# 最新酒店员工培训方案流程 酒店员工培训方案(优质8篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-05-31

*为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。酒店员工培训方案流程篇...*

为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

**酒店员工培训方案流程篇一**

员工培训工作和部门服务质量检查作为20xx全年度的工作重点。将“建学习型企业，当智能型职工”的主题贯穿其中。积极探索学习型组织在组建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为酒店发展积蓄资源和扎实员工的基本功。

20xx年度的员工培训以酒店的发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，熟练掌握服务技能，增强岗位竞争力和锻炼员工的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，不断强大伊家鲜的品牌形象和市场竞争力。

培训工作以门店（部门）为基本培训单位。贯彻操作技能、服务技能、服务态度相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。预计在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

（1）管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分员工参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正规化和标准化。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

（2）酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

（3）针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

（1）在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

（2）在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强人员流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

“员工只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。”这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些员工自身的积极性和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1、优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提。20xx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店（部门）在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2、服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一直在说的问题之一。服务无止境。我们会通过督导和检查的方式来改变。“以培代养，以查带管”的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能达到一个新的认识和提高。

1、员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情况检查。

2、协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3、认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4、酒店基础培训教材的制作和选用工作

**酒店员工培训方案流程篇二**

新员工必须参加培训是众多酒店所共认的，除了极少数人员主张拿来主义，不开展新员工培训，因为他们称招聘的员工应是合格员工，合格员工不需要再进行培训，如果是不合格的员工那又为何要招聘呢？在这里暂且不去争论是否需入职培训，而是分析我国现在酒店业对新员工的培训方式问题。

很多时候部门经理主和也许受到来自上司或自以为是，独揽了新员工入职培训，认为只有自己培训才可放心，这是很不明智的。尽管对个别课程由经理主管来完成是必要的，但若大部分的课程由他们来完成，这无形当中增加了自身工作的压力。

无可否认，培训是管理的一部分职能，是每位经理和主管所必须承担的职责，但作为新员工入职培训不应占用他们过多的时间与精力，而应均衡地重视每个管理职能，给每种培训合适的份量，如果这些部门经理和主管将工作时间大部分只是一味地去培训新员工，那么建议酒店给他们发放培训员的工资或员工工资，因为他们并没有尽到一位部门经理或主管的全部职责。

由于培训只是管理的一部分职能，故部门经理主管还有很多其它事情要处理，每逢培训部与他们意见左右时，就会以培训只是很少的一部分，不能因少失大等来阻碍培训工作的顺利开展。或者说，实践是最重要，让新员工实际工作当中慢慢摸索更有成效，放任新员工不管。

因为新员工不可能一下全部到位，往往是这个星期来几位，下个星期来几位，甚至是这个月来几位，下个月来几位，这样有个别部门就等到十几个新员工后，将大家聚在一起上大课。其实采用大课形式的培训效果并不理想，特别是酒店行业要求很多服务细节，仅仅靠这几节大课是不可能详细解释清楚的。同时这种形式的培训很容易让新员工感到沉闷，误导新员工酒店的培训就是这个样子。

**酒店员工培训方案流程篇三**

1、了解新员工背景资料。并初步确认培训方式方法。

2、确定培训时间。并通知新员工。

3、准备相关表格。如入职培训签到表及新员工入职培训评估表。

4、开展培训课程。

5、填写培训评估表。通过授课人依据新员工的表现，填写培训评估表。

6、参观酒店。

7、培训考核。

8、培训结束。对考核及格的员工送到人事部门，不及格者，不给予录用。

9、分配部门。

10、存档。

2、部门岗位培训 （部门经理负责）

到职后第一天：

到职后第五天：

一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。

对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标

设定下次绩效考核的时间

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

3、公司整体培训：（人力资源部负责--不定期）

公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务

公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核

公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序

**酒店员工培训方案流程篇四**

地点：886酒店

方式：开业庆典

四、主题：“天上人间———————碧海云天”

