# 培训计划表格(优秀11篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-05-21

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**培训计划表格篇一**

任何企业要想把培训做出成效来，首先必须从新人入职培训做起，新员工入职培训管理的效果会直接影响其后来在工作中绩效的表现。特别是快速发展型企业每年都会有大批新员工的加入，如何让这些新动力缩短对新环境的适应周期，尽快融入企业的环境，掌握新岗位的必备技能，快速胜任新岗位，在短期内做出业绩？只有新员工入职培训管理做好了才能达到这个目的。

通过对新员工进行一系列的培训辅导，让其融入企业文化氛围，了解接受企业价值观，树立信心和积极的工作态度。培养这种良好工作态度和作风就会推动其在后来做出良好的绩效表现，甚至对其以后的企业的成长会产生重大的影响。而且要认识到辅导新员工这不仅仅是leader的事情，是公司里每个员工的责任。

二、培养方案

1）入职接待

新员工首先面临的问题就是对环境的陌生，对是否有能力胜任新岗位感到不安；对于新的人际关系感到胆怯；对是否能适应新领导的管理风格有一定的`压力；对公司工作生活管理规定不熟悉；急切需要了解和融入新企业的企业文化理念和行为规范等。所以新员工培训管理工作从对新员工的入职接待就要开始：

1.在接待新进员工时要有热情的态度去欢迎他，让他感到企业是真诚地欢迎他加入一

起工作。

2.提前为其准备好工作工具，开通所有办公系统，桌上摆盆鲜花效果会更好。

3.让员工了解与他工作相关的政策及管理规定，并清楚公司对他的期望，好让新员工

为以后对企业做贡献做好心理准备，减轻心理压力。

4.把员工介绍给跟他将要工作上有业务关系的同事们、公司领导认识，然后再引导熟

悉环境，使他尽快消除陌生感受，以最快的速度进入状态。

2）企业文化

企业文化培训要落地生根，须由一个比较了解公司发展史、战略愿景及企业文化精髓的老员工或高层领导专门来负责，包括公司概况和发展历程，公司文化价值观及行为习惯，让新人在第一时间就比较系统的认识公司的文化，并培养其在价值观、工作作风、人际风格等方面与公司一致理念。

3）部门培训

3.1在新员工刚刚进入公司的时候，可能有一批人，由于形势和内容雷同，可以考虑统一培训的模式来提高效率，所以在负责新员工入职辅导的所有老师中，可以是其未来的直接上司，也可以是其他的老员工。

3.2每个部门都要对新员工讲明对他的期望，比如什么时候，希望你能做什么东西等等。不光是工作的期望，还有个人素养和能力的期望，比如要有责任心等等.

3.3部门培训首先要新员工明确部门职责，部门工作流程、部门之间协作关系、绩效考核等。其次是每个部门相应的培训方案：

**培训计划表格篇二**

一：6月23月至7月4日岗位基础知识包括肉品员工工作职责，一天的流程，岗位介绍，设备的识别.运用和保养，清洁，打包，陈列和贮存的原理。

重点是：设备的保养，血污油污老垢的清洁。

二：7月五日至7月31猪肉的分割包括猪肉三大块的分割流程，猪肉15中基础单品的分割标准和流程，猪肉15种普及但斌的分割标准和流程，猪肉20种提升但斌的分割标准和流程。

三：8月1日至8月8日牛肉的分割包括牛肉单品商品的识别，牛肉10种基础单品分割标准和流程。

四：8月9日至10月9日要货，验货，进货，存货，退货，移库等物流知识，

数据计算包括城北核算的意义，成本核算的方法，出材率，损耗率，净料的概念和计算方法，产品价格的计算，毛利率的计算方法。会基本的数据分析。

五：整个实习期销售评估包括季节评估，节假日评估，双休评估。

六：无培训计划期或提前完成计划而所剩时间用来强化知识和操作或按照需要来做事。

附录：

一：每个知识块在培训期结束后设定一次考试考试通过就可进行下一项如果不合格可以退一到两天在考核一次如果通过进入下一项，没通过跳过直接培训下一相，不合格的项目在无培训期进行补考。

二：考试内容和标准由门店和学员共同拟定。

三：本表仅供参考最终解释权归李增所有。

培训中心学员： 李增

淳安东路店

.7.1

**培训计划表格篇三**

为了提高员工和管理人员的素质，提高公司的管理水平，保证公司可持续性发展;根据总公司20\_\_年发展目标，提高整体人员素质，培养一批具有专业技能和管理知识的人才为目标，特制定本培训计划方案。

一、培训类别：

1、一级培训：公司大政方针、发展战略、员工心态、管理技能、新技术、新知识、团队建设等前瞻性教育和培训。培训对象为公司中层以上管理人员和全体管理人员。组织部门为人力资源部。

2、二级培训：各部门管理人员及各班组长以上培训，主要内容是企业内部管理、企业文化建设和教育、交流和沟通技能、本单位规章制度及安全生产和消防知识的操作规程;负责人为部门主管、车间主任。

3、三级培训：各车间班组负责对所管辖的全体员工的培训，主要内容是岗位职责、操作规程、安全操作规程、消防知识和操作规程、岗位工作流程和工艺技能专业知识、作业指导书等，负责人是各车间班组的负责人。利用每天的班前会班后会，反复学习本岗位职责的工艺流程和安全操作规程。

4、各部门专业业务技能知识的培训，主要内容是四个方面：一是工艺技术知识的培训，二是机械设备维护和保养知识的培训，三是生产管理知识的培训，消防知识和操作演练的培训。

