

2023年精益员工培训方案(实用9篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

精益员工培训方案篇一

1、主动 餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

2. 热情 餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

3. 耐心 餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿，火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

4. 周到 餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工作做出细致、周到的计划；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

1. 基础知识 主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2. 专业知识 主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

1. 语言能力 语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐厅服务员应具有较好的语言能力。对餐厅服务人员的语言要求为：“语言要文明、礼貌、简明、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不推诿和应付”。此外，服务人员还应掌握一定的外语。

2. 应变能力 由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如宾客投诉、员工操作不当、宾客醉酒闹事、停电等，麦勒菲，告诉您开品牌折扣店成功的秘诀，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足宾客的需求。

3. 推销能力 餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的，且具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销，以尽力提高宾客的消费水平，从而提高餐饮部的经济效益。

4. 技术能力 餐饮服务既是一门科学，又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格标准，更可给宾客带来赏心悦目的感受。因此，要想做好餐厅服务工作，就

必须掌握娴熟的服务技能，并灵活、自如地加以运用。

5. 观察能力 餐厅服务质量的好坏取决于宾客在享受服务后的生理、心理感受，也即宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客户时应具备敏锐的观察能力，随时关注宾客的需求并给予及时满足。

6. 记忆能力 餐厅服务员通过观察了解到的有关宾客需求的信息，除了应及时给予满足之外，还应加以记忆，当宾客下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，这无疑会提高宾客的满意程度。

7. 自律能力 自律能力是指餐厅服务员在工作过程中的自我控制能力。服务员应遵守饭店的员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能够做什么，不能够做什么。

8. 服从与协作能力 服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，对直接上司的指令应无条件服从并切实执行，淘姿名品女装折扣店。与此同时，服务人员还必须服从客人，对客人提出的要求应给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

此外，餐厅服务工作需要团队精神，餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入，美容产品加盟。在餐厅服务工作中，要求服务人员在做好本职工作的同时，应与其他员工密切配合，尊重他人，共同努力，尽力满足宾客需求。最后对该份的运用进行一下提醒吧，该份资料虽说可以拿来即用，但必须根据自身餐厅的具体情况来进行增加或减少一些相关培训内容，比如餐厅的管理制度、考核管理制度、员工工作手册等对餐厅服务员进行培训。

精益员工培训方案篇二

1, 组织分析。根据企业的远景和使命, 确定对员工的要求, 以保证培训方案的设计理念符合企业的总体目标和战略要求。

2, 工作分析。新员工达到理想的工作绩效所必须掌握的知识、技能和能力, 如果已经有成熟的岗位说明书, 可以直接参照书中对员工的要求。

3, 差距分析。指将员工现有的水平与未来工作岗位对其技能、态度的要求进行比照, 研究两者之间存在的差距, 确定需要哪方面的培训来提高员工的岗位胜任能力。

培训总目标是整个培训方案的设计依据, 具有宏观、不可操作性的特点。典型的表述如通过新员工入职培训帮助新进员工了解和熟悉公司的一般情况, 从而适应企业的各种环境, 胜任新工作, 使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解, 认识并认同企业的事业及企业文化, 坚定自己的职业选择, 理解并接受企业的共同语言和行为规范。培训的具体目标是对总目标的分解和细化, 具备可操作性。它一般包括了解企业的文化和经营理念、熟悉企业的各种通用的政策、规章制度;了解企业的业务状况和产品基础知识、知道岗位的基本要求;能熟练应用各种基本的工作技能等。

培训原则是对该方案在设计理念上的界定, 常见的如以岗位时间锻炼为主, 脱岗培训为辅, 在实践中快速成长;针对不同类别的新员工针对性培养;培养过程严格管理, 严格考核。

如本方案适用于某公司或某部门的新员工培养。

一般公司的职前培训在7—30天不等, 少数大型公司的部分职位如销售则要2—3个月;到岗后的培训周期较长, 会持续6个月—1年左右。

职前培训由企业总部统一安排，责任部门为人力资源部或专门的培训中心；在岗锻炼期间，由员工所在业务部门负责；若跨部门锻炼，则有多个业务部门共同负责。

一般来说，新员工入职培训内容应包括知识、技能和其他素质方面的培训，他们需要与需求分析的结果相符合，并与工作的要求相关。知识方面应包括企业的地理位置和工作环境、企业文化和企业经营理念、战略和企业的发展前景、企业的标志及由来、企业的发展历史阶段、产品和服务等，专业性较强的岗位还需要增加对应的专业知识，如某公司的技术新员工需要在短时间内学习完10本专业相关图书并通过考试。技能方面应包括有效沟通、团队合作、时间管理、会议管理等通用技能。其他素质方面，主要指的是在价值观层面能认同企业的文化。此外，不同的培训层次有不同的内容重点，如企业层次的培训倾向于文化、政策等宏观层面，部门层次的培训倾向于部门结构职能、工作职责、关键绩效指标等。