五、价格：1、实行通票制度。价位：〈人民币〉118、00元/位。

包含服务项目：免费洗浴门票、免费餐饮〈内容见店内公告〉、免费观看大型演出、免费书吧、免费健身、免费饮料一瓶。

宣传：

a、外部：

1、活动的前期预热[新闻、软文、广告的宣传，dm、pop等的发放到位]。

2、报纸媒体的选择[燕赵都市报，燕赵晚报]。

3、电视媒体的选择[河北卫视1台，旅游频道]。

4、网络媒体的选择。

5、户外媒体的选择[车体、路牌〈暂不考虑〉]

6、广播电台的选择[暂时不考虑]。

7、dm的发放[针对司机及有车一族重点发放，并发放开业优惠承诺书]。

8、店外的宣传[开业用的氢气球，灯笼，条幅，pop等。烘托节日气氛]。

9、开业庆典期间每天前五名顾客还有更多惊喜送出。

10、每天还举办幸运大抽奖活动。〈详情见店堂海报〉

b、内部：

1、凡是一次性消费满300元的赠餐券50元、门票一张，及其它礼品。

2、凡是一次性消费满600元的赠餐券100元、门票两张，及其它礼品。

3、凡是一次性消费满1000元的赠餐券150元、门票四张、及其它礼品。

4、凡是一次性消费满1500元的赠餐券200元、门票六张、及其它礼品。

5、凡是一次性消费满20xx元以上的{含20xx元}赠餐券300元、门票八张、健身月卡一张及其它礼品。

6、就餐的同时还可以免费观看大型的文艺演出活动。

7、门票买一送一。

8、店内的宣传[灯笼、彩色气球、pop的布置及人员的培训到位]。

促销礼品：

1、打火机类。

2、雕塑{小型浮雕类，

有收藏及观赏价值}。

3、鲜花。

4、水晶制品{小型工艺品}。

5、其它玩具类。

举办迎新春象棋大赛—————碧海云天杯

时间：正月初十—————十二日

奖品：一等奖奖————

二等奖奖————

三等奖奖————

鼓励奖奖————

参与奖奖————

欢迎各界人士报名参加。报名咨询电话：

九、闹元宵节—————猜灯谜大型文艺晚会活动。

时间：正月十四————十六日，每晚8：00———10：00点

奖品：〈另定〉。

欢迎各界有识之士参加出题活动。〈出题者另有奖品〉

报名咨询电话：

十、销售重点：俱乐部会员卡、门票年卡、健身卡、美容卡。

十一、签定消费协议。吸引重点客户。

销售方式：

1、人员推销，通过电话、上门等方式直接面对客户。

2、配合广告宣传进行优惠折扣销售。

例：浴所会员卡在开业期间每天前二十名顾客九折优惠销售。

浴所门票卡在开业期间每天前十名顾客八折优惠销售。

健身卡在开业期间每天前五名顾客八折优惠销售。

美容卡在开业期间每天前五名顾客八折优惠销售。

3、和专业公司合作共同销售。

4、针对重点单位签定消费协议。

十针对消费人群：白领、金领的中、高收入人士。

十活动涉及的部门：洗浴部、前厅部、餐饮部、康乐部、客房、美容美发中心；其他各部门做好接待、后勤保障等各项工作。

十四、随时进行活动的跟踪及售后回访工作，各部门要建立健全客户档案制度，及汇总工作。

十五、评估此次营销活动的成果，总结经验。以便在下次活动时参照及取舍。

十为配合此次营销活动的顺利进行，各部门领导及营销部人员营销需要同时进行电话营销，签约销售等有关销售方面的工作，做到全员营销，团队之间要互相配合，全力打好这一仗。

