

# 最新公司人事助理培训计划 公司人事助理个人工作计划(汇总5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 公司人事助理培训计划篇一

### 一、建立合法、创新的人力资源管理制度

当今的信息是开放的，市场是开放的，人才竞争也同样是开放的。在信息开放和人才竞争时代，谁拥有合法、开放、创新的人力资源管理观念和管理制度，谁就拥有核心的竞争力□20xx年的实业公司是经营发展的关键一年，本阶段企业将拉动人力资源管理制度的变革。

### 二、建立员工招聘渠道

20xx年实业及所属公司各部门人员已基本到位□20xx年公司侧重招聘专业技术人员，由于廊坊市场的专业技术人员数量不多、质量不高、流动性不强，所以需要调研并开辟人员信息更新率高、专业技术人员多、费用低、功能全的招聘渠道，为实业公司人员招聘打好基础。具体措施如下：

第一、分析20xx年招聘过程中的得失，与各兄弟公司分享招聘经验；

第四、预测实业门窗及装饰外埠项目部的人员需求，考察项目所在地招聘途径、招聘成效、招聘费用等因素，针对项目特点梳理招聘渠道，使招聘工作做到成本低、效果好。

### 三、合法用工

新的一年实现全员聘任制、全员劳动合同制，规范用工制度，保障企业和员工的双方利益，并逐步增加保障性激励，建立完善的福利制度，切实为员工在保险、健康以及衣食住行等各方面解除后顾之忧。

### 四、结合企业战略规划的培训

20xx年实业公司进入快速发展阶段，竞争加剧，公司需要反映敏捷、技术能力强的员工以及能培养出这种人才的领导班子。本年进行针对性培训：着重管理人员的管理理念及技能培训。同时采取多样化的培训方式，例如外派学习、通过管理光碟学习、读书活动、互联网学习、外聘讲师授课、聘请集团讲师授课等。普通员工的培训，结合人力资源部建立的员工职业生涯发展档案，通过集团培训讲师队伍，针对专业技术人员着重技能培训，一般员工着重执行力、企业文化和职业化素质培训。

### 五、建立持续激励的管理制度

管理需要不断完善，人才需要持续激励，只有持续的激励才能持续地调动员工的积极性与创造性，使企业充满活力与激情。从员工层面，随着员工素质、员工水平的不断提高，员工的需求不断提高，随之配套的激励水准也需相应提高。

过去的近一年是忙碌而充实的一年，也是我加入公司从陌生到熟悉的一年。这一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习、成长着。回顾一年来的工作，我在公司总经理的正确领导、各部门的积极配合以及各位同事的支持协助下，严格要求自己，按照公司要求，较好地发挥了行政部服务基层、以文辅政的工作职能，完成了自己的本职工作。虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

## 一、20xx年的工作回顾。

### 1. 办公室的日常管理工作：

行政工作对我而言是一个相对熟悉的工作领域。作为行政部的主管，我自己清醒地认识到，行政部正是一个公司承上启下、沟通内外、协调左右、联系四方的枢纽，是推动各项工作朝既定目标前进的中心。细数行政的工作，可说是千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、会议及活动安排等等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，我努力强化自我工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

行政工作紧密围绕年初制定的工作重点，充分结合具体工作实际，不断开拓工作思路，创新工作方法。通过近一年的工作、学习，在工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将去年的工作情况总结如下：

1) 行政统筹工作的关键事物控制和内部管理。行政事务性工作的内部分工、前台文员的管理、办公室保洁、资料的分配整理等工作以及物流和售后、维修等的监管。

2) 切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、办公用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作；联系办公设备的维修保养合作单位；与饮用水公司洽谈优惠条件及赠品；对比办公用品等的采购渠道，寻找高性价比供应商。

3) 爱岗敬业，严格要求自己，摆正工作位置。以“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度开展每项工作，认真地履行了自己的岗位职责。

4) 做好协调工作。行政作为后勤服务和办公协调的核心部门，在理顺各部门关系，提高管理效率，保证上传下达等方面具

有枢纽作用。过去的这一年，行政部以沟通协调作为开展工作的切入点，在做好办文、办会工作的同时，更注重与各部门的协作配合。

5) 认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议概要及重点的提炼，并负责对会议有关决议的实施；认真做好公司有关文件的收发、分递和督办工作；及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示的精神；公司的重要文件资料、批文等整理归档，做好资料的归档管理工作。

6) 制度建设。配合总经理在原制订的各项规章制度基础上进一步补充和完善，包括行政人事类、财务类、售后类、业务类等等，以及根据企业现状，制定新的规章制度以适应企业发展的需要。

7) 落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事和员工的考勤控制监督工作，根据人事相关规定规范劳动合同管理，做好劳动合同的签订、解除及劳动合同档案管理工作。依法到劳动管理部门办好录用、缴纳社保(养老保险、失业保险、医疗保险)的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧。