5、新员工的岗前培训：新员工集中招聘10人以上者由公司人力资源部组织培训，主要内容是公司简介、发展历程、战略目标、公司文化、产品介绍、通用规章制度和通用安全生产、消防知识的操作规程，新员工到车间后(或班组)进行岗位职责和操作规程的培训，第一个月内在车间实际培训不得少于6小时，使每个员工到岗后明确本岗位的工作职责范围，本岗应知、应会，应做什么，不能做什么;本岗位工作做到什么标准，明确本岗位操作规程和安全操作规程。新员工在上岗二个月后要有书面考试，考试成绩纳入试用期转正的考核评定中。对于平时补充招聘到岗的新员工人力资源部每月集中进行一次岗前培训。

6、各部门(如销售、财务、采购、人力资源、国际贸易等)专业知识的培训由部门负责人组织统计，根据实际内容要求结合工作实际运行中出现的专业问题，与公司综合部联系作出培训计划或内训或外聘老师对本部门相关专业的知识进行系统培训，进行探讨交流，教会下属如何去做好工作，提高下属的专业技能，培训形式多种多样，目的就是提高人员素质和工作质量、产品质量。

二、培训的考核和评估

培训计划的有效运行要有组织上的保证，并要用制度的形式确定下来，对培训结果要跟踪。建立管理人员培训档案，把管理人员参加培训、培训作业上交等情况纳入档案管理和全年的考核之中。考核是两个方面，一是对培训组织者的考核，二是对员工参训后的评价和考核;要保证培训工作落实到位。使培训工作真正成为公司的基础工作，培训真正起到作用，有效地提高管理人员和员工的素质，并使之能科学、扎实而又有效地开展起来，变员工要我培训为我要培训，塑造学习型企业，以适应公司的高速发展，同时体现公司和个人的各阶层价值。

三、培训要求

公司各部门拟定本部门的年度培训需求及计划，培训年度工作计划于一月二十日前报综合部;培训计划中要明确培训的组织者、责任人，培训时间，培训主题及内容，培训形式，参训人员，培训主讲，培训要有记录，对培训结果要进行评估和跟踪;培训形式可多种多样，严格按培训计划执行;人力资源部每月至少进行一次检查指导。

四、培训形式

培训将采用内部培训、外聘讲师，以走出去请进来的方式进行。公司内部培训以本公司相关管理人员及专业技术人员为授课人。外聘讲师则根据培训内容要求由公司综合部与外部培训机构协商确定，如市职培中心、\_\_教育集团等。

五、公司年度培训计划初步方案：表格略

**培训计划表格篇四**

课程培训计划表 课程培训计划表 单位 课程名称 培训时间 第一部分 培训目标 1 2 3 第二部分 培训工作计划 培训时间 培训地点 培训师 参训人员 培训内容 考核方式 培训教材 填表人（人力资源部）

日期

明年安全教育培训计划表

销售培训计划表范文

培训课程邀请函相关范文

课程培训心得范文

课程培训心得体会通用

**培训计划表格篇五**

1、进一步坚定教育信念,树立科学教育理念,通过学习进一步提高自身教育理论水平。

2、不断拓展幼教领域知识,丰富相关背景文化知识,厚实自身专业文化底蕴。

3、进一步提高专业技能水平,提高学习、反思、研究的能力。

4、感受参与式为主的培训方式,在不断的学习与应用中提高本园教师培训的水平。

5、通过学习促进自身学习的自觉性与主动性,让学习成为一种习惯。

二、学习措施

1、按时参加每一次的培训与学习,提前协调好工作与培训的时间,不因个人原因请假。

2、全员集体培训中做到认真用心。及时整理好培训笔记,并将培训内容内化为自身教育意识与教育行为,注重在实际工作中的应用。

3、班级参与式培训中做到积极主动。积极思考、积极互动、积极发言、积极展示,在此过程中努力提升自己的团队合作意识与集体协作能力。

4、在小组研修活动中做到自主承担。多承担任务、多发表见解、多虚心交流。负责好本组教师研究课题的计划制定、过程协调与报告撰写等任务,把握好与专家教研员近距离交流的机会及时请教,更快提高专题研究能力。

5、在自主学习中做到勤奋自觉。充分利用业余时间多读书多思考,勤记录勤反思。坚持每天1小时的读书时间,学期撰写学习笔记等不少于10篇。养成多读书勤动笔善动脑的良好习惯,促进自身发展。

6、按时高质完成每一项培训作业,将完成作业的过程作为内化培训内容的过程,并注重学以致用。

**培训计划表格篇六**

礼仪是塑造形象的重要手段。熟悉和掌握礼仪，可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。仪表：要求整洁，每天上班前化妆给人感觉清秀，发妆随时应注重打理，服装要求得体。

二、微笑

微笑是世上最美丽、最受欢迎的语言。美容会所业一个好的微笑会给顾客留下深刻印象。是您服务成功的关键，更是您建立消费群体的有力武器。微笑的到位也意味着引导消费的成功。

三、态度

员工的服务态度是服务中最为关键的一环。没好的服务态度直接会导致顾客的流失，会让我们整体形象和素质在顾客心中产生不良影响。有这样一句话：“我们不能改变天气，但我们能改变自己的心情”。心情因各种原因可能产生不愉快，那么在为顾客服务时，一定会流露给顾客。

四、技能

态度是根的话，那技能即是本，二者缺一不可。技能好与坏也会直接影响业绩。要让每位员工清楚明白他的技能服务环节和企业发展有着紧密关系和联系;要让员工明白，企业是多么需要他。通常培训首先是集中起来统一手法、技巧进行正规培训，经考试合格后上岗，其次是根据不同特点专门指定人进行有目的训练。