**酒店员工培训方案流程篇五**

首先，员工集体培训的五个过程：

（一）确定培训目标；

（二）分解培训项目；例，摆台过程的分解。

（三）培训具体工作的落实；

（四）四步培训法：1，讲解；2，示范；3，尝试；4，跟踪指导；

（五）情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

（六）培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训；

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

包括：国际通用称呼礼：

1)国际上对男性和女性的称呼；

2)对地位高的官方人士称呼；

3)对来自君主制国家贵宾的称呼；

4)对有职业，职务和学位者的称呼；

5)对军人的称呼；

6)对神职人员的称呼；

7)关于中国少数民族的称呼；

8)部分国家的称呼礼节须知；

(一)国内习惯称呼礼：

1)敬称词的运用；

2)谦称词的运用；

3)美称词的运用；

4)婉称词的运用；

5)昵称词的运用：

（二）外交活动称呼礼；

1)要特别重视规范性问题

2)周到并照顾到不同国家的文化习惯

3)其他需要注意的礼节；

（三）圆满答客的礼节；

1)问答客人语气要婉转

2)打扰客人也要讲究礼仪

3)与客交谈话题要讲礼仪

4)与西方人交往的

5)圆满答客的其他礼节；

（四）使用名片的礼节：

1)使用名片的作用；

2)递接名片的礼节；

3)名片印制的礼仪规范；

（五）接听电话的礼节：

1)

2)问好之后再问候；

3)避免用过于随便的语言；

4)要学会注意聆听；

5)要培养做记录的习惯；

6)说话语气要平和；

7)要礼貌地接听电话；

8)礼貌地中断或转接电话；

9)答话声音要亲切；

10)关于音量与声调问题；

11)如何婉转地结束电话；

（六）餐厅卫生的礼节；

1)关于个人卫生问题；

2)关于工作卫生问题；

3)关于环境卫生问题；

4)关于餐具卫生问题；

5)关于食品卫生问题；

（七）客我关系的礼节；

1)顾客心理要求；

2)顾客就餐动机；

3)顾客就餐通常的生理需求；

4)须要摆正客我之间的关系；

2，顾客性格分析，了解不同性格的顾客，应如何接引，他们有哪些性格习惯及喜好；面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客；

活泼型性格顾客；

思考型性格顾客；

和平型性格顾客；

3，形体仪表及化妆知识，餐厅员工代表着企业形象，

培训内容包括：

形体训练，表情（微笑的标准），形体姿势（站姿，坐姿，拾物。.。.。.）化妆知识；

化妆的基本知识，淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识，春季色到冬季色的搭配等。

二，技能培训；

也是目前酒店内最重视的一个培训项目，也是新员工基本功；

订餐服务技巧；

填写订单技巧；

填写餐饮服务本须知；

送餐摆台服务技巧；

客房内用餐服务技巧；

如何办理客户结帐手续；

如何在送餐摆台后与客人道别；

如何向住店客人提供送餐服务的技巧；

1，中餐厅服务技巧。

1)