培训方式通常包括如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，他们各具特色，在新员工入职培训中，要依据需要和可能，合理地选择采用。根据成人学习的规律，新员工入职培训应该尽量多采用学员参与度高的方式以提升培训效果。

培训内容及培训方法决定如何选择培训支持资源。一般应包括教室、会议室、工场、教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录像等，这些安排能让员工从不同的角度体会到企业的关怀，所以在设计时需要尽量考虑员工的感受。

精益员工培训方案篇三

制作团队：逸动团队

对企业员工进行心理辅导的目的及意义：

1. 有效的员工心理辅导可以为员工创造一个有效、健康的工作环境。

2. 通过对员工的辅导，对组织环境的分析，帮助人力资源管理者处理员工关系的死角，消除可能影响员工绩效的各方面因素，进而增加组织的凝聚力，帮助公司保持永续竞争力。

3. 吸引人才：企业重视员工的心理帮助就可以吸引优秀人才的加盟

4. 培养人才：为了确保企业高效运行，企业管理者可以通过实施有效心理帮助来迅速提高 员工特别是关键员工(如部门主管、中层管理人员等)的能力, 这些关键员工的能力提升之后可以让他们带动一般员工。

5. 留住人才。

6. 激发积极性：心理帮助可以吸引人才，更是激励人才的重要手段。

7. 提高效益。

8. 增强竞争优势

培训具体方案可从培训前、培训中、培训后三方面把握。

(1) 让员工发现自身的差距，让其明白哪些因素导致他(她)产生压力和动力。开启员工的心理空间。

注重与职工的沟通，为职工的压力寻求释放的途径，适当的情绪宣泄，有助于恢复员情绪的平衡。管理者要学会做一名忠实的聆听者，学会倾听，通过上下级之间、职工之间的无障碍沟通释放压力，为职工提供精神上的支持与关怀。例如定期开展领导接待日，各部门领导接见一线工作人员等。 作

为职工个人释放压力的方式，也可以在不干扰别人的前提下，痛哭一场或打枕头，把情绪适当宣泄出来，以避免在解决问题的重要时刻把不适当的情绪表露出来。

(2) 培训的好处意义，培训奖励(收益)来看。

工作任务的设计和安排最好是由易到难阶段式的。员工只有明显地感受到自己的成长和进步，才会对自己的将来更有信心。不过，工作上的困难和挫折是很难避免的，有的员工可能会迎难而上，也有的会退缩。对那些意志消沉、沮丧的员工，企业应该强调其所做努力中的积极方面，并以鼓励他们“吃一堑，长一智”的方式继续进行。同时，也要积极与他们沟通，了解他们的困难所在，与他们一起寻找解决方案，假如最后发现是工作安排的不合理，还可以对工作进行适当的调整，以更适合他们的长处、能力和才华。此外，部门也要给予他们改错的机会。这样可以进一步减轻新员工的顾虑和心理负担，帮助他们恢复信心，提高适应力。而且，即便是惩戒也最好是渐进式的。

(3) 做门槛(成就欲望)刺激。

部门在分配给新员工工作任务后，一方面要信任他们，让他们放手去做；另一方面，也不能对他们的工作不闻不问。那样的话，新员工会觉得自己受到了冷落，不受重视。特别是当自己辛辛苦苦做出来的业绩得不到企业的评价和肯定。让他们有更大的成就欲望。

(4) 筛选受训者, 传递企业章法。

扭转培训无论枯燥还是无用，都要将培训变为“欢乐盛宴”

精益员工培训方案篇四

为积极响应公司分厂的号召，关于进一步加强对岗位员工安全与岗位技能的培训，提高其理论与实际操作水平，增强工作责任心与紧迫感。水泥化验室立足实际，从实际出发，特拟定一份员工培训方案，与大家一起学习。

