

最新苏宁促销活动方案(实用8篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。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。

员工培训计划表篇一

本次年度计划的编制，原则上以各单位工作计划、培训需求、员工素质结构为依据，以单位需求、岗位需求、个人需求为出发点，结合20xx年提素年的.培训实践，在推行单点培训经验总结的基础上，结合自身实际，从找准自身定位，把握培训本质、系统统筹谋划、培训模式落实等细节入手，通过召开培训员例会讨论、与各单位作业长（班组长）、培训教师、培训学员面对面交流等方式，结合各单位培训现状与需求，为培训计划的制定出谋划策。

结合20xx年试点单位的培训经验，以服务一线，服务经营，让培训见实效的原则，就各单位职工技能的提升，技术指标的提升，管理能力的提升全方位开展师带徒技能提升、操检合一、事故防范等单点培训模式的培训项目。

在培训需求的依据下，各单位从各作业区收集一线的培训需求，从培训时间、培训地点等方面做好前期计划，以技术指标、事故案例等指标为培训突破口，形成班组人员一起学，技术指标一起提的培训氛围，既要解决好工学矛盾，又要以技术指标的提升，事故隐患的减少来保证学习成效，让培训计划实现从基层的实践中来，培训成效落实到基层实践中的初衷。

根据基层一线职工能力做好前期调研，在制定培训内容时，要结合职工素质和能力，在知识等级、能力区别上有差异性

地开展技能提升培训，比如在师带徒单点培训中，设置应知应会、技能提升不同等级的培训课程，避免学习培训人员基础知识重复学，能力不足越级学等问题，有效地落实培训目的，让培训效果“落袋为安”。从而实现培训项目从实践中来，到实践中去，与基层的实际需求相匹配的工作目标。

员工培训计划表篇二

摘要：在金融业日趋激烈的全球化竞争中，中国银行业当务之急是尽快提高人力资源素质。本文分析国内外商业银行之间的差距、国内外商业银行培训体系的现状对比，结合笔者从事相关工作实践和经验，提出建立商业银行员工培训体系的建议。

市场竞争中，人才是企业核心竞争力的第一要素。国内商业银行或已股改上市的股份制商业银行都拥有一支规模庞大的员工队伍，如何盘活存量的人才储备，尽快提高人才的数量和质量、改善人才的结构，是确立国内银行在竞争中制胜地位的紧迫需求。当务之急，是建立、完善银行员工培训体系，强化中国银行业从业人员的培训。

客观评价和分析当下中国银行业的竞争力态势，引导中国银行业抓住机遇，保证平稳过渡，并争取在国际金融竞争中居于有利地位，对于我们制定竞争策略、维护金融业健康发展，深化金融体制改革具有全局性意义。

商业银行竞争力评价指标体系分为两个层次：现实竞争力指标(包括市场规模、资本充足性、资产质量和安全性、资产盈利能力、资产流动性管理能力、国际化业务能力);潜在竞争力指标(包括人力资源、科技能力、金融创新能力、服务竞争力、公司治理及内控机制)。现实竞争能力是指银行在当前条件下所表现出来的生存能力。而潜在竞争力则代表了实现这一现实竞争力的进程。

我们从以下几个关键指标来分析国内外商业银行之间的差距。

在“分业经营”的管理模式下，国内银行经营同质化致使行业内存在同层面的低水平竞争状况。目前，国内银行盈利能力主要取决于资产扩张效率与资产盈利能力即存贷利差收入，占总体盈利水平的银行新员工工作培训计划以上；而中间业务创利能力是国内商业银行的薄弱环节，依然未摆脱种类少、收入占比低、盈利能力差的状况，其总体盈利水平在10%以下银行新员工工作培训计划银行新员工工作培训计划。