九知；人数，桌数，主办方，邀请方，宾主身份，标准和时间，菜品，出菜顺序，收费办法。

三了解；风俗习惯，生活忌讳，特殊要求。

2)分工要明确；

3)布置要合理；

4)中餐摆台及餐具准备；

5)酒水及水果的领取；

6)会前工作落实；

7)迎宾技巧及要求；

8)上菜服务讲顺序；

9)分菜服务与撤换餐具服务；

10)中餐宴会的结帐及送客服务；

11)会后清理和特殊事件处理；

12)中餐自助宴会的服务技巧及须知；

13)团体餐的讲究。

2，西餐厅服务技巧。

（一）迎宾；

1)招呼，问候

2)引客入坐

（二）餐前服务；

1)服务面包，水；

2)客人点餐前饮料；

3)呈递菜单；

4)解释菜单；

5)服务饮料；

6)点菜记录；

7)送单。

（三)开胃品(头盘appetizers）服务；

1)服务开胃品；

2)服务开胃酒；

3)清理开胃盘；

4)加冰水；

（四)汤(soups）或色拉(salads)服务；

1)服务汤或色拉；

2)服务第二道菜用酒；

3)清理第二道菜餐具；

（五)主菜(maincourse）服务；

1)服务主菜；

2)服务主菜用酒；

3)清理主菜盘及餐具；

4)清理调料；

5)清扫桌上面包屑；

（六)餐后(奶酪cheese和甜点dessert）服务；

1)布置甜点餐具；

2)布置服务咖啡或茶的用具；

3)服务甜点；

4)服务咖啡或茶；

5)清理甜点盘；

6)服务餐后饮料；

7)加满咖啡或茶。

（七）收尾及餐具摆放规则；

1)呈递帐单；

2)收款；

3)送客。

（八）西餐服务的情调：

法式，俄式，美式，英式，大陆式和自助餐的知识和特点。

（九)下午茶(afternoontea/hightea）服务；

（十）

（十一）西餐自助餐的知识。

3，棋牌游艺厅员工的培训内容：

1)服务人员的基本要求；

2)预定服务的程序和标准；

3)接待服务的准备工作的程序和标准；

4)游艺厅服务的程序与标准；

三，素质培训；

子曰：

1，八个正确的心态：

主要目的是建立员工的学习心态，增强其学习力，打造学习型团队；

3，改变使你成为最大的赢家；

增强员工适应能力，适应酒店各种政策调整。

4，情商培训；

对员工进行情商教育。

5，逆商培训；

增加员工面对突发事件的心态调整；

6，打造卓越团队的17条法则；

使员工更注重团结维护团队的完整性；

7，领导人的21个法则；

提升管理层领导力，了解人性；

最后，如酒店的培训机构成功组建，对内不再借重其他企业的培训模式就可以做到打造独特的企业文化，对外展开系列培训课题增加酒店收益，更有效的在业内打造企业形象，增强企业品牌含金度。

**酒店员工培训方案流程篇六**

众所周知，酒店是服务行业的排头兵，员工的精神面貌、工作能力、服务技巧及服务态度等因素都直接影响着整个饭店的经济效益和社会效益。加强对员工的培训，这对增强员工对酒店的认识、提高工作技能，增强凝聚力起着至关重要的作用。因此，我们结合实际工作经验，总结出一套较符合工作特点的培训方法。

新进酒店的员工就象一张白纸，虽然，其中不乏有相关院校毕业的学生，在人力资源部也会对其进行酒店基本知识及服务意识等理论的培训，但这些都只是在他们脑海里搭起了一个理论的框架，离我们岗位实际工作还相去甚远。如何在这些搭好了框架，拟好了提纲的“白纸”上书写灿烂的“文章”，则需要我们部门管理者继续对其进行系统完善的培训。

（一）建立系统的员工培训档案

对每位新员工都建立培训档案，详细注明其上岗时间、培训内容、训导员、培训情况、学习进度、考核情况、优缺点、评语等内容，以便让管理者对员工的情况了如指掌，为针对其学习情况、性格进行再培训打下基础，这也为将来员工定薪晋级提供了参考标准。

（二）进行上岗前理论培训

这是培训工作中不可缺少的环节，要向员工详细介绍饭店各部门基本情况、经营状况以及本部门结构、工作内容等等，让员工对饭店有一个初步的认识，了解本部门工作的性质，各岗位工作的内容。接下来，便是要详细全面地给新员工讲解岗位操作流程。在讲解中要注意：

1、阐明岗位工作的性质和内容，先拉出一根主线。

2、考虑到员工的接受能力和工作环节，从大方面入手，逐步细化，由浅入深。

3、对每一项操作程序进行详细的阐述。结合实际工作案例，不仅要教会其怎样做，更重要的是告之为什么这样做，使其将来在工作中主观能动地去做而不是象一部“车床”，生硬“运转”。

