那么多事是人生重要体验而不是插曲。通过服务过程中的人际互动与日常事务，意识到基层服务是认知生活的重要途径。

**海底捞工作的双面性**

海底捞同事氛围很好都会很细心教你，师傅说犯错了也不要紧能改就行放心大胆做大家都兜着呢。领导非常好真的跟自己亲姐姐一样。

但海底捞压榨女员工已经不是一回两回了，头发炸毛谁都可以挑我刺，妆容不明显要挑我刺还让我用店里几块钱拼多多买的劣质化妆品继续加深妆容还必须涂亮片。

海底捞离职很容易但有一定可能性会被拉进录用黑名单。干暑假工的话干的活没比正式工少薪水却低了不止一点。

海底捞是属于那种需要你的时候就要不需要你的时候立马以公司优化请你走人。没人情味不稳定。在海底捞能够活下来的基本上都是以前皇宫身边的那种太监级别人物才能生存。

**自我认知的转变**

刚开始"疲惫大过了情绪"，面对规章制度与领导安排会用"以读乱回""一本正经胡说八道"等方式表达尴尬，直言"我以前不这样""怕别人骂我"。

后期逐渐适应认为"这种工作氛围其实也挺好的"，甚至走出"新手村"。价值观重塑，完成从抵触到接纳的心态转变。

逐渐建立对顾客的关注"好像真的有点关心顾客"，体现服务意识的萌芽。认知到基层工作能带来独特的人生体验。

**工资收入详情**

火锅店服务员月薪3500-4500，我们店大概4000出头。没有提成，固定工资。西餐厅服务员约10个月工龄月薪差不多。

海底捞底薪3500加提成一个月4500-6000。做了三年刚开始前四个月每个月只能拿保底3900，后面转深夜班能拿4-5K，换了店长后拿6K。

蜜雪冰城一天一百五十块钱。兼职小时工时薪不足15元，假期工在海底捞连续刨碗五六个小时第一次去晚上11点回宿舍在床上抱着两个脚打滚哀嚎。

自己开纸包鱼店原来雇人一个月给他们3500块，缺勤一天扣一天加班了补钱。从室内设计师转行前月薪七八千最多1万多。

**经济压力与生存**

还是要赚钱嘛，这是坚持下来最主要的原因。发工资的时候会觉得干这行还挺值得的。

目前没有找到更能赚钱的也没有其他的生路。会选择这份工作因为也没事别的能干的。

最开始都觉得还好现在是怕没顾客。以前是身体累现在是心累，就是顾客选择变多了没有原来的情怀了。

正规公司遇上发工资的日子和节假日会把发工资的日子提前，但私人小饭馆遇到这种情况会往后延期。对于经济压力大的人来说真的急死个人儿。

**与客人的语言冲突**

喊退酒他们就没人理我，喊了好几遍没人理我，我就可生气了，不理我就不喊了。

今天这客人也跟有病似的，那女的在那瞪我，我寻思那你就说话呗你瞪我干啥啊就你长眼睛了。

有姐姐被客人骂哭，客人一直没点菜姐姐去问，客人直接说你管我点不点菜让别人来服务我。同事心情很不好觉得很委屈。

**与管理层的矛盾**

海底捞丧假跟我说过了就不可以请了，在我多次反驳之后终于成功拿到了三天丧假。宽以待己严以律人。

在海底捞一年什么没有学会，学会了勾心斗角学会了宫廷演戏。基本上都是以前皇宫身边的那种太监级别人物才能生存。

有的老板女老板有时候挺好的但有时候不好，前两天后厨还有两个男生就因为她被骂走了，人家不干了。她觉得人家干的不够好但人家已经干了两个多月从店新开就一直来干了。

**内心的挣扎与纠结**

真的不能再干了我要是再干活的话我的眼睛就要废了，太累了累得想死，累得我真的都想跳楼去了。

每天每天的状态就是生无可恋，活着又活不好死了又死不安心。疲惫大过了情绪。

干了一天想辞职了不是因为累，我恨死微笑服务了，还有那些乱七八糟的服务。走路不行得小跑，这点工资也不够我当纯牛马的。

**应对难缠客人的方法**

主管或老板到场后第一时间分开服务员跟顾客，绝对不能在一起询问。先安抚顾客，如果是小事本着顾客就是上帝的原则向顾客道歉给顾客个台阶下，送点饮料之类的平息争执。

然后私底下安抚员工跟她讲一下沟通技巧，如何处理与顾客的矛盾，让她踏踏实实上班，老板大方的会给200块委屈奖。

如果是遇到蛮横无理取闹的顾客不好意思那你就是闹事的，直接报警！压根就不会跟你纠缠也不会跟你动手不跟你废话直接报警。

有经验的就会顺着客人的意思去，尽量满足他的要求，不会和他容易起冲突。先给对方把问题解决了先赔礼道歉顾客也会舒服很多。

**情绪调节技巧**

找一点小事调节一下自己，比如说可能哪一桌带来小朋友跟他聊聊天就比较容易化解那个情绪。

让自己忙一点找点事情做。早点服务完然后上完菜就可以歇着了。

看电视剧转移注意力，和朋友倾诉，吃好吃的。心情特别不好就跟老板说休息一天。

在休息间歇把自己调整好。生活嘛就是会遇到各种各样的事，没啥特别烦躁的基本就在休息间歇把自己调整好。

**工作效率提升**

忙的时候大家都知道干啥，沟通的话还可以其实忙的时候还不太会起矛盾。

每个人都把自己定位到哪一块分配好工作，然后大家一块去合作把这个事情做好。

要勤快还要有头脑，记账什么的要记住很多会员老顾客的口味忌口。服务比较细心周到客人用完餐会表扬。