20世纪的最后十年，美国银行业信贷业务日渐萎缩，为此□zf和美联储陆续出台了一系列政策，促使商业银行实现业务多元化。例如，鼓励商业银行特别是具有人、财、物优势的大银行，全面“转产”，开发以金融衍生品交易为主的附营业务。正是这些政策的陆续出台，给美国银行业带来了丰厚的利润。在90年代后半期至本世纪初，美国商业银行非利息收入实现了两位数的增长；非利息收入在银行整个经营收入中所占的比重从20xx年20.3%□20xx年的35%上升到20xx年的41.9%。到20xx年，美国商业银行业更是取得了1205.78亿美元这一创历史记录的纯利，与上年同比增长了14.2%，当年非利息收入在银行整个收入中所占的比重也接近50%。需要强调的是，大银行从附营业务获取的利润，其实远不止占总收入的50%！从90年代中期开始，金融衍生品交易所产生的利润，已成为大约100家全世界最大的商业银行的主要盈利来源。

作为未来银行的业务发展方向，中间业务创利水平代表银行创造高附加值金融产品的能力，而其收入水平将更能反映银行的经营管理水平和竞争实力。国内商业银行中间业务创利能力的薄弱最主要的原因固然有政策因素，但归根结底是缺少熟悉中间业务的人才。

近年来，美国银行把以往用于公司客户的一些服务手段，用来对中产阶级以上的“高端客户”提供私人理财服务。为这些“高端客户”提供理财服务的，除了银行自身或外聘的投资

专家，还可能会有税务专家，或公正机构的公证人。他们共同的任务就是为每一位客户量身定制一些经营计划与投资计划，把他们当作小型机构(或者说是小型公司客户)来对待，使他们的金融资产能规避风险，并得到保全和升值。

国内商业银行在近两年才开始尝试建立个人客户经理队伍，服务中高端个人客户的战略转型刚刚起步，处于一个销售银行产品给客户的营销员阶段，根本谈不上替客户理财和规划；个人客户经理队伍与国外商业银行在经验、知识结构、了解和熟悉国际规范、国际准则等方面有相当大的差距。

目前，美国传统银行原来手工办理的存贷款业务几乎都转到网上银行。而花旗、汇丰等银行不仅提供个人网上银行的各项服务，而且对于公司客户，他们可以提供完善的现金流管理平台、财务顾问系统，运用知识进行营销。

国内商业银行也看到了网上银行的发展趋势，招行、建行、工行等紧跟潮流，在国内市场中占有一席之地。但用国际水平衡量差距仍是很大，症结之一是银行技术人才队伍数量、质量的不适应。

综上所述，不管是现实竞争力指标还是潜在竞争力指标，国内外商业银行之间的差距归根结底是体现在人员的知识结构和知识水平的差距上。

员工培训计划表篇三

新员工与速冻水饺的相似之处在于，你很难从其外表看到内涵。新员工一般分为两类：应届毕业生和社会人员。其中，应届毕业生在经过了大学的标准体制教育之后都披着统一的外衣走向社会，就连简历都是按照一定的模板制作的，各种证书也不少；社会人员在经过了市场或多家人用人单位的洗礼之后，自然有自己的一套应对用人单位的办法，个人履历有时也有真有假，而用人单位难以查证。乍一看就如同超市冰

柜里的速冻饺子一样，包装都很漂亮，透过包装看里面的饺子只能朦朦胧胧看个大致。在下锅之前你可能永远不知道买到的饺子包得好不好、会不会破皮、露馅。

我们撇开诸如培训、考察等琐碎的、基本的事务，仅仅从如何煮好饺子的诀窍引发的联想，谈几个“煮人才”的诀窍：

水温在煮饺子的过程中所起的作用，与企业的氛围对于培养好新员工的过程中起的作用是一样的。我认为企业应该首先在新员工的培训上建立一个正确的态度：符合实际，不宜过火；亦不能过于冷淡，适中的态度和氛围才最适合新员工的成长。