4、阐明自己工作和其它部门协作配合的重要性。

5、对整个流程进行再次总结性的复述，加深员工印象。

6、采取有选择性的提问，从员工回答情况考察其对流程的初步掌握情况，并将考核情况详细归档。

（三）安排岗位操作培训，指定骨干员工以一带一

专门指定骨干员工或主管对新员工进行“一对一”的培训，其优点在于；

1、有针对性。全面跟班培训让讲解者能在工作的空隙全身心投入到教学中去。

2、可避免多个老师带一个学生造成方式不同、重点不同、精力分散，对某些问题重复讲解或遗漏的弊端。

3、老师能全面掌握学生学习情况，管理者可将培训责任落实到人头。在演练过程中应做到：

1、保持和理论操作流程的一致性，不要加入个人的随意发挥，避免新员工接受的是两套流程，无所适从。

2、实际演练要全面细致，不能遗漏，让员工对工作有直观的认识，也可以和先前的理论培训相结合，会使其有更深更广的认识。

3、适当时候让新员工自己操作，老师全程跟踪检查，及时给予纠正，防止错误发生。

4、在新员工熟悉的情况下，逐渐放手让其独立工作，但每项工作都必须全面检查。

这样，细致的理论培训结合岗位操作的实习，可以让新员工基本能够独立操作，完成第一步工作。

（四）新员工上岗后一个月进行考核。

每个人的理解能力一样，主动性也有好有差，同样的培训在不同员工身上会有不同的效果。为了保证员工有较强的工作能力，及时进行考核，发现员工不足之处予以纠正便显得十分重要，为将来的再培训打下基础。考核时提问不一定要多，但一定要全面。内容包括操作流程和遇突发事件时如何灵活处理等问题。

操作流程是各岗位工作内容的书面概括，是员工工作的内容和规范，也是对新员工培训的`教材。酒店的发展需要和宾客的不同需求，决定了我们的工作需要不断地增添新内容，更新旧程序，所以，作为部门各层管理者必须准确把握工作时局动态，及时对我们工作流程不断进行完善更新，为员工工作规范和员工培训打下良好的基础。

社会要进步，酒店要发展，必然决定了我们的员工也不断进步。作为老员工，日复一日，年复一年地在一个岗位上重复着相同的工作，必然会造成工作缺乏动力和创新精神。因此，作为部门管理者，要保证部门工作质量稳步提高，必须重视对老员工的培训，让他们在学习中进步，我们采取在日常工作中加强检查，发现问题及时纠正，并作详细记录，同时，利用每周周会进行案例分析讲座培训。此外，还对老员工进行不定期考核，检查其对操作规范的熟悉程度，并与奖惩挂钩，激励鞭策大家不断努力，从而保证服务质量。

酒店员工不分新老，要想自己进步快，一定要多学多问多思考。在培训员工时，我们不仅要教会他们知识，更重要的是教会他们良好的学习方法。勤动脑筋便是学习的良策之一。

**酒店员工培训方案流程篇七**

培训目的

1、目前已确定培训内容及时间计划

1、 拓展训练

2、 专业知识培训

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。 课程设置：

第一部分：员工人生职业生涯规划内容、全情融入团队、个人素质训练内容，让每一位员工明白，工作不是做给别人，而是做给自己。让每一位员工充满动力的前行。

第二部分：爱岗敬业、员工工作状态调整：变员工被动工作为主动接受，让员工将主动执行养成一种习惯，努力提升自已的自身素质。

第三部分：沟通意识培训，加强员工对客沟通能力的提升，让客人时时有心动感觉。相互问候是酒店的一种服务文化，将主动与客人沟通形成酒店的一种服务文化。

第四部分：语言表达技巧训练：通过语言表达技巧的训练，让员工懂得如何与客人沟通、如何快速提升自已的语言表达能力、说话时的时间应该注视客人什么位置、表达时的语音、语速的控制等。

第五部分：礼节礼貌及对客服务意识：通过各种服务礼仪的训练，让员工养成一种良好的职业形为与习惯，规范的手势、规范的举止、规范的操作礼仪等都是服务文化不可缺少的一部分。

第六部分：餐饮前台预订专业知识培训：通过专业预订程序培训让每一位员工清楚的知道自己应该做的、不应该做的。预订是前台销售中的重要环节，预订程序完善，将可大大提升餐饮营业额。