8) 做好公司主管会议及其他各部门会议的组织和后勤服务工作。落实各类会议的会前准备、会议资料搜集等以及会后的会议记录、整理及重点提炼汇总等工作。

2. 凭借个人经验，传授方法，协助销售部逐步建立、健全客户档案，并强化管理。

3. 加强自身学习，提高业务水平：

作为行政部的主管，自身素质和工作能力是决定办公室是否能够正常运转的基础，是发挥“承上启下、沟通内外、协调

左右、联系四方”作用的关键，对推动各项工作起着决定性因素。

随着时代发展和新形势的需要，我越发感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与公司的要求及想要达到的工作效果还有一定的距离，所以不敢掉以轻心，也正在持续学习。向书本学习、向总经理及其他部门主管学习，向周围的同事学习。总体感觉自己近一年来还是有了一定的进步。

经过不断的学习和积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题。在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面都有了一定程度的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行。能够以正确的态度对待各项工作任务并努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，并且具备较强的专业心，责任心，积极努力提高工作效率和工作质量。

## 二、工作中存在的问题。

自我任职以来，深切的体会到：地位来自成绩、创新提高效率、学习提升效能、比较缩小差距。回顾行政部过去的工作，虽在工作开展上有一定的创新，也取得了一些成绩，但同样存在一些问题和不足。主要表现在：

1)x公司是我身处的一个全新的环境，其原有的制度包括同事们的做事方式方法，对我而言都需要一个了解的过程，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2)有时对一些日常事务的缺失瑕疵熟视无睹，不够细心，不够敏感，有些工作的协调不是十分到位，在往后的工作中，考虑问题应该更周到详尽。

3)自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离。对部门

人员的管理不够细致具体。以后在努力提高自身管理水平的同时更加注重对下属的培养和管理上的进一步加强。

### 三、xx年的工作计划。

1. 充满希望的xx年到来了，也带来了新的挑战。在新的一年里，我决心不断学习，认真提高工作水平，为公司的经济跨越式发展充分贡献自己的力量，努力做到：

1) 加强学习，拓宽知识面。努力学习专业知识和相关法律法规常识。加强对行业发展的了解，加强对周围环境和同行业的了解、学习。要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。为领导的决策提供一定的依据和参考。

2) 本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报。及时了解员工思想动态，正确引导，加强沟通，了解各人的工作进度和问题反馈给总经理，以便公司各主管及总经理在此基础上进一步安排交付工作，真正做好领导的助手。

3) 注重部门工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

4) 在工作中坚持以“服务”为宗旨，强化后勤人员素质，提高办事的实效性，不断加强主动服务意识，赋予办公室工作新内涵，持续改进行政部对其他部门的支持能力和服务水平。服务工作主要实现两大转变：一是实现被动服务向主动服务转变。办公室的工作突发性、偶然性、被动性强。因而，对待各项工作，要未雨绸缪，以工作的超前性、预见性增加工作的主动性。二是实现单一服务向全面服务、超前服务转变。办公室的服务必须注意服务的全面性和主动性，不能只为领导决策提供简单的对与答的单项服务，而应该在领导决策前动议、参谋，在决策中关注、关心、调查，在决策后总结、推介，从而提供超前、全过程的主动服务。

5) 全面提高执行力度，狠抓决策落实。保证公司各项决策全面、有效地落实。

6) 遵守公司内部各项规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值。

## 2. 持续提升人力资源管理水平。

1) 做好招聘及录用等各项相关工作，保证企业人员因素的稳定性。长期的经营实践告诉我们，当代企业的发展离不开六大资源，即人力、物力、财力、信息、技术和文化资源。在这些资源中，最关键、最宝贵的是人力资源，人才资源。人才是企业的第一资本，世界上只要有了高素质的人，什么人间奇迹都能够创造出来。在企业管理工作中，坚持以人为本的人本管理思想是企业吸引人才、留住人才的有效方法，也是构建和谐企业，提升企业竞争能力的重要手段。

2) 明确岗位职责，严明劳动纪律，完善绩效考核制度和办法。从劳动纪律、岗位履职、沟通协调四个方面进行细化，提高操作性，为人力资源的评价和考核提供有效的依据。

3) 加强组织人员结构优化创新，为推进企业的发展奠定基础。组织结构设置进一步科学化，人员结构进一步合理化。本着精简、统一、高效的原则，合理调整设置机构，力求组织结构进一步扁平化。综合考虑人员素质、工作性质、信息沟通、企业文化等因素，科学实施管理流程优化，畅通横向纵向工作渠道，设计管理幅度和跨度，确保组织有效运作，合理调整现有机构，逐步优化管理层级，建立一个富有弹性的组织结构。加强定员定编管理，提高工作效率。