部分企业在培养新人时常常犯的一个错误是：在培养新人方面投入过多，尤其是为了让新人能迅速融入到企业之中，企业往往不遗余力地营造出热情洋溢的环境，希望新人能够感觉到如家一般的温暖、如火一般的激情，但是这样的热情往往不能维持很久，再加上后续的培训工作如果不得力的话，当企业恢复到正常状况的时候，企业中的新人会突然感到不适应，成为一个“夹生”的饺子，由此造成的人才流失和企业资源的浪费是巨大的。

某制药集团为了拓展业务，招收了一批人员作为企业在药店的终端销售经理，在新员工上岗前企业大张旗鼓地对新员工进行了集体培训，名义上是把企业的文化理念、发展模式以及销售技巧等等信息传达给新员工，而实际上在培训的过程中企业却一直在为自己打牌子、造声势，一直宣传诸如“选择我们企业就是选择了自己的命运”、“我们企业是以人为本的”、“年薪十万不是梦”等等思想和口号，把新员工都教育得热血沸腾，都认为这里是自己的家、是自己腾飞的地方……当短暂培训结束后，新员工踏上自己的岗位时，由于该企业的相关制度尚未完善，后续工作做得不到位。使得新员工完全感觉不到培训时的那种温暖和激情，个个都如同外热内冷的饺子一下子失去了外部的温度，成了夹生饺子，端

不上餐桌。最终，这批新员工的流失率高达80%以上！企业为培训员工所付出的费用统统化做东流水。

另一方面，一部分企业既不重视对新员工的培训，也不注重企业氛围的营造。使得新员工感觉进入了一个相当陌生的环境，陌生的脸孔、陌生的事物、陌生的气氛，令新员工产生孤独感和冷漠感，给新员工融入企业造成了莫大的障碍，同样也造成了相当高的人员流失率。

给饺子留下一定的空间目的有两个：一是为了让饺子在水沸腾的过程中能够自由地翻滚，自由地翻滚才能让饺子均匀受热；二是在饺子和饺子之间隔开一点距离，以免饺子粘在一起或者在沸腾的过程中因相互碰撞而破裂。

企业在安排新员工的岗位时应该给新员工留下一定“空间”，这里所说的空间也有两重意思：一是自由度，企业应当给新员工的工作以一定的自由性，不能够过于制约新员工的发挥空间。如果新员工满怀热情地踏上新的工作岗位却感到处处受制于人，那么强烈的受挫感很可能驱使他离开这个组织；二是新员工的工作之间要保持一点距离，这么做的目的是为了防止上文中所讲的煮饺子时“粘”和“破”的现象的发生。

所谓的“粘”指的是拉帮结派的现象，新员工在培训的过程中已经相互之间比较熟悉，如果再几个人分在同一部门的话，和老员工不熟悉、工作上的相互需要等等因素很容易产生拉帮结派的现象，从而影响企业内部组织的稳定性；而所谓的“破”指的是新员工之间的恶性竞争。人都是有私欲的，新员工很容易在认识上将和自己同时进入企业的新员工默认为自己的竞争对手，如果在一起工作的话，竞争的成分往往盖过合作，由此产生的恶性竞争很可能会影响到整个企业的和谐氛围，造成恶劣的影响。

某企业为扩大企业规模做准备，招聘了一批人才。经过了两个星期的培训和残酷的筛选之后，这批人中的一半顺利上岗

了，由于企业事先准备不够充分，新招进来的员工被集中分配到几个本身已经接近饱和了的部门之中，这样的情况已经同时具备了形成“粘”和“破”两种现象的条件……在接下来的一个月时间里，这批新员工有的因为才能不能够施展，郁郁寡欢地等待了一个月之后自动离职了；在不断地拉帮结派、相互排挤和互相打小报告的过程中又走了一部分人。团结、和睦的企业内部被搞得乌烟瘴气，最后导致企业的扩张计划也不得不推后进行。

