

# 最新文明服务培训工作计划表 服务员培训工作计划(模板5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 文明服务培训工作计划表篇一

家政服务员培训旨在使没有家政服务知识的人通过培训，初步掌握家政服务基础知识和服务本领，较快胜任一般家庭的服务工作。

女性，年龄18周岁以上45周岁以下，身体健康，准备从事家政服务工作的中国公民，可参加家政服务员培训。

采用集中培训与自学、统一考试相结合的培训方式，集中培训与自学时数比例。备注：“基础理论知识培训”主要完成基础理论知识部分培训的任务；“专项技能培训”主要完成专项职业技术培训的任务。

### 考核标准

#### 1、家政服务员培训合格考核标准

(1) 基础理论知识考核标准（根据试卷的答题标准给予评分）：掌握家政服务的定义和主要内容；家政服务员的职业操守；了解家政服务相关法律常识；掌握相关安全和卫生常识。

(2) 专业技能考核标准：会使用日常礼貌用语；会制作两种以上主食、五种以上的家常菜；懂得家庭居室清洁卫生的基

本要求和工作步骤，能使居室整齐清洁、厨房卫生间整洁无异味；会鉴别服装面料，并科学合理地对予以分类洗涤（按照衣物特性用洗衣机或手工洗涤）、晾晒、收藏。会使用一般的家用电器（电视机、电冰箱、电风扇、电饭锅、吸尘器、电热水器）及燃气具（燃气热水器、煤气灶）；懂得常见花卉养护、一般家庭宠物的饲养；掌握有害生物防治的基本常识（如灭蟑螂、苍蝇、老鼠）；掌握基本的护理产妇、新生儿的技能；掌握婴幼儿生理心理特点，能安全看护婴幼儿；能对老年人进行饮食起居护理。能对病人进行简单的生活护理。

1、实用性原则。根据各级家政服务员的实际需要，解决学员应知应会的问题。

2、实效性原则。注重基础理论知识与实践相结合，加强能力的培养，克服纯学术性教学的倾向。

3、灵活性原则。形式多样，方法灵活，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式，使学员开阔思路和眼界。

## 文明服务培训工作计划表篇二

这段时间通过对服务员，保洁大姐的沟通以及了解，有相当一部分人认为我们的工作推托，滞后很严重，一些关键性的问题老是“明天解决”“明天看情况”而不是从现在就开始抓起。

我自己也是从服务员一步步做上来的，深知服务员需要做到的是，制服着装整齐，待客有礼，耐心为顾客解决在酒楼遇到的各种问题，微笑服务，遇客问好。

有相当一部分员工反映我们的管理做不好，管不好不是她们不想做，而是我们的管理层先做不好，正人先正己，只有我们的管理人员做到位了，我相信我们的员工也能做好，也能做到位。

通过我与各位部长以及郑经理的沟通，我们的管理层认为我们的服务员与传菜员上班没有积极性，有一种抱着“当一天和尚撞一天钟”的想法，所以我认为只有员工每天能够开开心心的上班，并且爱上上班，才能把工作做好，故我做出了以下措施：

1。从物质上入手；服务员当天所值台开到的“九粮液”“陇派”等酒的完整酒盒与酒箱所买的钱归服务员所有（回收这些东西的人我已经落实好，这两天正在运行），但酒楼所接大客、婚宴、包席的酒瓶、箱归酒店=楼。

2。从管理层入手；我要求我们的部长管理手下员工时能够人性化管理，如果我们的服务员、传菜员有做的不好，不到位的地方，我希望我们的管理人员能够在指出其所犯错误的同时告诉他应该怎么做，而不是一通乱骂，这样做只能让服务员感到委屈，对工作失去积极性。

3。从精神上入手；这两天在我寻台，巡视的同时我会鼓励服务员、传菜员好好干、辛苦了等之类等之类的用语，目的就是希望他们能够放下心中的担子，从容、乐观的工作。

在前期我发现服务员每天晚上不管包厢的人走的早与都会“准时”下班，留下所属包厢卫生等第二天早上再来做，但我发现很多时候服务员早晨都很乱，到处都在找餐具，所以我决定，每天晚上在11：00之前走完客人的包厢由值班部长协助包厢服务员把没有收拾出来的卫生搞好、清理好后在下班。这样做的好处不仅可以做到当日事当日毕，还可以锻炼服务员的技能，为日后的发展奠定基础。另外我计划等过段时间这些工作都运行良好后给服务员规定收拾包厢卫生的时间，不能由着她们想几点收拾就几点收拾。不能给他们灌输这种懒惰的思想。

我发现我们现在的服务员、传菜员、营销技能都很差，所以我认为强化他们的技能是当务之急！服务员与营销的`培训资

料我已下发于各位部长手中，我的意思是先让我们的领导先熟悉我们的培训资料，然后才能给员工做好领导的作用。

我们现在的管理就是领导说对就是对领导说错就是错，没有依据，没有制度，我已经把我在山东蓝海集团的员工守则拿过来，因为我认为蓝海的管理很好，很到位，我希望我们的以后能够做到员工犯错“有法可依”而不是领导说什么就是什么。能够让员工心服口服。

我们现在的酒楼属于试营业阶段，问题很多，需要解决的矛盾也很多，我希望各位部长、经理、厨师长以及马总、刘总、杨总能够支持我的工作，我相信在不久的将来我们回味阁会变成\_\_市餐饮市场的一面旗帜。我相信我们会做到！

## 文明服务培训工作计划表篇三

### 一、如何学会轻松自如地应付客人

- 1、服务员是永远的微笑者；
- 2、对待熟客要有礼并矜重；
- 3、要在客人最需要的时候出现；
- 4、永远不要让客人感到难堪(换位思考)

### 二、如何克服服务障碍

#### 1、克服性格障碍

老好人：说话温柔；忌高声快语

性格猜疑：不容易相信人；忌说话没有礼貌，模棱两可

性格傲慢：容易看不起人；说话忌自负自傲，用词不恭

腼腆的客人：表现内向；忌随便开玩笑

急躁的客人：常有怨言，不稳重；忌像对方那样急躁，否则容易顶撞

沉默寡言：不喜欢与人交谈；忌不理不睬，冷落对方

散漫的客人：随意性大；忌任其自然，要用关怀的口气提醒

难伺候的客人：吹毛求疵，板着面孔；忌说话失分寸，以免陷入争吵

## 2、克服语言障碍

a□七忌：忌散忌泛忌急忌空忌横忌虚忌滑

b□四不：不说不尊重之语不说不友好之语不说不耐烦之语不说不客气之语

## 3、克服心理障碍(演练)

a□我是一名优秀的服务人员！

b□我相信我一定能做好我的工作！

c□我的身边也有很多朋友在关心我！

d□不管发生什么事情，我都能保持热情和开朗的心态去服务客人！

e□我在这里工作的目的是为了体现自己的价值，而非享受！

### 三、服务员如何保持自制力

- 1、当自己心情欠佳时，不应把情绪发泄到客人身上(控制情绪)
- 2、当宾客对我们的工作提出批评，会使我们难堪时，我们应冷静地对待(保持冷静)
- 3、当宾客对我们不礼貌时，我们不能以牙还牙，而是要有礼、有利、有节地解决问题(摆正角色)
- 4、当接待客人较多，工作量较大时，应注意服务态度和工作效率(忙而不乱)
- 5、当接待客人较少，工作量较少时，应注意加强纪律(闲而不懒)
- 6、控制私欲的过分膨胀，不做一失足成千古恨的事(洁身自爱)
- 7、在与同事、上级的交往中，应心平气和，遇到矛盾或争吵，应忍让冷静(礼让三分)
- 8、在日常工作和生活中，要讲究礼貌，遵守纪律(严于律己)

### 四、如何树立强烈的服务意识

- 1、服务不分份内份外。
- 2、所有的客人都是第一位的。
- 3、服务应该以德报怨。
- 4、争强好胜会失去朋友。

## 五、优秀服务员应具备的六大特征

- 1、性格外向、热情；
- 2、语言能力强、有说服力；
- 3、灵活性高，能根据不同环境做出适当的反应；
- 4、有一定的道德修养；
- 5、审美意识强；
- 6、富有进取和创新精神。

### (一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

### (二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，

几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

根据餐厅服务员国家职业标准，经过系统学习，培训适应劳务市场需求和用人单位要求、具有良好的职业道德和行为规范、熟练掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能的餐厅服务人员。

一、培训对象



以年满16周岁、具有初中以上文化程度、身体健康、有转移就业愿望、热衷于餐厅服务岗位的农村青年为主。

## 二、培训形式

以脱产或半脱产的学习形式，对农民工进行职业技能培训。

## 三、培训要求

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、利用\_宾馆为实训基地，聘请具有丰富操作技能的专兼职教师亲自演习操作，使学员在边学边做中实现岗位技能的提高，培养学员的动手操作能力。

## 四、培训内容

《餐厅服务员》课程设置采用能力模块组合，共设置执业基础、餐厅服务礼仪、端托摆台服务、酒水服务、上菜及分菜服务、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

### (一) 执业基础：

要求学员熟知外出务工常识，掌握餐厅服务应具备的职业素质。理论学习10学时。

### (二) 餐厅服务礼仪：

要求学员掌握餐厅服务员的仪容仪表规范、举止规范、礼貌

规范、礼仪规范。其中理论学习5学时，技能学习13学时，声像学习2学时，共计20学时。

### (三)端托、摆台服务技能：

要求学员熟练掌握托盘的端托技巧、餐巾折花技巧、摆台服务技能。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

### (四)酒水服务：

要求学员了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点、掌握酒水服务的技巧与程序。其中理论学习6学时，技能学习22学时，声像学习2学时，共计30学时。

### (五)上菜及分菜：

要求学员了解菜品知识、上菜及分菜知识。其中理论学习4学时，技能学习14学时，声像学习2学时，共计20学时。

### (六)撤换餐用具：

要求学员学会撤换餐用具的基本操作方法。其中理论学习4学时，技能学习5学时，声像学习1学时，共计10学时。

### (七)餐厅服务基本程序：

要求学员了解零点接待服务的相关知识，餐厅服务的基本程序。其中理论学习12学时，技能学习16学时，声像学习2学时，共计30学时。

## 五、考核与评价

1、考试：学员学完课程设置中的每一个模块后，由培训教师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。各培训模块的

考试平均成绩作为结业考核的重要依据。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念，由\_县农村富余劳动力培训基地负责人及具有较强技能水平的教师组成考评组，在\_宾馆实训基地对学员进行现场考核，考核采取现场操作、口述问答、模拟操作等形式，重点检查学员岗位技能掌握情况。考核不合格者可参加补考，严格把好出口关。

3、发证：考试、考核合格者发给由中央农广校统一印制的培训证书，同时根据学员自愿的原则，由培训学校组织学员参加餐饮旅游服务类工种的职业技能鉴定，合格学员可同时获得劳动保障部统一印制的职业资格证书。

为了学习贯彻《食品安全法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》等餐饮服务法律法规，提高餐饮服务从业人员食品安全法律、法规知识和规范操作水平，结合我县实际，制定本方案。

## 一、 培训目的

通过对餐饮服务从业人员食品安全法律法规和餐饮服务食品安全基础知识等内容的培训，增强企业是食品安全第一责任人的意识，提高食品安全自我管理水平和自律意识，提高其操作技能，预防食品安全事故的发生。

## 二、 培训对象、时间

培训对象为餐饮服务从业人员，包括学校(幼儿园)、是事业单位食堂和餐饮服务单位的管理人员和加工操作人员。培训时间待定。

## 三、 培训内容

1、食品安全法律法规，包括《食品安全法》及其实施条例和《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮服务许可管理办法》等。

2、餐饮服务食品安全业务知识，包括食品安全标准：

食品污染及其预防控制措施；食物中毒和其他食源性疾病的预防方法；重大活动餐饮服务食品安全保障技能；厨房、环境、设备以及食品采购、储存、加工烹饪过程的卫生要求；餐饮从业人员的个人卫生要求等。

#### 四、培训方式

采取集中培训方式，地点待定。

#### 五、培训监督

根据《食品安全法》等法律法规有关规定，县食品药品监督管理局将把餐饮服务从业人员的培训情况作为日常监管与许可的重要内容之一。从业人员培训结束后进行考试，合格者发给餐饮服务从业人员培训合格证明，培训合格证明作为餐饮服务单位审查验收的必备条件之一，考核不合格的从业人员，食品药品监督管理局将责令其所在单位停止相关人员从事有关食品经营活动，并按要求经培训和考核合格后上岗。

#### 一、培训目标

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

#### 二、培训对象

公司各店在职服务人员。

### 三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

### 四、培训形式

半脱产，分期分批学习。

### 五、培训内容

#### 1、公司管理项目餐厅服务员培训1.1讲究职业道德

(1)遵纪守法：了解和遵守公民的职责和义务，文明执业；了解国家提倡的“五爱”内容

(3)从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强

#### 2 公司员工手册

#### 3 公司管理制度

#### 2、餐厅服务员职业素质

2.1职业道德及岗位职责：餐厅服务员的职业道德；迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责

2.4餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理

#### 3、餐饮服务基本技能

3.1 端托技巧：了解托盘的种类及作用；掌握轻托和重托方法；学会端托行进步法

### 3.3 摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求

#### 4、酒水服务

#### 5、上菜及分菜

5.1 了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点

5.2 上菜与分菜：了解中西餐上菜的操作要领；掌握中西餐分菜的基本方法

#### 6、撤换餐用具

6.1 中餐台面撤换餐用具：学会撤换餐用具操作方法；知道正确的收台工作步骤

#### 7、餐饮服务基本程序

## 文明服务培训工作计划表篇四

培养具备以下条件的人员：掌握餐厅服务基础知识，能够运用基本技能，独立完成本职业服务程序，并能做到服务质量一流。

通过培训，使学员掌握企业经营的理念、服务的理念，餐厅服务员的素质要求，餐饮服务礼仪规范及各种待客服务技巧，学会用礼仪包装自己，自觉塑造良好的职业形象，营造良好的服务氛围，提高综合服务素质，提升对企业的忠诚度，增强团队的凝聚力，为迅速、全面提高餐厅服务档次打下良好的基础。

通过培训，使学员熟练掌握餐厅服务的基本技能、基本程序，提高语言表达能力和实际工作的应变能力及心理素质，能够

把所学到的知识灵活运用在实际工作中去，为客人提供满意的服务。

### （一）服务素质培训要求

- 1、企业形象塑造及餐厅服务员个人形象塑造的重要性
- 2、服务的含义、服务的理念、服务的模式
- 3、餐厅服务员的素质要求
- 4、餐厅服务员的职业道德要求
- 5、餐厅服务员的礼节礼貌的基本要求
- 6、餐厅服务员仪容仪表仪态的基本要求
- 7、餐厅服务中常用的礼貌用语
- 8、如何树立“前台员工是宾馆内部的顾客”的理念，加强前后台的合作

### （二）操作技能培训要求

- 1、托盘的基本要领
- 2、餐巾折花
- 3、西餐摆台
- 4、斟酒、上菜、分菜
- 5、西餐宴会的预定
- 6、西餐宴会的接待服务程序及技巧

总课时数：140课时。

专业理论：10课时。

专业技能：60课时；

## 文明服务培训工作计划表篇五

一、公司的介绍：

- 1、让服务生了解公司的规模、体系；
- 2、让服务生知道公司的目标；
- 3、让服务生清楚公司的管理架构；

二、员工手册：

- 1、员工的待遇制度；
- 2、公司的规章制度；
- 3、员工的奖罚制度；

三、服务常识：

- 1、基本的礼貌用语、手势；
- 2、基本的站姿、坐姿、走姿；
- 3、基本的讲话姿势、语气、态度；
- 4、基本的服务规范；
- 5、卫生意识、服务常识；



#### 四、酒水常识：

- 1、酒水的归类；
- 2、怎样的开酒、冲酒；
- 3、酒水、饮料的搭配；

#### 五、酒水单的背记；

#### 六、基本的操作模式：

- 1、怎样摆台；
- 2、怎样迎客；
- 3、怎样服务；
- 4、怎样点单；
- 5、怎样开单；

#### 七、基本促销技巧：

- 1、酒水的促销；
- 2、小吃
- 3、果盘
- 4、饮料

#### 八、服从工作的服务规定：

- 1、上班穿什么工作服；

2、怎样存取酒；

3、怎样开手工单；

4、怎样电脑点单；

1、面部表情：

面部表情和姿态是表现情感的主要手段。人们的喜、怒、哀、乐、憎等各种情感都能通过不同的面部表情与姿态表现出来。如当消费者买到自己喜欢的商品时，会高兴的眉飞色舞或手舞足蹈；当消费者与营业员因退换商品而发生真吵时，会面色苍白或涨红了脸。在购买活动中各种复杂的心理感受、情绪变化都会通过不同的面部表情和姿态反应出来。一个优秀的营业员不仅要善于根据消费者面部表情的变化去揣摩消费者的心理，同时也要注意运用自己的表情姿态去影响消费者，沟通买卖双方的感情，促使消费者的情感向积极的方向发展。

2、声调表情：

人们说话的语调、声音强弱与速度的变化，往往反映出情感的变化。一般来讲，快速激昂的语调体现了人的热烈、急躁、恼怒的情感，而低沉、缓慢的语调则表现人的畏惧、悲哀的情感。往往同一语句，由于说话人的音强、音速、音调上的差别而表达出不同的情感。例如：在商店里购物时，同样会遇到这样一句话“您买什么”由于语调的强弱和速度的不同，可以反映出亲切、真诚的情感，但也可以表现出厌烦、冰冷的情感。

3、动作表现：

表现明显的有呼吸器官、排泄系统和循环系统的变化。一般情况下，当消费者购买衣物时，遇到其满意的商品时，常常表现出点头、赞口不绝、跃跃欲试的动作，反之则不屑一顾、

匆匆而过。当消费者看到寻觅多时的商品时，往往呼吸、心跳、脉搏加快。

心理学家对气质进行了研究，提出各种气质学说：血型说、体型说、激素说、体液说、高级神经活动说。后两种学说具有典型意义。

- 1、做事力求稳妥，不做无把握的事；
- 2、遇到可气的事就怒不可遏，想把心里的话全部说出来才痛快；
- 3、宁肯一个人做事，不愿很多人在一起；
- 4、到一个新环境很快就能适应；
- 5、厌恶那些强烈的刺激，如尖叫、噪音、危险的镜头等；
- 6、和人争吵，总是先发制人，喜欢挑衅；
- 7、喜欢安静的环境；
- 8、善于和人交往；
- 9、羡慕那些能克制自己感情的人；
- 10、生活有规律，很少有违反作息制度；
- 11、在多数情况下情绪是乐观的；
- 12、碰到陌生人觉得很拘束；
- 13、遇到令人气愤的事，能很好的克制自我；
- 14、做事总是有旺盛的精力；

- 15、遇到问题常常举棋不定，优柔寡断；
- 16、在人群中不觉得过分拘束；
- 17、情绪高昂时，觉得干什么都有趣，情绪低落时，又觉得干什么都没意思；
- 18、当注意力集中于一件事时，别的事很难使我分心。
- 19、理解问题总比别人快；
- 20、碰到危险情境时，常有一种极度恐惧感；
- 21、对学习，工作、事业怀有很高的热情；
- 22、能够长时间做枯燥、单调的工作；
- 23、符合兴趣的事情，干起来劲头十足，否则就不想干
- 24、一点小事就能引起情绪波动；
- 25、讨厌做那种需要耐心、细致的工作；
- 26、与人交往不卑不亢；
- 27、喜欢参加热烈的活动；
- 28、爱看感情细腻、描写人物内心活动的文艺作品；
- 29、工作、学习时间长了，常感到厌倦；
- 30、不喜欢长时间谈论一个问题，愿意实际动手干；
- 31、宁愿侃侃而谈，不愿窃窃私语；

- 32、别人说我总是闷闷不乐；
- 33、理解问题常比别人慢些；
- 34、疲倦时只要短暂的休息就能精神抖擞，重新投入工作；
- 35、心里有事宁愿自己想，不愿说出来；
- 36、认准一个目标就希望尽快实现，不达目的，誓不罢休；
- 37、学习、工作一段时间后，常比别人更疲倦；
- 38、做事有些莽撞，常常不考虑后果；
- 39、老师或师傅讲授新知识，新技术时，总希望他讲慢些多重复几遍；
- 40、能够很快忘记那些不愉快的事情；
- 41、做作业或完成一件工作总比别人花的时间多；
- 42、喜欢运动量大的剧烈体育活动，或参加各种文体活动；
- 43、不能很快地把注意力从一件事转移到另一件事上去；
- 44、接受一个任务后，希望能把它迅速完成；
- 45、认为墨守成规比冒险强些；
- 46、能够同时注意几件事物；
- 47、当我烦闷的时候，别人很难使我高兴起来；
- 48、爱看情节起起伏跌宕、激动人心的小说；

- 49、对工作抱认真严谨、始终一贯的态度；
- 50、和周围人的关系总是相处的不好；
- 51、喜欢复习学过的知识，重复做已掌握的工作；
- 52、希望做变化大、花样多的工作；
- 53、小时候会背的诗歌，我似乎比别人记得清楚；
- 54、别人说我“语出伤人”，可我并不觉得这样；
- 55、在体育活动中，常因反应慢而落后；
- 56、反应敏捷，头脑机智；
- 57、喜欢有条理而不甚麻烦的工作；
- 58、兴奋的事常使我失眠；
- 59、老师讲新概念，我常常听不懂，但是弄懂以后就很难忘记；
- 60、假如工作枯燥无味，马上就会情绪低落；

### 确定气质类型的方法

- 1、将每题得分填入下表相应的得分栏；
- 2、计算每种气质类型的总得分数；
- 3、确定气质类型

不同的气质类型会直接影响和反映消费者的消费行为，使消费者表现出不同的行为方式和特点，主要表现在以下3个方面：

1、主动型和被动型

2、果断型和理智型

3、敏感型和粗放型