组长：汪**

组员：殷**、余*、余**

组长负责全局的考核工作，组员负责考核与培训工作。考核组分工明确，各司其职。谁管理，谁负责。

目的：通过科学系统性的培训，旨在提高员工的业务水平，提高员工学习积极性与主动性，建设一支高素质的团队，为水泥大生产的持续稳定和高效运转做出更大的贡献。

目标：使得员工的基础理论知识与实操水平迈上一个新台阶，总体素质有“质”的变化。

- 1、应知、应会基础理论知识；
- 2、岗位实际操作技能；
- 3、安全、消防与企业文化的相关培训。

对象：配料质调、化学分析、物检、控制四类工种，采取因地制宜，因材施教的培训模式。

结合化验室各岗位实际情况，采取灵活多样的培训方式，包括采取集中授课、角色扮演、现场教授、点对点式等方式方法。同时，针对各岗位的特点，克服工学矛盾，选择最佳的方式和形式，有序组织开展培训工作。

1、原则上按照“谁受训，谁被考”的方针，但考虑有些职工年龄偏大（指女职工45周岁以上，男职工50周岁以上），可不参与理论考试，但理论成绩以本岗位平均成绩记录参与综合考核。

2、考核成绩的确定办法：把班组员工的理论考试成绩、现场考试成绩和培训期间的个人表现得分共三个方面的综合成绩作为职工考核的总成绩，即总成绩=理论知识考试成绩×30%+现场考试成绩×40%+职工培训期间的表现得分×30%。

3、奖惩措施：总成绩分为三类：同班组（岗位）取总成绩前30%人员为优秀，在月度效益工资上调100元；同班组（岗位）取总成绩后30%为不合格，月度效益工资下调100元；同班组（岗位）其余40%人员为合格，不奖不罚。

根据员工在培训中的表现与成绩，工段负责人进行初次评估后报分厂；由分厂领导牵头，组织相关专业人士可进行再次的效果评价，评估是否达到预期的培训效果。

在培训期间里，实实在在做了哪些工作；哪些方面做的好，继续发扬与保持；哪些方面不如人意，如何提高；哪些方面还很薄弱，如何改进方法等等，做好总结工作，提高培训水平。

将每一位员工的培训情况，客观完整地记录在皖维集团公司员工培训档案里。以此作为当年增调资和调整岗位重要参考依据，进一步提高员工自主学习的积极性！

精益员工培训方案篇五

培训专家应该采用各种方法和技术，分析培训的必要性，以及培训的目标和内容。需求分析是确定培训计划的前提，也是培训评估的基矗培训需求可从三方面进行：1，组织分析。根据企业的远景和使命，确定对员工的要求，以保证培训方

案的设计理念符合企业的总体目标和战略要求。2，工作分析。新员工达到理想的工作绩效所必须掌握的知识、技能和能力，如果已经有成熟的岗位说明书，可以直接参照书中对员工的要求。3，差距分析。指将员工现有的水平与未来工作岗位对其技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，确定需要哪方面的培训来提高员工的岗位胜任能力。

二、明确培训目标，分层设置总目标和具体目标

培训总目标是整个培训方案的设计依据，具有宏观、不可操作性的特点。典型的表述如通过新员工入职培训帮助新进员工了解和熟悉公司的一般情况，从而适应企业的各种环境，胜任新工作，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，认识并认同企业的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受企业的共同语言和行为规范。培训的具体目标是对总目标的分解和细化，具备可操作性。它一般包括了解企业的文化和经营理念、熟悉企业的各种通用的政策、规章制度；了解企业的业务状况和产品基础知识、知道岗位的基本要求；能熟练应用各种基本的工作技能等。

三、遵循培训原则

培训原则是对该方案在设计理念上的界定，常见的如以岗位时间锻炼为主，脱岗培训为辅，在实践中快速成长；针对不同类别的新员工针对性培养；培养过程严格管理，严格考核。

如本方案适用于某公司或某部门的新员工培养。

五、设定合理的培训时间

一般公司的职前培训在7—30天不等，少数大型公司的部分职位如销售则要2—3个月；到岗后的培训周期较长，会持续6个月—1年左右。

六、选定合适的培训责任部门

职前培训由企业总部统一安排，责任部门为人力资源部或专门的培训中心；在岗锻炼期间，由员工所在业务部门负责；若跨部门锻炼，则有多个业务部门共同负责。

七、设计培训内容

一般来说，新员工入职培训内容应包括知识、技能和其他素质方面的培训，他们需要与需求分析的结果相符合，并与工作的要求相关。知识方面应包括企业的地理位置和工作环境、企业文化和企业经营理念、战略和企业的发展前景、企业的标志及由来、企业的发展历史阶段、产品和服务等，专业性较强的岗位还需要增加对应的专业知识，如某公司的技术新员工需要在短时间内学习完10本专业相关图书并通过考试。技能方面应包括有效沟通、团队合作、时间管理、会议管理等通用技能。其他素质方面，主要指的是在价值观层面能认同企业的文化。此外，不同的培训层次有不同的内容重点，如企业层次的培训倾向于文化、政策等宏观层面，部门层次的培训倾向于部门结构职能、工作职责、关键绩效指标等。

八、选择合适的培训方式

培训方式通常包括如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，他们各具特色，在新员工入职培训中，要依据需要和可能，合理地选择采用。根据成人学习的规律，新员工入职培训应该尽量多采用学员参与度高的方式以提升培训效果。

九、准备好相关的培训支持资源

培训内容及培训方法决定如何选择培训支持资源。一般应包括教室、会议室、工尝教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录像等，这些安排能让员工从不同的角度体会到企业

的关怀，所以在设计时需要尽量考虑员工的感受。

十、评估培训效果

企业在实施培训后，应采用一定的形式，把培训的效果用定性或定量的方式表示出来。

1， 反应层， 在培训结束时， 通过满意度

调查了解员工培训后总体的反应和感受；

3， 行为层， 即行为改变， 确定参训人员在实际工作中行为的变化；

4， 结果层， 即产生的绩效， 可以通过一些指标来衡量， 如生产率、 员工流动率、 质量以及企业对客户的服务等。

企业在对新员工培训进行评估时要向第三、四层次的评估发展， 因为只有最终的行为改变和绩效提升才能直观的说明培训的价值之所在。 企业应注意， 培训评估完成后， 需要撰写培训评估报告， 内容包括培训项目概况、 培训结果、 评估结果及改进建议， 以便不断地展现效果、 总结经验和持续改。

精益员工培训方案篇六

为加强安全教育培训工作， 根据相关法律法规要求， 结合我司实际情况， 公司近日制定了《南京连润运输贸易有限公司员工培训计划方案》。

安全教育培训工作旨在围绕公司关于建立安全教育培训体系的总体目标， 通过教育培训， 加强公司员工的学历培训， 加强各级管理人员和行业人员执业资格的培训， 进一步提高决策层安全生产的决策能力、 管理层的管理水平、 操作层的安全意识和操作技能， 建立满足法律法规要求且具南京连润公

司特色的安全教育培训体系，培育良好的企业安全文化。

方案对有关部门的职责分工、培训对象进行了明确。岸基的培训对象包括企业主要负责人（决策层）、安全生产管理人员（管理层）、生产从业人员（操作层）和其他员工等；船舶分为船舶管理层（船长、轮机长、大副）、操作级（驾驶员、轮机员）、驾驶支持级船员、轮机支持级船员等。培训类型包括入职安全培训（新聘）、职务变更安全培训（转岗）、在岗安全培训（在岗）等。

1、坚持按需施教、务求实效的原则。根据公司改革与发展的需要和员工多样化培训需求，分层次、分类别地开展内容丰富、形式灵活的培训，增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量。

2、坚持自主培训为主，外委培训为辅的原则。整合培训资源，建立健全以公司培训中心为主要培训基地，临近院校为外委培训基地的培训网络，立足自主培训搞好基础培训和常规培训，通过外委基地搞好相关专业培训。

3、坚持“公司 院校”的联合办学方式，业余学习为主的原则。根据公司需求主流与相关航海院校进行联合办学，开办相关专业的专本科课程进修班，组织职工利用周末和节假日集中授课，结合自学完成学业，取得学历。

参加经营管理培训累计时间不少于30天；中层干部和专业技术人员业务培训累计时间不少于20天；一般职工操作技能培训累计时间不少于30天。

（一）公司领导与高管人员

1、中央、国家和政府的大政方针的学习，国内外政治局势、经济形势分析，国家有关政策法规的研究与解读。通过上级主管部门统一组织调训。

2、开拓战略思维，提升经营理念，提高科学决策能力和经营管理能力。通过参加企业家高端论坛、峰会、年会；到国内外成功企业参观学习；参加国内外著名企业高级培训师的高端讲座。

3、学历学位培训、执业资格培训。参加mba及其它硕士学位进修。

（二）中层管理干部

1、管理实务培训。生产组织与管理、成本管理与绩效考核、人力资源管理、激励与沟通、领导艺术等。请专家教授来公司集中授课；组织相关人员参加专场讲座；在公司培训中心接收时代光华课程。

2、学历进修和专业知识培训。积极鼓励符合条件的中层干部参加大学（专本科）函授、自考或参加mba及其它硕士学位进修；组织经营、采购、财会专业管理干部参加执业资格考试，获取执业资格证书。

3、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到关联企业学习参观，了解生产经营情况，借鉴成功经验。

（三）操作技术人员

1、加强对外出培训人员的严格管理，培训后要写出书面材料报培训中心，必要时对一些新知识在公司内进行学习、推广。

2、对会计、采购、等需通过考试取得专业技术职务的专业人员，通过计划培训和考前辅导，提高职称考试的合格率。

（四）职工基础培训

1、新工入司培训

2、转岗职工培训

要继续对人力中心人员进行企业文化、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、择业观念、公司发展战略、公司形象、项目进展等方面的培训、每项不得低于8个学时。同时随着公司的扩建，内部就业渠道的增加，及时进行专业技术培训，培训时间不得少于20天。

3、加强复合型、高层次人才培养。

4、船员培训

船员安全教育培训要求，一是船员安全教育培训包含船员入职培训、上船前培训、船上培训以及职务变更培训。入职培训时间不少于32学时，上船前培训不少于8学时，同一职位船上培训时间不少于32学时，职务变更培训不少于24学时。二是船上培训要将理论培训与实际操作、高级职务带低级职务、应急演练与技能竞赛等方式有机结合，充分发挥现场培训的优势，提升船上培训的针对性和有效性。三是船长、轮机长、政委作为船舶管理层初次任职安全教育培训不低于32学时，尤其要做好船舶政委作为船舶安全动态监督第一责任人的培训工作。四是船员安全教育培训要有记录，可作为职务提升的重要指标。

确保培训效果的真实有效。一是加大检查指导力度，完善制度。公司应建立完善自己的职工培训机构及场所，并对培训中心各级各类培训情况进行不定期的检查与指导；二是建立表彰和通报制度。对培训成绩显著，扎实有效的单位和培训机构给予表彰奖励；对培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的单位予以通报批评；三是建立员工培训情况反馈制度，坚持将培训过程的考核情况及结果与本人培训期间的工资、奖金挂钩。实现员工自我培训意识的提高。

精益员工培训方案篇七

2天（6小时/天）

企业会议室或者酒店

企业各个部门所有职员

掌握学习礼仪的重要性；

塑造员工职业的形象行为标准；

提升员工与人交往的礼仪；

提升企业整体对外形象；

中华礼仪培训网资深讲师

小组展示赛：不断练习，温故而知新。用小组展示赛的形式让学员学习、不断练习、展示；之后学员自己发现自我的不足，再训练、再加强，一轮两轮三轮，训练效果非常好。

导师一对一指导训练，保证实际效果。

确保所有学员着工装上课；

每节课人数控制在80人之内；

请提前分好小组，每组人数控制在10人之内；

请所有学员提前15分钟入场、并把手机调成静音；

确保有一位主管参加，并且做开场动员；

确保投影、音响、话筒等设备完好。

员工礼仪培训内容分享

第一讲：员工学习礼仪的重要性

提升个人气质

赢得好人缘

提升企业整体对外形象

第二讲：员工形象礼仪

一、仪容修饰

（一）须发规范

头发

胡须

鼻毛

（二）面部修饰

保持清洁

唇部

（三）手部修饰

手部

指甲

二、着装修饰

（一）着装要求

穿着得体、衣冠整洁、配衫适宜

衬衣

工作裤

皮鞋

（二）鞋袜搭配

（三）首饰和配饰

首饰

配饰（眼镜、手表、手套）

仪态美的标准

保持微笑

注意目光

稳健的站姿

稳重的坐姿

积极的走姿

手势（手势要求、不同的国家手势的含义）

仪态禁忌

一、语言基本要求

称谓得体

语气和蔼可亲

避免脏话、粗话和别扭话

二、文明服务语言

文明十字

文明服务七声

三、常用交谈语言

得体的称谓

问候语言

称赞语言

征询语言

答谢语言

道歉语言

告别语言

避免伤害性语言

一、客户进门

表情礼仪

问候礼仪

称呼礼仪

二、问询客户

问询客户需求

三、引导客户

引导手势

站立位置

楼梯、电梯、走廊引导礼仪

开关门礼仪

四、电话礼仪

接听电话礼仪

拨打电话礼仪

手机使用礼仪

五、会议礼仪

精心的策划准备工作

会议日程的合理安排

会议签到方式及就坐礼仪

会议参与者的礼仪

会议发言礼仪

六、接待宴请礼仪

宴请地点的选择

宴请菜单的选择

如何确定就餐人员

宴请过程中的礼仪

关于酒的礼仪

宴请中谈论的话题

西餐礼仪

七、带领客人入住礼仪

办理住宿礼仪

乘电梯礼仪

进入房间开关门礼仪

介绍服务、设施礼仪

介绍计划、日程安排礼仪

适时告辞

八、送客礼仪

送客表情

送客动作

一、与客户交往礼仪

称呼、寒暄、鞠躬礼仪

问候礼仪

介绍礼仪（自我介绍及介绍公司领导、来宾）

握手礼仪

名片的使有礼仪

馈赠礼仪

二、与同事交往礼仪

同事相处艺术

工作中的赞美艺术

职场中的讲话艺术

影响同事关系的5种行为

职场中的拒绝艺术

三、与领导交往礼仪

理解：人人都有难念的经

保持距离

不卑不亢

影剧院礼仪

商场礼仪

旅游观光礼仪

行路礼仪

乘车礼仪

精益员工培训方案篇八

20xx年集团公司员工培训工作要紧密围绕企业经营生产发展战略目标，以大人才观，大培训格局为指导思想；以坚持服务施工生产经营为中心，以全面提高员工素质为宗旨；以不断提升企业核心竞争力，确保企业经营生产持续发展为目的，拓宽培训渠道，全面启动培训工程。本着创建一支高素质、高技能的员工队伍，做好年度员工培训工作。

一、重点工作

（一）实施管理层领导岗位轮训。通过对管理层领导的轮训，一是提高他们的政治和职业道德素养，以及领导力、决策力的培养；二是掌握和运用现代管理知识和手段，增强企业管理的组织力、凝聚力和执行力；三是了解和掌握现代企业制度及法人治理结构的运作实施。

（二）继续强化项目经理（建造师）培训。今年集团公司将下大力气组织对在职和后备项目经理进行轮训，培训面力争达到50%以上，重点是提高他们的政治素养、管理能力、人际沟通能力和业务能力。同时要求集团公司各单位要选拔具有符合建造师报考条件，且有专业发展能力的员工，组织强化培训，参加社会建造师考试，年净增人数力争达到xxx人以上。

（三）重点做好客运专线施工技术和管理及操作技能人员的

前期培训。客运专线铁路建设对我们是一项新的技术，是今年集团公司员工继续教育的重要内容，各单位要围绕客运专线铁路施工技术及管理，选择优秀的专业技术、管理人才委外学习培训，通过学习，吸收和掌握客运专线铁路施工技术标准和工艺，成为施工技术、管理的骨干和普及推广的师资；集团公司人力资源部牵头会同工程管理中心及成员各单位，积极组织客运专线铁路施工所需的各类管理、技术、操作人员内部的普及推广培训工作；确保施工所需的员工数量和能力满足要求。

（四）加快高技能人才的培养和职业技能鉴定步伐。今年，集团公司将选择部分主业工种进行轮训，并在兰州技校适时组织符合技师、高级技师条件的员工进行强化培训、考核，力争新增技师、高级技师达xxx人以上。使其结构和总量趋于合理，逐步满足企业发展的要求。职业技能鉴定要使35岁以下的技术工人在职业技能培训的基础上完成初次鉴定取证工作。

（五）做好新员工岗前培训。对新接收的复退军人在兰州技校进行一年的岗前技能培训，通过培训考核，取得相应工种“职业资格证书”后，方可上岗；新招录的大中专毕业生，由各单位组织培训，重点进行职业道德素养和基本技能，企业概况、文化、经营理念，安全与事故预防，员工规范与行为守则等内容的培训。同时要注重个人价值取向的引导，实现个人与企业价值观的统一。培训率达100%。

（六）加强复合型、高层次人才培养。各单位要积极创造条件，鼓励员工自学和参加各类组织培训，实现个人发展与企业培训需求相统一。使管理人员的专业能力向不同管理职业方向拓展和提高；专业技术人员的专业能力向相关专业和管理领域拓展和提高；使施工作业人员掌握2种以上的技能，成为一专多能的复合型人才和高层次人才。

（七）继续“三位一体”标准的宣贯培训。集团公司在建项

目经理部及分公司要利用各种机会，采取不同形式对员工进行质量、环境、职业健康安全标准的宣贯普及培训，并按照贯标要求做好培训记录。

（八）抓好在建工程施工人员的培训。

- 1、做好特种作业人员的安全技术取证和复证培训工作，严格执行持证上岗的规定。
- 2、在建工程项目经理部，要按照“三位一体”管理体系标准要求，扎实有效地做好施工生产关键工序和特殊过程操作人员的培训，以及施工环境保护、职业健康安全的应急预案的演练培训，确保人力资源满足施工生产要求。
- 3、要把外协队伍人员的培训监管纳入管理视野，实行指导和有效的干预，消除隐患，切实维护企业信誉。

（九）开展职业技能比武，促进年轻优秀人才的成长。集团公司今年将选择3—5个主要职业进行技能比武，同时选择适当的职业与兄弟单位进行技能对抗赛，并通过专业比武的形式，选拔培养年轻优秀高技能人才。

二、措施及要求

（一）各单位领导要高度重视，业务部门要积极参与配合，制定切实有效的培训实施计划，实行指导性与指令性相结合的办法，坚持在开发员工整体素质上，树立长远观念和大局观念，积极构建“大培训格局”确保培训计划开班率达90%以上，全员培训率达25%以上。

（二）培训的原则和形式。按照“谁管人、谁培训”的分级管理、分级培训原则组织培训。集团公司重点抓管理层领导、项目经理、总工、高技能人才及“四新”推广培训；各单位要重点做好新员工和在职员工轮训及复合型人才培训工作。

在培训形式上，要结合企业实际，因地制宜、因材施教，外送与内训相结合，基地培训和现场培训相结合，采取技能演练、技术比武、鉴定考试等灵活多样形式；在培训方法上要把授课、角色扮演、案例、研讨、现场观摩等方法相互结合。选择最佳的方法和形式，组织开展培训。

（三）加强培训基础设施的建设和开发。一是充分发挥职工大学和技工学校培训资源和专业特长，积极整合，合理开发，使它们在集团公司人力资源培训开发中发挥骨干作用；二是各单位要根据各自专业特长，发挥自有的培训基地、职校功能。选择专业或课题，组织编写适合企业特点的培训教材或讲义；三是要加强企业专兼职培训师队伍建设，实行资源的有偿服务。

（四）确保培训经费投入的落实。各单位要按国家现行规定，即按工资总额的1.5%足额提取职教经费，由培训主管部门掌握使用，财务部门监督，其中0.5%上缴集团公司统一协调使用，严禁将培训经费挪作他用。

（五）确保培训效果的真实有效。一是加大检查指导力度，完善制度。集团公司将对职工大学、技工学校及各单位和在建工程项目培训情况进行不定期的检查与指导；二是建立表彰和通报制度。对培训成绩显著，扎实有效的单位和培训机构给予表彰奖励，并在培训经费上给予一定的支持和倾斜；对培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的单位予以通报批评；三是建立员工培训写实反馈制度，坚持将培训过程的考核情况及结果与本人培训期间的培训经费及工资、奖金挂钩。实现员工自我培训意识的提高。

（六）加强为基层单位现场培训工作的服务意识，充分发挥业务主管部门的主观能动性，积极主动深入现场解决培训中的实际问题，扎扎实实把年度培训计划落实到位。

（七）集团有限公司办班培训及员工外送培训要严格按照□xx

集团有限公司员工培训管理办法》程序和要求组织落实和实施。各主办部门（单位）要做好开班前的策划及教学设计，各单位要做好学员的选送工作，确保培训质量的有效性。

精益员工培训方案篇九

1. 主动

餐厅服务员应牢固树立“宾客至上、服务第一”的专业意识，在服务工作中应时时处处为宾客着想，表现出一种主动、积极的情绪，凡是宾客需要，不分份内、份外，发现后即应主动、及时地予以解决，做到眼勤、口勤、手勤、脚勤、心勤，把服务工作做在宾客开口之前。

2. 热情

餐厅服务员在服务工作中应热爱本职工作，热爱自己的服务对象，象对待亲友一样为宾客服务，做到面带微笑、端庄稳重、语言亲切、精神饱满、诚恳待人，具有助人为乐的精神，处处热情待客。

3. 耐心

餐厅服务员在为各种不同类型的宾客服务时，应有耐性，不急噪、不厌烦，态度和蔼。服务人员应善于揣摩宾客的消费心理，对于他们提出的所有问题，都应耐心解答，百问不厌；并能虚心听取宾客的意见和建议，对事情不推诿，火锅加盟。与宾客发生矛盾时，应尊重宾客，并有较强的自律能力，做到心平气和、耐心说服。

4. 周到

餐厅服务员应将服务工作做得细致入微、面面俱到、周密妥帖。在服务前，服务人员应做好充分的准备工作，对服务工

作做出细致、周到的；在服务时，应仔细观察，及时发现并满足宾客的需求；在服务结束时，应认真征求宾客的意见或建议，并及时反馈，以将服务工作做得更好。

餐厅服务员应具有较广的知识面，具体内容有：

1. 基础知识

主要有员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2. 专业知识

主要有岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

3. 相关知识

主要有宗教知识、哲学、美学、文学、艺术、法律各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通等。

1. 语言能力

语言是人与人沟通、交流的工具。餐厅的优质服务需要运用语言来表达。因此，餐厅服务员应具有较好的语言能力。对餐厅服务人员的语言要求为：“语言要文明、礼貌、简明、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不推诿和应付”。此外，服务人员还应掌握一定的外语。

2. 应变能力

由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且宾客的需求多变，所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，

如宾客投诉、员工操作不当、宾客醉酒闹事、停电等,麦勒菲,告诉您开品牌折扣店成功的秘诀,这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力,遇事冷静,及时应变,妥善处理,充分体现饭店“宾客至上”的服务宗旨,尽量满足宾客的需求。

3. 推销能力

餐饮产品的生产、销售及宾客消费几乎是同步进行的,且具有无形性的特点,所以要求餐厅服务人员必须根据客人的爱好、习惯及消费能力灵活推销,以尽力提高宾客的消费水平,从而提高餐饮部的经济效益。

4. 技术能力

餐饮服务既是一门科学,又是一门艺术。技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力,它不仅能提高工作效率,保证餐厅服务的规格标准,更可给宾客带来赏心悦目的感受。因此,要想做好餐厅服务工作,就必须掌握娴熟的服务技能,并灵活、自如地加以运用。

5. 观察能力

餐厅服务质量的好坏取决于宾客在享受服务后的生理、心理感受,也即宾客需求的满足程度。这就要求服务人员在对客户服务时应具备敏锐的观察能力,随时关注宾客的需求并给予及时满足。

6. 记忆能力

餐厅服务员通过观察了解到的有关宾客需求的信息,除了应及时给予满足之外,还应加以记忆,当宾客下次光临时,服务人员即可提供有针对性的个性化服务,这无疑会提高宾客的满意程度。

7. 自律能力

自律能力是指餐厅服务员在工作过程中的自我控制能力。服务员应遵守饭店的员工守则等管理制度，明确知道在何时、何地能够做什么，不能够做什么。

8. 服从与协作能力

服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，对直接上司的指令应无条件服从并切实执行，淘姿名品女装折扣店。与此同时，服务人员还必须服从客人，对客人提出的要求应给予满足，但应服从有度，即满足客人符合传统道德观念和社会主义精神文明的合理需求。

1. 身体健康

餐厅服务员必须身体健康，定期体检，取得卫生防疫部门核发的健康证，手机加香，如患有不适宜从事餐厅服务工作的疾病，汽车装饰加盟，应调离岗位，冰淇淋加盟。

2. 体格健壮

餐饮服务工作的劳动强度较大，餐厅服务员的站立、行走及餐厅服务等必须具有一定的腿力、臂力和腰力等，因此，餐厅服务员必须要有健壮的体格才能胜任工作。

此外，餐厅服务工作需要团队精神，餐厅服务质量的提高需要全体员工的参与和投入，美容产品加盟。在餐厅服务工作中，要求服务人员在做好本职工作的同时，应与其他员工密切配合，尊重他人，共同努力，尽力满足宾客需求。

最后对该份的运用进行一下提醒吧，该份资料虽说可以拿来即用，但必须根据自身餐厅的具体情况来进行增加或减少一

些相关培训内容，比如餐厅的管理制度、考核管理制度、员工工作手册等对餐厅服务员进行培训。

资料前面三项都是可以通过自身不断的努力进行提高的，第四项可能会因为个人身体状况不同而有所不同，自身根据自身体质来进行锻炼加强体质也是可以的。