五、接待技巧

不能正确控制接待技巧，再好的服务、技能等于零，顾客还是不回头，因为不对路。在顾客进门一瞬间，员工就得细致观察顾客心态及档次。

六、沟通技巧

好的沟通技巧会使您及员工都得到意外的惊喜。一个顾客本只想做个简单的护理，员工沟通好顾客很可能改变主意，也许是做全面护理、也许办张会员卡;一个普通顾客只要重视他，沟通到位，也许变为您长期固定的客人。让员工主动努力学好沟通技巧也是美容会所重要的财富。

七、自信

树立员工自信，是培训员工首要环节。假如自身就不自信，在给顾客介绍时吞吞吐吐，说不清楚，以及不敢面对顾客，从而使顾客产生多虑。要敢于面对顾客，具有“我是最好”、“我们这最好”、“我的服务一定会让您满意”心态。

八、真诚关心顾客

当顾客进入店内后，顾客变为客人，员工应象对待亲人一样对待顾客，这样员工一定能在顾客心中留下深刻印象，从而给您带来更大的收益。

九、培训员工顾客至上“十不要”

1、不要认为有比你顾客还首要的人。

2、不要忽视顾客需求。

3、不要忘记未来。

4、不要害怕重新创业。

5、不要永远听信顾客。

6、不要认为“顾客至上”很容易做到。

7、不要忘记做到“顾客至上”需要时间。

8、不要给顾客出难题。

9、不要和顾客争执。

10、不要忘了顾客永远是对的。

十、培训员工“十点”工作原则

做事多一点、微笑多一点、脑筋活一点、嘴巴甜一点、效率高一点、说话轻一点、肚量大一点、仪表美一点、行动快一点、服务好一点。

十一、八条服务标准

客人进门问声好，安排落座端饮料;轻声细语问需要，主动倾听沟通好;翻查材料供参考，产品特点详明白;引导服务最首要，下次服务还找我。

十二、接待客人八大用语

(1)欢迎光临

(2)对不起

(3)请稍等

(4)让您久等啦

(5)请这边来

(6)是、知道啦

(7)请原谅

(8)谢谢

十三、员工七大服务要求

(1)永远保持微笑

(2)知道、声音干脆、清楚、亲切

(3)动作忙而不乱、随机应变，应付突出事件

(4)永远站在顾客立场着想

(5)永远不要在客人背后议论客人

(6)记住客人的名字

十四、美容会所服务流程

1、美容会所前的准备阶段

(1)首先和顾客深入交流。通过察言观色及用仪器检测。判断顾客的肤质和整体健康状况。据此提出针对该顾客的个性化美容方案：

(2)向顾客对所要进行的美容会所体验做全面介绍及体验过程中的各种注意事项等。

(3)请顾客在更衣室宽衣。

(4)由美容师带领顾客进入美容会所区。

2、泡浴

(2)请顾客卸妆，淋浴全身。约十分钟。

(3)换池时。请顾客用浴巾衷身。

(5)泡浴完毕后。请顾客稍事休息。美容师将化妆水以拍打的方式渗透到顾客体内。

(6)请顾客喝绿茶水或矿泉水。

3、靓体

用祛死皮磨砂膏，以打圈的.手法全身脱屑按摩。

4、美体

播放节奏舒缓的音乐，香熏灯散发出自然的香气。根据顾客体质调配复方精油。让客人躺在松软的美容床上，芳疗师用专业的韵美容会所手法进行按摩。

5、排毒

让客人躺进一个类似热毯的美容仪器里身体被严严实实地包裹住。接通仪器加热，进行深层排毒。

6、芳体

芳疗师为顾客做玫瑰丝绒全身香体。

7、妆点

(1)用专用花精通过按摩为顾客香身。

(2)请顾客穿衣，到休闲区休息放松。

**培训计划表格篇七**

一个好的销售团队加上一个强有力的培训团队，那么将销售工作做好已不再是问题。如何写好一个销售培训计划便是一个工作的开始， 下面是本站小编收集整理的销售培训计划，欢迎阅读。

培训原因：

1、市场竞争激烈，传统的简单的销售方式已经很难赢得市场;

2、销售人员往往很难找到客户，很难创造客户和留下客户;

3、市场秩序的完善、竞争对抗的白热化、消费者的理性认识，对销售人员素质和能力要求更高。

4、主讲老师把握当今销售成功的关键，更加注重销售人员的专业能力和销售策略，并总结出一系列不销而售的方法。

目的目的：

1、帮助销售人员洞察市场的变化，建立危机意识;

2、客户需求驱动下，提升卓越销售胜任素质和能力;

3、学会客户需求变化的三个不同的销售策略和方法;

4、建立狼性销售意识，掌握高效的销售沟通技巧;

5、追求客户忠诚度，打造全员服务营销新思维;

6、掌握微利时代不销而售的策略，并活学活用。

培训项目：

1.体能的训炼

做为公司的销售人员没有好的身体是不行的，大家都知道“身体是革命的本钱”这句话，销售的工作挑战性强，南征北战是家常便饭，加上长时间生活没有规律，所以销售人员的身体素质十分重要。记得有一家公司聘请了一位非常有销售经验业务人员，这位销售人员由于以前长期在外，没注重个人卫生，得了肝炎。当这家公司正要进行全国销售渠道建设的时侯，却因为这位的肝炎传染了好几位同事，顿时销售部一下瘫痪了，连客户都纷纷回避此公司所有的来人，害怕传染得病。由此可见，锻炼销售人员的身体是企业不可忽视的大事。

2.产品知识的培训

销售人员首先对自己销售的产品知识这一块，当然知道的越多越好，产品口感，包装，价格，功能等，但不是说产品知识培训越多越好，因为销售人员接受过多产品知识培训，而竟争，客户知识，销售技巧方面有可能被忽视，销售人员主要的任务是：销售。在和经销商交易中，经销商往往比销售人员更有经验和产品知识，这些人行业中的专业人。通过产品知识培训教会销售人员在签定