第七部分：餐饮菜肴专业知识培训：通过培训让员工知道如何营养点餐，根据客人的身体状况进行点餐，掌握专业的菜肴知识。

第八部分：餐饮服务专业知识培训：对客餐饮点菜销售技巧、对客服务的各种服

务技巧(点烟、撤换骨碟、报菜名、开餐前自我介绍、催菜、敬酒词语言表达)、高档宴会设计、客房用餐处理、客人投诉处理等技巧。

第九部分：餐饮酒水、茶水专业知识培训：通过酒水、茶水知识的学习，让每一位员工掌握销售酒水的特性，提升酒水销售额。

第十部分：餐饮个性化服务，餐饮敬酒语言服务，快速提升员工对客沟通能力。让客人高兴而来满意而归。

第十一部分：餐饮服务流程培训，让员工清楚的知道每一种就餐形式的服务流程，如：婚宴、商务宴请、家宴等，让员工做到忙而不乱，快而周全。

培训课程安排：

评估考核

学习是循序渐进，学员经过15天(每天培训6小时内容)，对整个对客服务有一定的了解与认识，考核评估采取一阶段一考核，大阶段一总结一形式进行。在整个培训最后将会对学员进行三方面的考核评估。

第一方面：理论知识撑握情况的考核评估：以书面闭卷考核形式进行。 第二方面：语言应变能力考核评估：以口试形式与抽题作答形式进行。 第三方面：实际操作评估：运用实际操作进行评估考核。

3、 内部培训

服务案例分析和操作训练

1、写错了菜单或送错了菜单?

2、客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办?

3、客人在菜里吃出了玻璃渣，蚊蝇等异物后怎么办?

4、不小心使油水，茶水，饮料等弄脏了客人衣物怎么办?

5、客人对饭菜质量不满意时怎么办?

6、客人因服务不及时，上菜不及时，时而发牢骚怎么办?

7、客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办?

8、客人连裆裤对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办?

9、客人因醉酒而行为不检点甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备怎么办?

10、客人对酒店提供的香烟，饮料，酒水认为是假冒伪劣产品时怎么办?

11、客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具，娱乐用具或家私怎么办?

12、客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作，语言时怎么办?

13、客人在消费完毕后，要求酒店赠送礼品，而酒店又没有时怎么办?

14、客人消费时间过长，并已超过营业时间，甚至影响下一餐准备工作时怎么办?

15、客人国自己不小心将个人物品丢失，而又寻找不到时怎 么办?

16、客人消费金额本来很少，而又要求优惠折扣时怎么办?

17、客人因自己不小而发生摔伤，割伤或烫伤行为时怎么办?

18、客人要求核对消费账单而发现收银台算账有多收结账时怎么办?

培训场地、宿舍及用餐安排

1、 培训场地

2、 宿舍安排

1) 床上用品：

3、 用餐安排

培训动员会安排

会议主题：培训动员会

主持人：参会人员：所有领班、主管、经理 会议时间

会议地点：培训基地阶梯教室 会议内容：

1、 2、 3、 4、 5、 6、

介绍培训的目的

公司介绍与上海公司介绍 公布培训具体事宜; 培训期间注意事项; 培训动员;

员工手册与岗位职责;