如果说，前面两项是企业为了给新员工创造更适宜的环境条件的话。那么，最后这一项则是需要企业在新员工的成长过程中随时关注的。

很多著名的管理学家以及成功者都说过，在顺利的环境中成长起来的人往往缺乏对恶劣环境的抵抗力，也就是我们常说得不够稳重和成熟。在成功地创造了前两项适宜新员工成长的优良环境之后，企业更应该关注新员工在这样顺境中的成长过程，看看新员工们是否会“上下翻腾”，这时候就应该加上一碗凉水让他们安分下来，脚踏实地地继续成长。

最近看到这样一个故事，一名学生在大学毕业后进入了一家大型医疗器材公司做销售，凭着自己的不懈努力和灵活的头脑，他很快地成为了这家公司销售业绩最好的员工之一，继而成为该公司最年轻的片区经理。但是当所有的荣誉都加到他身上的时候，他自己的心理却发生了变化，一路的成功使他变得自大、自负，他觉得自己为公司做出了如此大的贡献，公司给他的报酬却越来越不能令他满意，在贪欲的驱使下他从偷偷代理其它企业的医药器材开始，继而发展到挪用公司的公款为自己的地下经营活动筹集资金；对发现他违规行为的公司员工进行威胁，甚至私自辞退企业员工，直到东窗事发。企业发现大批的资金去向不明，根据别人的举报发现了他擅自挪用公款、私自解雇员工等等不法行为。对于这个原本是企业未来之星的人才的巨大蜕变，公司领导无不痛心疾首，可是不加以惩戒不足以服众，最终公司将他告上了法庭。

如果企业能够不操之过急，让他一路扶摇直上，而是为他进行合理的职业规划；如果企业及早与他进行沟通，为他浇点冷水让他冷静下来；如果企业能够及早发现他的不轨作为……这一切原本是可以避免的。企业对于人才的极度渴求，一个青年人对于荣誉和财富的过度狂热，这两个因素就像两只无情的手把这颗企业的新星扼杀在摇篮里。

一两碗凉水可以帮助饺子完全熟透，一份合理的职业规划或者良好的人力资源监控体系能够起到“凉水”的作用，帮助一个新员工从生涩走向成熟、从成功迈向辉煌。

员工培训计划表篇四

1、外派培训目的：

促进员工培训有序开展，培养员工专业技能和管理能力，并保证员工在接受公司培训后能继续为公司发展贡献力量，行之有效地进行长期的、持续的、系统的学习与培训，提升员工的职业技能和职业素养。

2、外派培训对象适用范围：公司所有参加外训的员工

3、外派培训的内容包括：

- 政府法令规定的，由政府单位主办及核定的资格鉴定课程；
- 专业知识或技能课程；
- 企业经理人进修培训等。

4、外派培训的形式：全脱产、半脱产和在职培训。

5、外派培训计划：

公司人力资源部及各部门应于新年度开始前提出外派培训计划并报批核准。临时外派项目，申请人需按正规的程序提出申请，经部门负责人、培训中心总监、人力资源总监、分管副总裁审批后执行。培训金额较大的，需报请公司总裁核准。

- 1、 参加外派培训人员应与公司签订正式劳动合同。
- 2、 参加外派培训人员应为有长期服务于公司的意愿。
- 3、 参加外派培训人员，外派的培训项目须与岗位需求匹配。
- 4、 参加外派培训人员，上次与此次的培训频率需进行控制，除特殊需求课程除外。
- 5、 参加外派培训人员，培训课程金额及其它费用总计须与岗位进行匹配。

1、 外派培训人员分为指定、推荐及个人申请三种情况。

2、 凡参加外派进修培训人员均填写外派培训申请，由所在部门负责人推荐，公司培训中心进行资格审查报人力资源总监、分管副总裁审批后，方可报名参加。

3、 外派培训人员与公司签订培训协议后，其人事关系归人力资源部管理，工资待遇按协议执行。

4、 外派培训结束后，外派培训人员应于返公司七日内将外派培训期间所填写的学习日志交公司培训中心。参加培训学习结束后，须持结业证、考试成绩或其他证明材料到人力资源部备案登记。

5、 外派培训人员的费用报销须在返公司七日内汇总填写明细，由培训中心部审核登记后办理报销手续。

员工培训计划表篇五

各部室：

xx年是饭店争创市经委级文明单位和实现经济腾飞的关键之年。因此进一步提高员工素质，提高服务（工作）技能是当前夯实内力的迫切需求。根据公司关于加大xx年职工培训力度的指示精神，结合饭店实际，我们拟在xx年度以“建学习型班组，当智能型职工”活动为契机，“内外结合”培训方法为抓手，进一步推进职工培训工作的深度，努力做好xx年的全员培训工作。

一、指导思想

以饭店经济工作为中心，将“建学习型班组，当智能型职工”的主题贯穿其中，认真学习深刻领会当今培训工作是饭店夯实内力提档升级的重要性。立足当前，放眼未来，积极探索学习型班组在文明单位创建工作中的实践途径，以此带动员工整体素质的全面提高，努力为饭店发展积蓄资源和砥练内力。

二、目标和任务

xx年度的员工培训以饭店发展和岗位需求为目标，切实提高职工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身改革的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习、不断提高的智能型职工。

三、培训方法和内容落实

以各部门为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。拟在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位技能。

1. 专业技能培训

(1) 管理工作的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的饭店职工迫在眉睫的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度，继续输送部分中层干部参加旅游管理专业的考证培训，使饭店管理工作日趋正轨。

(2) 总服务台、房务中心以及餐厅等作为饭店优质服务的重要窗口，服务技能的欠缺和旅游外语水平的不足，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此，为提高以上各相关部门员工的服务技能和外语水平。今年我们将继续选派部分员工参加市旅委教育中心的外语b级证书的培训，并由获得合格证书的员工加紧对内各相关岗位员工的辅导培训，在条件许可的情况下，为他们提供练好外语会话的机会和条件。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在工作培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3) 针对饭店目前机修技术水平普遍不强，紧缺技工（高低压电工、制冷工）严重匮乏等状况，虽然工程部内部也已实行“万能工”传帮带的现场培训，但关键工种无论从技术实际还是安全因素考虑，都必须经过专业考证的培训。因此，今年拟外派二名工程部员工参加高低压电工、制冷工和电焊工的技术考证培训。

2、新职工培训

新进职工是饭店经济活动中的新生力量，增强素质，砥练技能，使之尽快与发展迅速的饭店同步提高。根据“先培训、后上岗”，“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行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，经考核合格后准予上岗。

3、一专多能培训

“建学习型班组，当智能型职工”是xx年饭店培训工作的主题。合理配置人力资源，培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们决定抓好三个方面的培训工作：

(1) 在客房部选送部分业务骨干到同类服务管理较先进的饭店进行相关知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在客房部一线岗位率先施行同部不同种技能的跟班培训，以加强人才流动，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。

(3) 在工程部选送两名有基础的职工外出学习美工知识和dj技能，切实培养饭店工作必须的复合型人才。

四、时间安排（见附表）

希望各部门按此通知认真配合执行！

员工培训计划表篇六

培训标准：优秀餐饮企业服务人员，具体表现为总则5条

一心：对公司的忠诚之心。

二意：凡遇事皆多思索，考虑。

三轻：说话轻、走路轻、操作轻。

四勤：眼勤、口勤、手勤、脚勤。

五到：眼到、口到、手到、脚到、心到。

十字方针：您好、谢谢、请、对不起、再见。

员工培训共分为四步：

第一步为军训：只要训练员工反应敏捷、吃苦耐劳、团结协作的精神有助于高效的发挥团队作战能力。

第二步为职业技能培训：包括托盘服务（站立、行走、拾物、产品装卸、让道、上产品）菜品专业知识（菜品介绍、品评、营养搭配、分类）酒水专业知识（部分常用酒水介绍、品评、分类、侍酒礼仪）客情投诉处理（原则上是不能与客人争输赢，得理也要让人，具体案例分析）服务姿态（站立、行走、让道、礼貌用语、微笑）。

第三步为再培训：对工作中发现的问题针对性的做出再次强化培训处理。

第四为职业道德素培训：此次是长期培训以（顾客至上、宾至如归、诚实可靠、信用第一、不卑不亢、一视同仁、革故鼎新、锐意进取、勤劳塌实、工作严谨）这10点为目标。

1、齐步：双手成半握拳状垂下贴于裤逢线，抬头挺胸收腹、双眼平视前方、行走时双臂自然摆动。多人一字排列练习齐步，可加强团队协作能力。

2、跑步：双手成半握拳贴于腰间，抬头挺胸收腹、两眼平视前方、跑步时双手前后移动、注意步伐整齐、间隔一般为手臂距离。

3、军姿：抬头挺胸收腹、两眼平视前方、双手背于背后左手紧握右手手背、全身用力、双脚距离与肩同宽。一般以15-20分钟为适当，时间过长会造成身体不适，时间太短且无效用。

员工培训计划表篇七

1. 就职前培训（部门经理负责）

到职前：

致新员工欢迎信（人力资源部负责）

让本部门其他员工知道新员工的到来

准备好新员工办公场所、办公用品

准备好给新员工培训的部门内训资料

为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师

准备好布置给新员工的第一项工作任务

2. 部门岗位培训（部门经理负责）

到职后第一天：

到人力资源部报到，进行新员工须知培训（人力资源部负责）

到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来

介绍新员工认识本部门员工，参观世贸商城

部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定

新员工工作描述、职责要求

讨论新员工的第一项工作任务

派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐

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。

公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

岗位培训反馈表（到职后一周内）

公司整体培训当场评估表（培训当天）

公司整体培训考核表（培训当天）

新员工试用期内表现评估表（到职后30天）

新员工试用期绩效考核表（到职后90天）

各部门内训教材。

新员工培训须知。

公司整体培训教材。

首先在公司内部宣传“新员工培训方案”，通过多种形式让所有员工了解这套新员工培训系统及公司对新员工培训的重视程度。

每个部门推荐本部门的培训讲师。

对推荐出来的内部培训师进行培训师培训。

给每个部门印发“新员工培训实施方案”资料。

各部门从xx年1月开始实施部门新员工培训方案。

每一位新员工必须完成一套“新员工培训”表格。

根据新员工人数，公司不定期实施整体的新员工培训。

在整个公司内进行部门之间的部门功能培训。

员工培训计划表篇八

尊敬的公司领导：

三、提高服务、强化管理、进一步完善客户关系管理。

1、强化服务，进一步营造良好的市场环境。心与心的交流，需要用行动来实现，使客户感觉到营销人员的关怀，就要求我们的营销人员充分领会差异化的管理和服务理念。客户的

服务是全方位的，节日问候、生日祝福等情亲化的服务；供货信息按时传递到客户。

3、加强大客户管理，进一步掌握政府，集团需求信息。

2、对广大的农村市场宣传，进一步加大销售力度，发展更加广泛的农村市场

2、进一步规范营销人员的工作职责。营销人员不得随意向客户承诺超越权限的服务以及优惠，保证成交后的客户满意度最后希望公司蒸蒸日上！

员工培训计划表篇九

第一天培训内容：

（一）、熟悉酒店环境；

（二）、了解客房楼层的分布及房型；

（三）、清楚内部组织机构，岗点的位置及上、下班时间；

（四）、酒店服务理念和员工行为规范

一、酒店服务质量的概念，对外是让客人满意，对内是让管理流程更顺畅。

服务新标准：简、便、快、捷、好。

简：工作程序要尽量简化，工作指令要尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要；

便：要让宾客从进店到离店，处处感受到方便；

快：宾客的需求要以最快的速度得到满足；

好：宾客接受服务后，要有“物”有所值的感受。这个物就是酒店的产品，即“服务”。

二、主动服务原则：使客人得到真实的关怀和舒适是酒店的使命。

对宾客来说，员工发自内心的服务才是最好的服务。优质服务不是简单的服务技巧和操作规范的艺术高低，而是基于企业深层文化底蕴的厚积薄发以及员工的自发行为。有了这种服务愿望，就会在服务中从尊重客人的角度出发对不同的客人采取不同的态度，说不同的话，提供个性服务。

因此，要求服务人员具备

1、助人为乐的精神

服务人员具有较高的职业道德素质，以助人为乐为己任，才能真心实意为顾客考虑，急顾客之所急，想顾客之所想，才有为顾客排忧解难的积极性和主动性。

2、娴熟的服务技能

服务人员要掌握一定的业务知识和服务技能，在娴熟操作的基础上，才有信心和能力针对顾客的具体情况，确定恰当的服务方法，机动灵活地提供特殊服务，满足顾客需要和愿望。

3、善于了解顾客的真实需求

每个人的品味都有所不同，不能以自己的喜好去对待顾客。服务人员要尊重、了解、熟悉、热爱顾客，真心诚意倾听顾客要求，靠“心灵”去感知顾客的需求，给顾客以最大满足。

三、员工的行为规范之基本要素：

1、克己奉公，注重团队目标；

- 2、遵纪守法，敬取敬业；
- 3、要主动选择困难的工作去做，完成它才有进步可言；
- 4、日常行事，亲切，自然，真诚；
- 5、一旦从事工作，决不轻言放弃；
- 6、今日事，今日毕；
- 7、做人有做人的本分，做事有做事的规范，在工作岗位上劳筋骨，苦心志，不怕失败；
- 8、善于反思自己；
- 9、竭尽全力做好，做细每件工作和每件事情；
- 10、以至善至美的品质，回报于社会；

（五）、服务员仪容仪表的总体要求。

一、举止规范：

- 1、精神饱满，不倚不靠，面向客人微笑敬语对客；
- 2、站姿端正对客服务表示出诚恳态度；
- 3、两手放在前面交叉站立，站立端正，随时为客人服务；
- 4、走路平稳、不急跑，遇到上级、同事热情打招呼；
- 5、自然站立，说话有礼貌，对客微笑使用敬语；
- 6、回答客人问题或与上级交谈，声音适中诚恳自然；

- 7、与客人交谈距离适中，音量适中，对方听清即可；
- 8、跟客人说话时应两眼注视对方，面向客人；
- 9、对客服务杜绝谈论自己的私事，不能变相向客人索取小费；
- 10、“客人永远是对的” 微笑服务，对客人热情友好。

二、不良举止

- 1、无精打采倚靠门、窗或单腿站立；
- 2、当客人需要服务时，装没看见或背向客人不理睬；
- 3、脚在地上划来划去，大腿小腿晃来晃去满不在乎的样子；
- 4、手插衣兜，走路边走边聊，遇人不打招呼；
- 5、与客人或上级谈话，双臂抱于胸前或交叉于后；
- 6、与客人交谈，距离过近或过远，声音过小客人听不清楚；
- 7、和客人谈话时，两眼东张西望或面部转向别处；
- 8、向客人谈私事，并变相索取小费；
- 9、对客服务中与客人争执，冷面孔对客人不耐烦

三、文明语言规范

服务人员在工作中要做到谈吐文雅，语调轻柔，语气亲切，“请”字在先，要讲究语言艺术，根据不同的接待对象，用好尊敬语、问候语、称呼语等。

（一）说话时的仪态

与宾客对话时，首先要面带微笑地倾听，并通过关注的目光进行感情交流，或通过点头和简短的提问、插话表示你对宾客谈话的注意和兴趣。为了表示对宾客的尊重，一般应站立说话。

（二）选择词语

在表达同一种意思时，由于选择词语的不同，往往会给宾客不同的感受，产生不同的效果。例如：“请往那边走”，使宾客听起来觉得有礼貌；而“往那边走”，去掉“请”字则语气生硬，变成命令式了。

因此，要注意选用客气的词语，如：

- 1、用“用饭”代替“要饭”；
- 2、用“几位”代替“几个人”；