合同

或

协议书

时所需要的知识，对于客户提出深奥的产品知识问题，而销售人员可向企业内部专家咨询，上营销管理类网站等等来求教获得。许多企业把销售人员放到客户那里学习直接经验，那可是销售的前线战场，让他们学习如何满足客户的需求，消费者需求，如何解决问题，处理销售中的突发事情。锻炼一个时期，具体时间长短由企业而定。

3.销售技巧的培训班

销售人员学习销售技巧的方法有很多：讲师讲课，相关书籍，企业完整的教材。如寻找客户，挖掘潜在客户的技巧，产品介绍技巧，处理被拒绝和成交技巧，资金回笼技巧等。没有培训的销售人员往往认为光凭产品特征，能给客户带来多大利润，就可于客户达到共识。在现代的市场经济下，好的客户经销商并不是一味的追求利润最大化，他们更大程度上是想通过经销企业的产品，而获的更完善，更优质的服务，学习企业的先进管理经验，学习完善的制度，这些是经销商所需要的。销售技巧最重要的课程是克服拒绝。销售的第一课是从被拒绝开始的。一个常用的方法，在销售培训课上，培训师用种种理由，千方百计的拒绝每一位销售人员，最后判定通过拒绝这堂课，会变成一幕有意义的回忆，产生许多新思维，每一个人都有启发，各种各样的客户，各种各样的问题，使销售人员得到锻炼和进步。

4.研究对手信息班

通过各方方面面信息搜集，了解同类产品成本，功能，交货期，促销手段，市场价格，消费者意见，用表格化形式，找出它们优势，劣势。结合自己销售的产品的特点，扬长避短，发挥自己产品独特优势，知己知彼，百战百胜。

5.经理言传身教班

实地培训，是最直观的，市场是最好的课堂，地区经理与销售人员一起出差，工作。现场观察销售人员与客户打交道的表现，评估销售人员关于产品知识，销售技巧，竟争技能等。销售结果是最好的答卷。现场教导是地区销售经理最重要的职责，因为销售业绩的获得是每一个销售人员共同努力奋斗的结果。地区经理不是看他一个人的才华，而是去看他下边是不是有一群优秀的团队。地区经理每月最少一次和销售人员一起共同工作3--5天。因为现场教导是推动销售培训，激励销售人员，找出销售人员好的方面和做的不好的地方，并强化那些前边所学的技巧与知识。这样才能构成真正的培训。

6.年底的聚会和大餐

年终一次的销售人员聚会非常重要，他们平常很难见面，因为他们在全国各地，他们需要互相帮助，互相学习，互相交流工作经验和沟通，同时举办游戏，使每一个销售人员融为一体，成为大家庭成员，增加企业凝聚力。聚会开始，当然由老板总结过去一年的销售情况，和明年的销售计划，让每一位销售人员讲述在一年中最精彩的，最难忘的，最困难的或最有成就的一件销售故事。最棒的由企业送精美礼品，或着颁发奖金，激进销售人员努力奋斗!大多数公司在年底都要聚一次餐，这也说明企业对销售人员一年来努力工作的关心。

搞好销售人员培训，必须制订培训计划。销售经理在组织制订培训计划时，要确定培训内容、培训方式及培训的时间安排等问题。

(一)培训的内容。

一个企业销售人员的培训计划内容，常因工作的需要及销售人员已具备的才能而异，一般包括以下内容：

1.企业一般情况介绍(包括：企业的经营历史、重要性、地位、营销策略、企业文化等)。

2.销售产品的有关知识(包括：产品的用途、结构、品质、工艺、包装、价格、维护及修理办法等)。

3.有关产品销售的基础知识。

4.有关销售的技巧性知识。

5.有关销售市场的知识。

6.有关行政工作的知识。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**培训计划表格篇八**

一、培训目标：

通过培训，使学员成为具有良好职业道德，初步掌握汽车驾驶及维护技术理论，动的交通安全法规，了解道路运输知识，具有独立操作技能的驾驶员。

二、设置课程内容与教学基本内容。课程被包括（一）交通安全与职业道德；（二）汽车机械与电器常识；（三）汽车维护与故障排除；（四）汽车驾驶理论；（五）职业运输知识（职业驾驶员必修）；（六）汽车驾驶操作训练。通过教学使学员达到如下要求：

1、遵守社会公德和职业道德规范，增强法制观念，遵纪守法

2、掌握道路交通法规和安全行车知识，了解交通事故处理办法。

3、了解汽车的分类和总成的结构及作用。

4、掌握汽车和维护登记的划分，能进行日常维护，诊断和排除汽车发动机，电路一般常见故障。

5、掌握汽车基础操作规程和安全、经济型车的驾驶操作理论基础知识，了解特殊条件下架势汽车的注意事项。

6、熟练掌握各驾驶操作装置的操作方法、要领和场地驾驶的图式、尺寸及操作方法。

7、能根据道路交通条件和气候特点，隔离控制车速和选择行驶线路，基本做到：观察周到，判断准确、反应迅速、操作熟练、措施得当，独立的驾驶准驾驶车辆。

8、职业驾驶员还应了解道路的有关知识，掌握旅客运输、货物运输的驾驶的基本规程。

三、学期期限与课时分配

（1）各类车型驾驶员培训学习期限与课时分配建表一

（2）具体安排如下：

1、理论教学课时分配见表二

第一阶段

第一阶段理论考试

**培训计划表格篇九**

课程须知：

1、9：00--12：0013：00--18：00。

2、遵守上课时间，不得擅自请假。

3、同时之间互相帮助，不拉帮。

4、受训员工注意仪容仪表，不准涂指甲油，留长指甲。

5、讲文明，懂礼貌，遇上司、同事问好。

6、上课时间不容许带零食。

7、保持培训场所卫生。

8、受训员工做到精神饱满、认真记笔记。

9、在受训期间注意安全，不得随便在楼层间走动。

10、爱护公共设施。

11、受训期间连续请假三天，旷工两次按除名处理。

12、请假必须经主管批准。

13、加强自身素质，严谨小偷，小摸。

(一)、软件服务：

1、加强服务员的职业道德，提高服务员对本职业的认识，培养对服务行业的感情，磨炼服务行业的意志，坚定服务意念，养成良好的服务职业的行为和习惯。牢记服务宗旨，认识服务工作的本质。

培训内容如下：职业道德的含义；构成良好职业道德的因素；职业道德的规范；道德的特点；职业特点的基本内容；服务宗旨的内容。

2、做一个酒店服务员的要求，在培训过程重要严格要求服务员，并养成良好的生活和工作习惯。酒店是一个体的团队，所以对每一个服务员的要求也是提高酒店整体发展的需要。

培训内容如下：服务员对服务工作应有的认识和态度；服务员应充分认识优质服务的重要意义和良好的服务意识；正确看待服务和清洁工作，培养敬业乐业精神；服务员通过服务工作可以实现的多层次的需要；服务员必须严格要求自己，努力做好服务工作。

3、酒店员工必须熟记的知识。这是做为一个服务员应熟记的基本知识。事情随小，但细节决定成败。（熟记的知识在后面有详细的培训）培训内容如下：经营特色，交通方位，营业场所的分布；服务特点，各级管理人员和其他的职能职位；了解本部分任务、工作性质、本岗位工作范围、岗位职责、和主要内容；熟悉在岗所使用的用具、票据、表格、点菜宝、等；了解本岗位各项工作的规格、程序、标准等；掌握在岗各项工作的中的有关制度；对使用工具做到三知三会。

4、酒店员工的能力要求。也是一个员工整体素质的体现，使员工通过不断的提升可以完善自己。达到良好服务。根据酒店需求，不同程度上，酒店的服务员在具备以下的能力也是在扮演不同角色的职责，来行事酒店与顾客的交往。培训内容如下：员工应具备良好的记忆力；员工应具备良好的观察力；要有较强的交际能力；员工应具备的自制力；员工应磨练的坚韧性；员工应具坚持的自觉性；员工应加强的坚持性。5、礼节、礼貌、仪容、仪表及服务礼仪。服务员的仪容仪表、礼仪礼貌直接影响酒店的服务质量，影响顾客在酒店的消费情绪，所以也直接影响酒店的经济效益。北方的往往对第一印象都比较重视，所以，这一环节对服务员的培训也间接的体现了酒店给客人的第一印象。客人面对服务人员有个好的心情，才会有舒适的享受，从而才会乐意再次到本店消费。

培训内容如下：礼节。礼貌的重要性；服务态度的标准；举止、形体的行为规范；礼节、礼貌规范的具体要求；仪表的定义以及仪表的具体要求；仪容的定义以及仪容的具体要求；仪态的定义以及仪态的具体要求；基本的、常用的礼貌用语及礼貌态度；服务中礼貌用语的语例；服务员在对顾客服务时，服务用语的要求。

6、清洁卫生。环境卫生的质量标准、设备、设施的卫生标准，以及服务人员的个人卫生标准都直接影响酒店的档次，以及消费者的心情。现在人们的生活水平及档次在逐渐的提高。能够提供一个干净，优雅，舒适的环境，也是满足顾客的心理。

培训内容如下：个人卫生的要求和标准；餐厅、包房的卫生要求和标准；菜点卫生的要求和范围。

7、接听电话的服务程序。语言是一门艺术，管理是艺术的艺术，所以要求接听电话的员工一定要把语言管理好。真正做到接听电话的语言艺术。

培训内容如下：接听电话的程序；接听电话时的注意事项；接听、拨打电话服务当中不应出现的现象。

8、托盘。托盘是酒店服务员托送物品，饮料，餐饮用品的常用工具，它既体现乐服务方法的规范化，又显示乐服务员的文明操作。是餐饮服务当中一个非常重要的用具。过硬的托盘运用足可以体现酒店人员的素质和酒店的档次。

9、常用英语。英语是国际语言，所以懂得酒店常用的英语更可以体现酒店的人性化服务和服务员的整体素质。(选培内容）培训内容如下：先生、小姐；中午好、晚上好；欢迎光临\*\*酒店；您好、请、不要客气；让您稍等了、请稍等；对不起打扰了、欢迎下次光临。

10、酒水知识。作为酒店的服务员，了解有关酒水的知识，是服务顾客饮用酒水的需要，由于酒水常常是客人餐桌上的话题，如果服务员对酒水做详细的介绍，则会使客人取得更佳的赞同。因此了解酒水知识和掌握酒水服务对提高服务质量有着重要的意义。它直接决定消费者的消费倾向。

培训内容如下：酒的含义；国产酒按其特点的分类；按其究竟度分类；白酒的分类；中国八大名酒；果酒（红葡萄酒）；黄酒；啤酒、啤酒的分类；配制酒；外国酒；烈酒的分类；咖啡；软饮料；了解酒水知识的重要性。

11、茶类知识。维吾尔族有一句话：“宁可一日无米，不可一日无茶。”茶是人们普遍喜爱的一种有益的饮料。它和酒水知识一样重要。培训内容如下：茶的发源地；明茶的分类；茶的主要成分；饮茶的习惯；品茶；茶文化。

12、摆台。提供客人用餐的需要，根据室内和桌面的大小，使客人方便的使用餐具。完整精确的摆台效果也可以提高整体环境的美观效果。培训内容如下：摆台的原则；台布与台面、转盘的合理搭配；摆台，铺台布；摆台的规格；摆位规格及程序；台型定位；散餐摆台。

13、折花理论。杯花能给酒店就餐环境一种欢悦的热烈的气氛。给客人一种艺术美的享受。培训内容如下：餐巾花的作用；餐巾花造型种花型的选择和运用；餐巾花的摆放；餐巾折叠的基本方法；一般常用的盘花及杯花。

14、上菜。服务员掌握上菜是必不可少的技能。

培训内容如下：上菜的位置；上菜的姿势；上菜的方法；理台的要求；理台的注意事项；上菜的顺序；上菜的程序；上菜的时机；上菜的注意事项；特殊菜肴的上菜；上菜过程的注意事项。

15、分菜。分菜是服务员当着客人服务的一种技巧和技能。能直接提升和体现酒店服务的整体水平。培训内容如下：分菜的定义；分菜的工具；分菜的方法；分菜的站立姿势；分菜的顺序；分菜的准备工作；特殊菜肴的分菜方式；分菜的注意事项。

18、服务程序。酒店经营的好坏最终取决于服务，因此服务员的服务程序也直接影响酒店经营的效果。这一环节不但要让服务员了解服务程序的规定，更要让服务员流利，熟悉的完成服务程序以及要求服务员在执行过程当中的完整性。才能提高酒店的服务素质。培训内容如下：服务程序的12个部分；餐前准备工作；八知，三了解；迎接客人；入席服务；点菜服务；为客人购买酒水；征求起菜时间；主宾至词；上菜服务；撤换餐用具；席间服务；上甜品；做好结帐工作；欢送客人；收尾工作；服务流程顺序。

24、自制力。自制力可以使酒店员工从长远利益和根本利益上去考虑问题。从而体现服务员在工作中的价值。服务员基本年纪小，阅历都也比较弱，难免在自制力方面会出现问题，影响到工作情绪。所以自制力的培训也是不可缺少的。

27、静思语录。用一些简单易懂的哲理句子鞭策服务员的行为规范。

(二)、硬件管理

明确：酒店的定位；酒店的组织结构；酒店服务产品的特点；

**培训计划表格篇十**

1.认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。

2.完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的保安队伍。

3.做好与公司全体部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。

4.抓好公司保安队伍建设，做好招聘、培训、训练工作;形成良好的从招聘、吸收人才----培训人才----培养人才----留住人才的良性循环机制。

(二)主要工作计划措施

一、保安部结合公司实际情况做好安全保卫工作。

1.各服务处正确处理好与小区业主、租户之间的关系。

2.严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区;维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。

3.做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。

4.与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。

5.做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理。

二、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保公司业务经营正常运作。

全面总结安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动全体保安队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。

三、公司安保部参照行业规范将对在职保安员进行一系列的学习与培训。

物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。

1.每周一次的车辆指挥、队列训练、消防知识等培训，通过讲解、学习和培训使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

2.定期对全体保安人员进行公司简介、发展方向、公司动态、公司精神的宣传教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。

3.在日常工作中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的满意。

4.结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

5.每季度公司举行有针对性的军事队列、消防等比赛活动，从而激发公司各服务处保安队伍的团队意识和荣誉感，增强积极向上的工作热情和向心力。

四、认真做好安保部全年的安全生产全方面工作。

1.严格按照安保部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工干与不干、干好干坏都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项工作分解落实到各队各班组及员工，使全员思想意识全面提升，感到人人有任务，个个有压力、有动力。

2.每月进行一次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并按公司要求发出整改通知和整改要求及时进行整改，真正做到以检查促隐患整改，以整改保企业安全。

五、加强各种设施设备的维护保养，提高工作效率。

1.完善维保制度，明确责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保所辖设备处处有人管，件件有人护;制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内得到维护保养。

2.执行正确的维护保养技术标准，整体提高维护保养水平，加强消防人员的业务素质和水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

一、治安灾害事故预防要点

1、搞好宣传教育。要利用各种机会，采取各种形式，向店员进行教育，提高店员维护和遵守规章制度的自觉性，保证安全。

2、领导和店员认真落实安全责任制，做好安全防范工作，切实防止治安灾害事故的发生。

3、坚持安全检查，堵塞漏洞。要定期或不定期的对管区公共场所易燃、易爆、危险物品和“五防”安全防范工作进行安全检查，发现不安全的问题，应及时协同有关部门加以解决。

4、及时总结超市各部门的预防治安灾害事故的经验，对好的部门和个人给予表扬和奖励。对已经发生的治安灾害事故，要认真查清事故的原因，判明事故性质，对制造破坏事故的犯罪分子要严厉打击，对玩忽职守的直接肇事者要报告上级，分清情况给予处理。

二、安全检查要点

安全检查的形式和方法有各种各样。从检查的时间上分，有节、假日检查，季节性检查和定期检查。从检验范围上分，有自我检查、联合检查、互相检查和不定期的抽查等。

开展安全检查的程序，有四个阶段。

、准备阶段，组织检查力量，制定检查计划、目的、要求、检查方法。

、检查阶段，按照检查的目的要求，深入被检单位，以看、听、问的方法进行认真细致的检查。

、整改阶段，对发现的隐患、漏洞和不安全因素，研究整改措施，及时解决。

、总结阶段，写出检查报告，报告上级领导，备案存查，对检查中发现的重大问题及时解决。

三、聚众斗殴处理要点

成帮结伙聚众斗殴，对超市危害很大，一旦发现和发生这类事件，就要采取果断措施处理解决。其办法是：

1、抓住苗头，及早发现，解决在萌芽阶段。凡是成帮结伙聚众斗殴的，总是事前互相串联，纠集人马，准备工具或约定斗殴时间、地点，这些前兆只要我们在日常工作中注意收集、观察，把耳目搞灵，事先是可以发现的。发现有聚众斗殴的迹象，就要迅速组织力量，加强防范，掌握动向，及时做好充分瓦解和疏散工作，把事件消灭在萌芽之中。

2、发生这类事件，要立即报告，迅速组织人员赶赴现场，及时制止。对未斗殴起来的要驱散，对正在斗殴撕打的要责令或强制他们放下械具，停止武斗，发现伤者，要及时送往医院抢救治疗。

3、聚众斗殴事件平息后，应留住双方事主，并组织人员对参加斗殴的逐个登记，逐个进行调查核实，查清斗殴原因，进行调解，或送交公安机关处理。

四、保护盗窃现场要点

盗窃现场的保护方法，除在外围现场设岗，不准无关人员进入外，重点是保护好犯罪分子经过的通道、爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉等，现场保护人员不准从犯罪分子进出通道通行。对被打开或破坏的锁头，爬越的院墙和窗户，----财物的箱柜、抽屉都要妥善保持原状，以免留下新的痕迹，对撒落在地上的衣物、文件、纸张和作案工具等物品，一律不准接触和移动。还要注意现场周围有无犯罪分子徘徊逗留、坐卧的地方以及车辆或其他运输工具等痕迹，如有也要加以保护。

**培训计划表格篇十一**

必须考虑如何推动组织建设？如何调动讲师积极性？如何督促学员的参训热情，如何保证教学质量？如何降低教学及培训组织成本？机制建设实际上是属于作业计划里的政策规则，为保证年度计划实施质量的。

4制订基本策略

整体上来说是自上而下，自下而上，自上而下的形成过程。

年度培训计划制订作为一个小工程，其启动必然是自上而下来的。总部培训管理部门必须承担这个责任。

首先，各部门或下属机构根据自身需求情况制订初步的部门级年度培训计划，这个计划体现员工需求和部门需求两个层次。主要手段有员工访谈调查、直线经理考核及改进意见采集等。

同时，总部培训部门必须明确分析研究组织层面的需求，作为年度培训计划的方向。具体手段是根据总部人力资源策略衍生出的培训规划进行培训运作计划分解，此时注意排除个人意见干扰。

然后，总部培训部门综合所有年度培训计划，并对各部分进行评价论证与协调，最后得出公司年度培训计划。

最后，各个部门或机构根据公司通过的年度培训计划，对本部门或机构的年度培训计划做修改，并提交总部培训管理部门进行备案。

5制订基本流程

年度培训计划的制订步骤可以根据公司具体情况进行具体界定，但如果试图说局限于几个步骤的描述则不甚科学合理。大体上由下面几类任务组成：

1、前期准备。年度培训总结、年度规划制订工作，培训年度计划制订动员会（宣传年度计划项目进程等），面对各机构或部门的策略宣传，等。这部分自上而下启动。

2、培训调查分析研究。内部访谈与收集信息，现况分析与策略思考，机制评价，资源评估，培训规划分解，公司高层培训工作意见等。甚至要统一召开培训系统会议来推动，来展开培训需求调查。

3、年度培训计划主体内容。包括培训组织建设、项目运作计划、资源管理计划、年度预算、机制建设等方面的内容，需要有量化目标，具体行动方式，保证机制等。这部门自下而上形成。总部必须重新排列项目组合，平衡内外训练资源，编拟培训经费预算，并最后进行效益预估与潜在问题分析。

4、年度培训计划的审批以及展开。总部培训管理部门整合年度培训计划，遵从一定流程获得审批后，下发各部门或机构进行传导，并督促其完成年度培训计划的二次修订。

6三大技巧

培训需求分析是否有效决定了培训计划是否准确。培训的需求分析是有方法的，掌握了年度培训需求分析的技巧，单项培训需求分析就更简化、更容易操作了。

合纵连横，启动工作

年度培训需求分析一般在11月份启动。在进行培训需求分析之前，先在公司内营造一种氛围（条件允许的话，可以召开一次相关人员的启动会），让上至领导、部门经理，下至普通员工都有心里准备，有时间去思考自身、部门、整个公司的培训需求在哪里，引起每个人的重视，将培训需求分析视为自己工作中的一项重要内容。在进行培训需求分析之前要明确以下事项：

取得公司各级管理人员的参与和支持。公司高层管理者的支持能保证培训需求分析过程顺利进行，他们的意见往往决定了培训的大方向。如果缺少了领导的参与，就无法获得他们对于培训的看法，设计的培训也不是他们所要的，保持与公司管理者的良好沟通在整个培训需求分析的过程中显得尤为重要，直接影响到下年度开展培训工作的指导思想和工作重点。同时，只有取得各级管理者的支持，才能保证需求分析的行政过程顺利进行，如培训需求分析面谈人员的安排、调查问卷的填写及按时回收等。

培训本身并不能解决问题。如果认识不到这一点，就会对培训抱有过高的期望，往往会产生失望的心理。培训是通过提高员工的技能，改变员工的行为与习惯来解决问题。把培训当成是万能解药非常危险，很多问题通过培训是解决不了的，一个有技能的员工也有可能无法胜任他的岗位。

明确绩效标准和衡量尺度。员工的期望表现和现实表现之间的差距就是培训需求。培训需求包含了企业的需求、群体的需求和员工个人需求三个不同的层面。培训需求不是主管和员工的主观期望，也不是超过岗位要求的优秀表现。如果期望一个普通的操作工讲一口流利的英语，从员工个人发展的角度来看当然是好的，但他的工作中根本用不到英语，因此就不是真正的培训需求。

找准端点，系统分析

培训必然为业务运营服务，因此，培训需求的分析首先要从业务需求开始。要将负责培训的成员按照企业的职能区域进行分工，每个人负责一个区域，了解相关业务，最后再汇总到一起，从而将培训需求分析进行到深处，真正做到想业务部门之所想。在了解部门的业务之后，就要引导部门从业务需求开始寻找培训需求。一般来说，可以从以下几个方面去分析：

企业/部门上一年度目标完成情况、下一年度目标。企业的运营具有连续性，未完成的目标有可能延续到下一年度，如果不清楚企业上一年度目标未完成的原因，就会影响下一年度的业绩。目标未完成的原因需要逐项进行分析，如果问题可以通过培训来解决就产生了培训需求。同样，企业在未来的一年中会设定很多的目标，尤其是有很多新技术、新项目，这些对于企业来说是新的内容。新事物的`导入需要一个载体，培训正是起到了这样的作用，通过培训可以大大加快员工对新事物的认识和接收速度。除了新的目标外，其它的目标也要逐项进行分析，分析在每项目标中培训扮演什么角色，如何帮助企业/部门达成目标。

分析企业/区域/部门的组织结构。首先，了解部门的主要职责以确定部门培训需求的主要方向。其次，了解部门的人数、必备技能、特殊技能、稀缺技能，以确定培训需求的数量及技能种类。然后，清楚员工的年龄、学历、职位等信息，这些将直接影响到培训的内容、方式、深度与侧重点。如果部门以管理人员为主，培训的侧重点多为管理类。同时，要为公司后备人才发展设计相关的培训，这不仅关系到员工的个人发展，对公司的长期发展更为重要。

过往的培训记录。查看以往的培训记录，一方面可以了解过去培训所取得的效果，更重要的是要了解哪些是需要重复培训的，很多培训不会一蹴而就，需要反复进行培训以达到良好的效果，如企业文化、员工岗位技能培训，这些是对员工的基本要求，此类培训的需求通常是每年都有，属于常规重点项目。

以过程保证结果

培训需求分析活动的有效性需要有完整的工作过程来保证。

培训需求分析过程的策划和设计。首先要确定整个过程的时间及主要任务、负责人，要有完整的方案及行动计划，并且取得相关人员的认可。其次，事先设计好培训需求分析过程将使用到的方法、工具和表格，要提前验证工具的有效性，要实用又简洁，便于操作。

培训需求分析数据的收集汇总。培训需求分析最终要产生培训计划，分析过程中的数据尤为重要，要把了解到的培训需求准确地记录下来，并及时进行反馈与汇总。数据收集的方法有很多种，比较有效的方法是调查问卷法和访谈法。调查问卷可以根据企业特点进行设计，发至各个部门，让员工根据问卷中的内容进行填写，完成后交回给培训团队成员。接下来，根据反馈回来的调查问卷进行部门走访面谈，主要访谈部门经理，使用访谈表，主要访谈从调查问卷得不出的培训需求或对理解不清晰的地方进行重新确认。

数据分析。将收集到的分散的培训需求信息汇总到一起，分析访谈数据，概述所有的访谈结果，汇总访谈的数据，寻找共同点，按公司、部门不同层面进行分析，可得出公司、部门层面分别需要的培训，具体人群与人数。这些数据分析后就可形成培训计划的初稿。

在进行培训需求分析时，需要用到大量的相关信息。如果有些涉及到公司的信息培训部门无法获取，就需要人力资源部统一归纳整理后提供给培训部门使用，如：

1、上一年度目标完成情况；

2、下一年度重大信息：如公司年度目标；

3、上一年度培训完成情况；

4、上一年度绩效情况：部门、个人绩效；

5、公司内培训资源库信息。

7七大原则

原则一：培训计划必须首先从公司经营出发，“好看”更要“有用”；

原则二：更多的人参与，将获得更多的支持；

原则三：培训计划的制定必须要进行培训需求调查；

原则四：在计划制定过程中，应考虑设计不同的学习方式来适应员工的需要和个体差异；

原则六：提高培训效率要采取一些积极性的措施；

原则七：注重培训细节。

总的来说，年度培训计划的创建难度并不是很大，只要遵循科学的方法体系，一个有效而且人人满意的计划就可顺利完成，并将为今后的圆满实施提供坚实的基础。

8如何做好年度培训计划

企业要做好年度培训计划，先要之务有二：

一是成立专职的培训部门，教育训练必须由专业人员来负责，

二是必须编列正式的年度教育训练预算。没有专业人员，没有编列预算，年度培训计划只有论为海市蜃楼而已。

当然，有了专责人员与预算并不表示培训一定成功。成功的培训一定要有一流的教育训练规划。培训的规划必须从需求的有效掌握开始：

培训需求的有效掌握可以从以下三个重点开始：

1、企业经营策略方针：这是培训的最大前提，培训是为了策略目标的达成，当然培训的规划就必须依据企业经营的策略方针。

2、企业经营的年度目标：无论是营业额的成长、市场占有率的增进、获利力的提高或成本的降低、不良率的减少、客诉的消除，一个优秀的企业一定会订出具体的数据化目标，目标的达成少不了对目标的宣传、认同、达成目标的能力强化与激励。

3、企业经营的改善重点：企业不可能没有弱点，一个成长型的企业也必须是一个学习型的组织，透过经营检讨会或外聘专业顾问的诊断，都可以找出体质改善与强化的重点。企业不只不能讳疾忌医，还要让大家面对现实，改善强化。

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