出发及返程组织安排

培训奖惩制度

a、 处罚是维护纪律的重点手段，目的在于严明纪律，增强团结，弘扬正气，消除不正之风，全面提高员工集体素质和管理水平。

b、 处罚必须以事实作依据，同时也根据实际情况在按照条例处罚的基础上追加处罚。

c、 本制度中所有扣分按2元核标，与当月工资挂钩。

d、 每月每人有100分基础分，每月核算总分95分以上(含95分)者不扣钱，低于95分以下者，按c条执行。

第一项：处罚制度

1、 不按规定配戴胸牌扣1分

2、 行为不俭，嘻笑打闹，大声喧哗，哼歌，吹口哨，勾肩搭背者扣1分

3、 服务员培训期间不得涂有色指甲油，留长指甲，不合要求的仪容仪表每次扣1分

4、 时刻注意自身形象，站姿不规范者每次扣1分

5、 培训时间不按规定着装，违反仪容仪表规定扣2分

6、 培训期间不使用礼貌用语，见面不打招呼者扣2分

7、 培训期间不走规定通道扣2分

8、 培训时间无精打采，无故闹情绪扣2分

9、 卫生责任区打扫不彻底每次扣2分

10、培训期间将无关人员带到宿舍及教室扣2分

11、培训期间不按正常程序请假，电话请假，捎假的扣2分

12、不按规定时间，地点就餐扣2分

13、餐厅就餐时大声喧哗，不排队者扣2分

17、培训时间未经允许擅自离开培训室扣5分

18、工作不尽职责，不按时按质完成上级下达的任务扣5分

19、在培训场所或工作场地乱跑，喊叫，讲粗话等不雅行为扣5分

20、在餐厅，教室内乱扔垃圾，纸屑等杂物扣5分

21、培训与工作时间不能与同事合作共事扣5分

22、未经批准私自在员工宿舍留他人住宿或影响他人扣5分

23、穿便装进入培训区，穿工装外出或回家扣5分

24、当日考核率不足70%扣5分

25、未经允许在工作培训期间会客打私人电话或玩手机扣10分

26、不服从指挥，顶撞领导扣10分

28、培训期间或餐厅内不准吸烟，酗酒，不准酒后上岗(除安排工作外)违者扣10分

29、故意浪费资源，粮食，造成不必要损失扣10分

30、挑拨是非或传闲话，拉帮结派，影响团结，扰乱部门正常工作环境和秩序扣10分

31、对管理人员说假，虚报每次扣10分

32、管理人员对违纪现象视而不见或不按规定处理扣10分

33、上班吃东西扣10分

34、工作期间与本店员工发生冲突，双方均扣10分，如情节严重，管理者可作扣分调节

37、经常违规,屡教不改.(同样错误,三次以上)扣20分:

39、偷拿公司物品或同事财物者,扣除当月工资后,给予辞退处理 第二项: 奖励制度

1、 口头受到领导表扬加1分

2、 提出合理建议被采纳者加2分

3、 积极参与酒店部门内职责以外工作的员工加2分

4、 连续三日未受到任何处罚加5分 5、 培训期间表现突出成绩优异者加10分

**酒店员工培训方案流程篇八**

酒店按照区创建办〔20\_\_〕3号《关于在全区开展窗口行业服务提升行动的通知》、区创建办〔20\_\_〕4号《关于组织开展20\_\_年公民思想道德宣传教育活动的通知》的文件要求，为深化文明城市建设，开展“做文明有礼的成都人—文明礼仪进窗口行业”活动，组织开展系列文明礼仪培训活动，提高干部职工文明服务素质。结合窗口工作实际，制定此方案。

一、活动目的

进一步规范各行业文明服务标准，健全岗位文明行为规范。通过举办文明礼仪培训讲座、文明礼仪知识学习、双语培训等活动，围绕“诚信守信、优质服务”服务活动，提高窗口工作人员服务质量，提升政务服务水平。

二、活动内容

（一）培训文明政务礼仪

由前进职高礼仪老师讲授，采取集中学习的方式，进一步规范窗口人员言行举止，统一工作标准，提升服务质量。

（二）培训文明用语

邀请前进职高教师讲授，采取集中培训的方式，就如何练习普通话、说好普通话的重点难点、方言与普通话的`区别、如何灵活运用好语气语调等内容对窗口工作人员进行培训。

（三）举办窗口单位干部双语培训班

以青白江区委党校为双语培训的主阵地，双语培训自4月7日开始，8月25日结束，分2个批次进行，每批两个班，共计培训窗口服务干部126人。每个培训班级配备班主任、副班主任、英语教师、普通话教师各2名，同时成立班委，选举班长、学习委员、文娱委员等。培训工作充分利用每周六休息时间，培训结束时，将统一组织参训学员参加普通话国家二级甲等测试和英语听力口语水平测试。

三、工作要求

区政务中心高度重视文明礼仪培训活动，紧紧围绕“建设富裕文明和谐幸福青白江”的要求，结合窗口工作职责，整合自身资源，精心策划制定方案、周密部署，使广大窗口工作人员在参与中受教育，在参与中得到提高，促进窗口单位干部提升对外交流能力，进一步提高政务服务能力，打造国际惯例接轨的政务服务环境。

区政务中心将窗口工作人员的此项工作完成情况将纳入20\_\_年工作目标考核，形成长效机制，确保窗口工作人员能切实加强文明礼仪学习，积极参与到培训活动中。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn