

店员培训方案 酒店员工培训方案(汇总7篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

店员培训方案篇一

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会—服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员的服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。

一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

店员培训方案篇二

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

2) 细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、公章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保

任务按质、按时完成，节假日加班 是非常正常的事情。

3) 实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4) 狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5) 强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训 等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘 各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工 上岗培训 ；四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

2. 完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时，准确的提供各类分析数据。

店员培训方案篇三

公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变-态度来改变行为，强化行为来固定模式。现总结如下：

一、企业培训基本情况2019年度，我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，平均每人96天/年；执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训；健康咨询师培训达到89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间；1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地；培训教官14名。

2019年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。2019年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

二、主要经验和亮点

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一直是每年的重点内容，以往有请进来学校老师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，但是只是一味的采用“上面讲、下面听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快；还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”。花费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在 2019年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平

米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

(二) 态度技能两手抓

只有通过培训才能最终使自己成为一名职业化的现代药学工作者。职业化最通俗的理解就是：肯学、肯干、会干。职业化主要包括态度和技能两个方面，“态度决定一切”。公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变-态度来改变行为，强化行为来固定模式。

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须达到初级药师的考核标准。

(三) 主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定得到职称的情况，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内存药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应□gsp认证和实施□gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保

险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员特别是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用；二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客；三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不同，公司分别建立不同的培训基地，选择不同层次的教官，选择不同的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立积极地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签；大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%，现场实训占70%，集体活动占10%。

2、基础化

从基础抓起--建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要通过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有通过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自己的承诺，发出自己的誓言——流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮助参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”。

从坚定信心抓起——让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”，用自己的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，特别关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自己陈述自己培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，通过集体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作；通过学员内部的经验交流，可以使彼此

熟悉和了解，增强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习---考核---跟踪-改进的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，通过反馈信息实现培训的改进，通过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官能力评估制度、培训成果评估制度等，通过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

店员培训方案篇四

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，

不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。

象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

心得二：酒店员工培训心得体会

转眼间，我进入xx酒店培训已经一个星期了，在这一周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个星期，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，同事熊总监谨慎的作风和幽默的'谈吐新意的授课方式也深深的打动了，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为xx酒店的发展壮大而不懈努力吧！

心得三：酒店员工培训心得体会

时间过的真快，我进入博鳌国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完

善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我们，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训我们的服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢？可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散漫。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散漫变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得最好，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的

变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是博鳌国宾馆介绍，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为客房特色，也要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

心得四：酒店基层管理人员培训心得体会

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”；“流水不腐，户枢不蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

2012年z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》

“我们卖的是服务，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬服务营销，所谓服务营销是企业充分认识到满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过程的感觉。这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或安全方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的服务，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务工作中是一件长期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

优质服务案例解读—快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”服务、节日祝福、细微服务、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢服务工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去；满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

我是为客人服务的人服务的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己；沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织氛围。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取得成效才是真正的目的，我尽力做到。

二月份正值新年之际，客房部虽处淡季，但由于各种节日的到来，也显得有一些忙碌，二月份有春节、情人节、两个重大节日，客房部也采取了相应的惠客措施；现将010年二月份个人工作总结报告如下：

1. 节日期间对老客户的回访，赠送水果、干果等慰问活动。
2. 做好个人工作计划，做好员工节日的休息安排，除保证正常的工作之外，最主要的是做好春节的接待工作，保证用餐房间的卫生情况。
3. 节能降耗。客房部在2011年12月份低值易耗品出现上升状况，所以客房部在2011年1月份采取相应的措施，全体员工签署保证书，保证不拿、不浪费酒店的一次性用品，努力回收

一次性用品，为酒店节约现节约，采取的相应措施也得到了
一定的成效，2011年1月份，相对于2011年的12月份，根据房
间的比例节约了近2800元整。这是客房部的员工共同努力的
结果。

4. 人力资源的调整。调整了2文员，由于2名文员提出辞职，
春节过后离职，为了不影响客房2011年旺季时的接待工作，
新年过后马上进入3月份，还有一个月的时间进入旺季，在培
训新的员工上存在新一系列的问题，所以我们及时补招了2名
文员，在淡季时对员工进行培训，以便于以后的工作。辞退
一名员工，此员工不适合酒店工作，经过一段时间的培训后，
员工有所提高，但时间一常，会把子自己的工作情绪带给客
人，造成客人的不满，为不影响2011年客房部的整体工作，
给予辞退。

5. 设施的维护保养。本月将2011年的工程遗留问题，工
程部做了一个修复，除木制面未修外，大的工程问题做了一
项维修，未完成的工作木制面的修
补、3006、3008。3026。3028房间气味难闻未解决，6015外
面卫生间管道并未上锁，3018。3019挡风墙冬季特冷，
在2011年应考虑做保温墙。

店员培训方案篇五

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让
我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得
体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，
持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三
大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及
较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重
视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的
重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手

段。

提升服务水平核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员的服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

心得二：酒店员工培训心得体会

转眼间，我进入xx酒店培训已经一个星期了，在这一周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个星期，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，同事熊总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为xx酒店的发展壮大而不懈努力吧！

心得三：酒店员工培训心得体会

时间过的真快，我进入博鳌国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训我们的`服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢？可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散漫。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散漫变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得最好，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是博鳌国宾馆介绍，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为客房特色，也要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”；“流水不腐，户枢不

蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

2012年z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》

“我们卖的是服务，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬服务营销，所谓服务营销是企业充分认识到满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过程的感受。这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或安全方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的服务，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务工作中是一件长

期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

优质服务案例解读—快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”服务、节日祝福、细微服务、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢服务工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去；满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

我是为客人服务的人服务的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己；沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织氛围。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取得成效才是真正的目的，我尽力做到。

店员培训方案篇六

酒店员工培训大纲

一、前言：

对餐饮行业来说，应该看到越来越多的人带着先进的理念，高超的技术，投身于餐饮行业中来，这无疑是市场的一个福

音。

因为服务员工资低、文化程度低、流动性大。但是，大家是否忘记了——[民以食为天]! [食]已不是单纯的填饱肚子，满足空腹之感(世界上有10亿人口是因为饱食而得各种成人病的)，而是食出品位，食出生活方式，食出艺术，尤其是餐饮行业的投资人的目标客户更是注重氛围和服务。

所以，不论多好的菜肴，留住顾客的最终是取决于服务人员的礼仪和态度。在激烈的竞争中，竞争的成败是取决于服务的优劣。没有受过系统礼仪培训的服务人员将无法使客户满意，无法让企业在竞争中获胜。

二、课程背景：

在餐饮业，每一个人都代表企业的形象。员工礼仪的好与坏，成了构筑企业整体形象和构筑企业信用的一项重要课题。礼仪，是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。

礼仪可以有效塑造自己的专业形象，使交往对象产生专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而形成独特竞争优势。为此，每个员工都必须理解职场礼仪的重要性，提高自身的素养，以满腔热情投身到工作中去。

三、培训目标：

在本课程中，员工将会学习和掌握职场礼仪的基本要领，提高职业素养，深刻体会职场礼仪的重要性，提高工作效率，增进自身的修养，诚信待人，敬忠职守，培养高度责任感，为企业留住人才，培养人才。

四、培训时间：

建议两天(6-8小时/天，可适当延时)

五、课程安排：

第一部分：服务理念篇

第二部分：服务礼仪篇

第三部分：客人投诉处理的艺术

六、课程大纲：

第一部分：服务理念篇

模块一：要做好服务先有足够的服务意识

- 1、服务人员自我肯定与定位
- 2、服务可产生价值
- 3、影响客户先有自我满足与成就感
- 4、没有客户拒绝就面临失业
- 5、服务是个性化和无止境的

模块二：优秀的服务人员需要具备综合的职业素养

- 1、用心服务——假如我是消费者
- 2、主动服务——要做的正是对方正在想的
- 3、变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标
- 4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资

5、激-情服务——抱怨投诉是必然

模块三：餐饮业服务技巧

1、倾听——先让对方说，自己听明白

2、表达——解答对方疑虑是关键，避免做个录音机重复播放

3、感觉——读出客户内心语言，制造惊喜

4、灵活——服务一定是个性化的

5、确认——不因为经验丰富而过于自信

以上训练是以学员日常工作流程为基础，采用角色扮演的方法进行培训。使学员明确认识到自身不足，下定改进决心，同时谭小芳老师将采用讨论形式使课程生动而解决实际问题，使企业服务流程更加完善。

第二部分：服务礼仪篇

一、服务员礼仪修养

第一节服务员的仪表及语言修养

1、仪容仪表的要求

2、服务员的着装要求

第二节服务员的仪态

1、动作表情上的要求

2、工作中应注意事项

3、手势语言的表现

第三节服务中的基本礼仪

1、送客的`礼仪

2、服务员的卫生礼仪

3、服务中其他礼仪

二、服务员礼仪技巧培训

第一节服务员的语言表达技巧

1、服务语言表达10种技巧

2、餐厅服务常用的礼貌用语

3、服务过程中的礼貌用语

第二节服务用语的要求及特征

1、使用礼貌服务用语的要求

2、礼貌服务用语的特征

3、餐饮服务服务员服务忌语

第三节餐饮服务服务员接、打电话礼仪

1、服务员接听电话的礼仪

2、服务员打电话的礼仪

3、接、打电话的要求

第四节实施礼仪遵循5原则

- 1、尊重客人习惯
- 2、不卑不亢
- 3、不与客人过于亲密
- 4、不过分繁琐，不过分殷勤
- 5、一视同仁，区别对待

三、服务员服务态度培训

第一节微笑服务

- 1、微笑服务的意义
- 2、微笑服务的作用
- 3、微笑服务的培养

第二节态度是服务的基础

- 1、服务态度决定一切
- 2、积极的态度——你最宝贵的财富
- 3、点燃服务的热情

第三节如何保持快乐的心情

- 1、快乐源自精神
- 2、为拥有而快乐

3、学着找回一份好心情

4、自信是快乐的基础

第四节如何培养良好的心态

1、接受和关爱你自己

2、提升自信的自我训练技巧

3、保持积极自信的最佳人生状态

4、保持自我，活出本色

第五节培养职业素质和服务意识

1、在实践中培养服务感知

2、养成良好职业素养的方法和途径

第三部分：客人投诉处理的艺术

客户的抱怨与投诉是提升产品和服务质量的基础，没有完美的服务而只有不断改进的服务。不要期望把客户抱怨与投诉消除，因为人们的审美观和满足标准在不断提升，而且新产品新的服务产业也在不断产生。

餐饮企业一直在讲创新，那么创新可不可以理解为因为现在的服务不能满足客户需求所以需要改进，那么改进的基础是否是要关注客户的投诉与抱怨？这样理解的话，投诉与抱怨是企业多么宝贵的资源。

让我们一起正确面对它，最大限度的有效处理抱怨与投诉，从而为企业创新提供更多的数据与资源信息。

模块一：正确面对客户投诉与抱怨

- 1、客户投诉与抱怨说明我们的产品和服务得到了关注
- 2、客户投诉与抱怨没有大小之分
- 3、客户投诉与抱怨也许是新的商机
- 4、客户投诉与抱怨给我们更大的展示能力的舞台
- 5、客户投诉与抱怨并不可怕，首先不能回避

模块二：正确解决客户投诉与抱怨

- 1、用心倾听——客户期望得到关注与重视
- 2、平复情绪——客户情绪激动时再好的方法也难以入耳
- 3、确认问题——客户不满的问题背后的问题是什么
- 4、快速解决——如能保证解决质量，能多快就多快
- 5、承诺兑现——atp法则

模块三：处理客户投诉与抱怨的关键技巧

- 1、如何倾听——让客户把心里想说的都说出来
- 2、如何表达——让客户感觉到同情与关怀
- 3、身体语言——靠近对方，而不是对立
- 4、关键话术——10句让客户暖心的话
- 5、同理心——相同的感受，才能给到期望的关怀

模块四：案例分析

- 1、经常遇到的客户投诉是？
- 2、现在的处理方法？
- 3、正确的处理方法？
- 4、有没有更好的处理方法
- 5、同行业经典客户投诉案例分享

模块五：客户投诉与抱怨的持续改进计划

- 1、客户投诉与抱怨分类整理为案例手册
- 2、客户投诉与抱怨及时提供给上级决策部门得到根本支持
- 3、客户投诉与抱怨录音或事例做团队深度分析
- 4、客户投诉与抱怨处理有基本的思路与流程
- 5、客户投诉与抱怨得到暂时解决后，要深度回访和关注。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索饭店员工培训大纲。

店员培训方案篇七

在激烈的人才竞争时代，对于劳动密集型的酒店业来说，人力资源是企业的一项最重要的资源，人才的培养和引进是重中之重，高素质的人才是企业发展和竞争的关键所在。酒店人力资源管理除了招聘、员工福利等事务性的工作外，其

中“培训”是酒店资源开发的核心，本着“以人为本”的用人原则，为了更好地增强酒店竞争力，“培训”是一个不容忽视的大问题。目前，专家们一致认为，培训是一种投资，高质量的培训是一种回报率很高的投资。因此，加大对酒店员工的培训，做好酒店培训工作，发掘酒店人力资源是酒店企业成功的必由之路和发展的后劲之所在。

1 酒店人力资源培训工作的特点及重要性

1.1 酒店人力资源培训工作的特点

酒店培训是酒店及其有关部门根据酒店市场发展变化以及酒店实际工作的需要，通过各种教导或经验传播的方式在知识、技能、态度等方面对员工进行培养和训练的活动，它是一种标准化的学习过程，具有经常性、计划性、发展性等特点。

1.1.1 经常性

酒店培训工作是一项经常性的活动。近几年来，随着高科技和新技术在酒店中不断使用，酒店的经营和管理日趋复杂，酒店管理的专业知识和技术也不断变化，酒店员工专业知识和技术水平必须不断更新和充实才能满足需要。

1.1.2 计划性

酒店培训工作不是盲目的，它是一项有计划、有组织的工作。酒店通过相关计划，有针对性地预先制订酒店培训工作的目标、方针和过程，制定达到酒店培训目标的方法和措施，科学合理地动员组织、协调酒店的人、财、物去实现酒店培训的计划目标，这样才能确保达到提高酒店员工素质的目的。

1.1.3 发展性

酒店培训工作随着酒店本身和外环境的发展变化而不断进

行改革、变化的。酒店培训是一项以岗位培训和技能训练为重点的一项综合活动，酒店员工培训工作是为提高酒店市场竞争力服务的，只有立足于酒店的需要、市场的需要，才能真正提高员工的素质，促进酒店的发展。

1.2 酒店人力资源培训工作的重要意义

现今旅游酒店业中人力资源素质偏低，很多是从其它行业转过来的，而旅游饭店业又主要是凭借专业服务人员队伍的知识、专业技能为旅游者提供服务的行业。因此，做好现有员工的培训是当务之急。这既可以提高他们的服务质量，又可以让他们看到自己的发展前途，调动员工学习积极性和工作积极性，增强在这个行业继续工作的信心和决心，使人力资源流动趋于合理。

1.2.1 培训有利于酒店的发展

酒店大部分工作都要同客人发生直接或间接的接触，其服务大部分都是面对面的，员工只要有一点失误或不称职都有可能永远失去顾客。试问乌合之众能成大事吗？不学无术之徒能有所作为吗？士气低落人气不旺的酒店能客似云来，财源广进吗？不能，故此需从思想上、知识上、技能上对员工进行培训以提人气，提高酒店竞争力。

酒店是一个人员流动性非常大的行业，如想达到预期经营水平，留住员工，就必须要进行强化性的培训。一些研究证实，在酒店业中，受过培训的员工只是未受过培训员工流动率的一半。因为培训使人充实而不感到工作乏味，使人胜任工作，使人进步，使人有做好工作的美好愿望；使公司运作更协调，气氛更美好，从而降低流动率。就目前酒店业的发展状况来看，将培训工作列入工作目标和议事日程是毫无疑问的。

1.2.2 培训有利于加快学习速度，提高服务质量

新入职的员工通过培训，其学习速度远比自己摸索的要快，可以使员工工作更快走上良好轨道，更快地胜任自己的工作，从而减轻了紧张情绪，不至于茫然不知所措，减少陌生而与公司发生的不必要矛盾。

饭店要在激烈的竞争中立于不败之地，很重要的因素就是要造就能够驾驭不断发展的科技和先进工作方法的高素质员工队伍。员工培训就是把工作实践中证明是最好的方法教给学员，使员工不断掌握新设备、新技术的功能和先进正确的工作方法，改变错误的或是落后的工作方法并补充和增长新的知识。同时，培训又可使员工在职业道德和使命感意识上有所提高，增强饭店的凝聚力和向心力，充分发挥员工的积极性和创造性，将热情、规范、优质、高效率、高质量的服务视为自己的责任和义务，从而提高服务质量。

1.2.3 培训有利于降低劳动力成本、减少损耗

饭店员工如果在工作中时常感到有压力，积极性不能得到发挥，缺乏成就感又发展无望，就会对工作环境不满意。如果没有正确的疏导，也许会出现会迟到、工作马虎、服务态度差等消极现象，最终不是辞职就是解聘。而人员流失是有较高成本的，据研究可以量化为： $\text{雇员流动成本} = \text{离职成本} + \text{岗位空缺成本} + \text{替换成本} + \text{培训成本} + \text{损失的生产成本} - \text{节省的成本}$ 。这无疑就会加大饭店劳动力成本费用。如果能够经常性地及时对员工有计划有针对性地进行教育培训，有的放矢，就会收到“磨刀不误砍柴工”的效果，使其认识有所提高，工作表现有所改进，缓解工作压力，就有可能减少人员流动，有利于降低劳动力成本和改进服务质量。

一个不曾培训过的员工，因不能正确使用和维护公司财产及无爱护公物之意识将会令公司蒙受损失。如不正确的`托盘而打烂餐具，不强的爱护意识而不关好水电甚至损坏公物。据一些调查表明，未经训练的工人的事故发生率差不多是经过培训的工人的三倍。特别是操作有危险的机器设备。究其原

因，是由于没有受过培训，不知道如何正确使用机器设备。通过培训，可以有效地减少事故的发生，提高爱护意识，从而保证饭店员工人身和饭店财产的安全，降低损耗。

1.2.4 培训有利于员工自身的发展

在现代饭店业的发展中，对员工各方面的要求越来越高。每个员工也有一种追求自身发展的欲望，这种欲望如不满足，员工会觉得工作没劲、生活乏味，最终导致员工流失，尤其是优秀员工，其自身发展的需要更加强烈。通过培训，新员工可立即进行工作，老员工则可以扩大视野，且都能学到许多新知识和较为先进的工作方法以及操作技能、技巧、增长本领，提高服务效率，进而增加个人收入。

另外，培训能使员工在学会做好本职工作的基础上，开始学习上一层次的工作，有助于扩大知识面和扩展工作领域，并接受新的管理理论的熏陶，为晋升发展创造必要的条件。如有能力，就有机会晋升为管理人员。并且受过培训的人对工作有自豪感、充满自信心，能相对独立和自由地做出决策，增强了职业安全感，减少不必要的心理紧张与不安，从而有利于员工自身的健康发展。

2 酒店人力资源培训工作的现状

人力资源同企业的其它重要经营资源一样是饭店创造利润的源泉，培训作为饭店企业人力资源管理的重要环节之一，在日趋激烈的饭店市场竞争中日益引起经营管理者的重视。但国内有些酒店管理人员只强调短期经济效益，认为培训工作只会增加企业的成本费用，降低利润数额，从而忽视对员工的培训。有些酒店管理人员对培训虽有较好的认识，表面上异常火热，但培训效果却是收效甚微。另外也有绝大多数的酒店对人力资源培训开发，只是停留在员工短期培训层面，没有长期的目标和计划。纵观我国近年来饭店业的培训工作，其总体效果总是不尽人意，存在的问题主要有以下几

个方面：

2.1对培训的认识局限化

2.1.1 管理层对培训的认识

不少管理人员认识培训工作得不偿失，与其花费大量时间、精力和经费培训员工，还不如到其它企业挖人。他们以高薪、优厚的待遇招聘人才，却不愿培养人才。他们认为培训是一种成本，作为成本，当然应该尽量降低，能省则省，所以对员工只使用，不培训，没有或很少把培训工作视为酒店的一个重要工作来抓。

在实际工作中，有些管理人员对培训带有抵触情绪，部分经理人员自认为自己部门的员工什么都懂，根本不需要培训，这样只是浪费时间。当出现了问题时便说是偶然，再次提问为何出现此问题时，就显得不耐烦地说：你厉害，你来管理我部门。另有部分经理人员心里想，凭什么要培训他们，当初我从事酒店业时也没有人培训，辛苦了这么多年才学到今天这些知识，如果全部教给他们岂不抢了我的饭碗。

2.1.2 员工对培训的认识

有些员工自认为：随着时间的推移，自己可以边工作边学习，最终一定能适应环境而胜任工作。同时认为培训工作只是一个形式主义，并没有什么作用，且不会有多大影响，表面上应付一下了事，走走过场，忽略了培训的重要性。

另有一些员工认为：考核、选拔、奖惩的根据是其直接主管的评价，他们感觉与提供优质服务的技能相比，主管的评价才是最重要的。于是培训中的努力学习和提高服务质量的意愿与技能都简化为让主管满意的简单行为，对培训就会抱着无所谓的态度。总的来说，管理层和员工对培训的认识都存在着一定的局限性。

2.2 培训的内容简单化、方式单一化

2.2.1 培训内容不全面，空洞无味

目前，许多酒店培训教材的编写内容十分地简单、陈旧，有些教材已经脱离实际，完全缺乏实用可操作性。同时，一些酒店在人力资源开发中存在重视智商，忽视情商培训的偏向。即重视员工知识的提高、能力的培养，而对非智力因素如员工的品德、工作兴趣、工作态度、意志力、敬业精神、团队精神、集体荣誉感等方面的培训不够重视。其实建立正确的态度非常重要，一旦态度正确了，员工就会自觉地去学习知识、掌握技能，并在工作中运用。

一些管理者在培训时往往片面强调立竿见影，因知识的获得相对较容易，因此出现重知识、轻技能的现象。但知识的遗忘也相对较快，而技能的获得较慢，且一旦掌握了技能就不易失去。总的来说，员工培训应是全方位的，除了各岗位的技能培训，还应有心理学、管理学、营销学等全面的素质培训。培训的内容应包括知识、技能和态度培训，并在这三方面不断的扩充。

2.2.2 培训方法老套

多年来有的酒店培训方式还是比较老套，采取的还是比较固定的教学模式，培训方法死板、灌输式，不注重调动学员的积极性，没有从成人学习的特点和酒店工作的实际需要出发。因而，有的酒店培训工作做了不少，可是效果却不理想。

要使培训获得预期效果，必须依据各饭店自身的特点，各部门及岗位特点，对各类相关人员因时、因岗采用不同的培训方法。组织培训的方法有多种，如讲授法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，由于各种培训方法都有其自身的优缺点。为了提高培训质量，达到培训目的，往往需要将各种方法配合起来灵活使用。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店员工培训现状。