4) 加强薪酬制度改革创新。探索建立与企业发展战略相一致，以劳动力市场为参照，以岗位价值为基础，以工作绩效为导向，以企业效益为前提的薪酬制度和体系，稳定员工队伍，激发工作热情，创造高绩效。在薪酬制度设计中，以职位为

基础，以清晰明确的企业发展战略、科学的组织结构设置和规范的职位体系为前提，紧密结合绩效考核管理开展工作，并通过绩效考核向员工传递组织压力以激活整个组织的活力，进一步健全员工薪酬增长与企业效益同步增长的激励约束机制。

5)加强人才引进培养机制创新，为企业的可持续发展创造动力。引进人力竞争，形成内部良好的竞争氛围；建立完善人员进入和退出机制。努力为员工提供充足的个人发展空间，引导员工树立与企业共同发展的理念，提高人力资源的利用率。高度重视人才规划工作。重视优先从内部选拔人才，避免从源头流失，同时做好骨干人才的引进储备工作。

6)加强员工教育培训体系创新，创建学习型、知识型企业。作为行政主管，应该根据企业的实际情况，利用一切有利资源，加大全员培训力度，紧贴工作和岗位需求。认真落实培训需求分析工作，做好培训的设计和实施。将实现企业的经营战略目标和满足员工个人发展需要结合起来。重点加强转变思维方式和思想观念，传递企业文化与价值观等知识的培训。做到统一规划、组织实施。所以，今年行政的一个工作重点将放在内训的系统化开展。

3. 强化协调能力。协调，是行政协助领导进行有效管理的一项基本职能。在现行的机构设置中，一项工作多家负责的现象比较普遍。这种你中有我、我中有你、职责交错、利益相兼的问题，往往是导致部门之间意见分歧和相互矛盾的重要因素。因此，进一步做好协调工作意义重大。行政在协调工作中，一定要站在全局的高度上，正确处理好整体与局部、局部与局部之间的利益关系，最后在全局利益上达到协调统一。

4. 配合财务部门，贯彻后勤的成本控制，切实做好后勤费用的报销审核，包括货运费用的登记统计手续，严格按照程序核定的使用标准执行。



## 四、新年展望和目标。

新的一年，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。xx年，我要认真总结经验，戒骄戒躁，努力工作，力争取得更大的工作成绩。以崭新的工作作风、更高昂的工作热情和更敬业的工作态度投入到办公室的各项工作中。从小事抓起，从服务抓起，进一步强化内务管理和后勤服务，为整体推进公司的发展提供基础性服务，为公司年度整体工作目标的实现发挥行政应有的作用。

### 一、人事部分

- 1、进一步完善公司的组织架构，确定和区分每个职能部门的权责，争取做到组织架构科学适用，三年内不做大的调整，保证公司在科学的组织架构中高速运行。
- 2、完成公司各部门各职位的工作分析，为人才招聘与评定薪资、绩效考核提供科学依据；
- 3、完成日常人力资源招聘与配置
- 4、推行薪酬管理，完善员工薪资结构，实行科学公平的薪酬制度；
- 5、充分考虑员工福利，做好员工激励工作，建立内部升迁制度，培养员工主人翁精神，增强企业凝聚力。
- 6、在现有绩效考核制度基础上，参考先进企业的绩效考评办法，实现绩效评价体系的完善与正常运行，并保证与薪资挂钩。从而提高绩效考核的性、有效性。
- 7、大力加强员工岗位知识、技能和素质培训，加大内部人才开发力度。

- 8、弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染人；
- 9、建立内部纵向、横向沟通机制，调动公司所有员工的主观能动性，建立和谐、融洽的企业内部关系。集思广益，为企业发展服务。
- 10、做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理。既保障员工合法权益又维护公司的形象和根本利益。

人力资源工作对一个不断成长和发展的公司而言，是非常重要的基础工作，也是需要公司上下通力合作的工作。各部门配合共同做好工作的项目较多，因此需要公司领导予以重视和支持。自上而下转变观念与否，各部门提供支持与配合的程度如何，都是人力资源工作成败的关键。所以人力资源部在制定年度目标后，在完成过程中恳请公司领导与各部门予以协助。

## 二、行政部分

- 1、负责贯彻公司领导指示。做好上下联络沟通工作，及时向领导反映情况、反馈信息；搞好各部门间相互配合、综合协调工作；对各项工作和计划的督办和检查。
- 2、根据领导意图和公司发展战略，负责起草年度工作计划和其他重要文稿。
- 3、负责全公司日常行政事务管理，协助总经理处理日常工作。
- 4、组织安排公司办公会议，或会同有关部门筹备公司其他会议及有关重要活动，做好会议记录和整理会议纪要，根据需要按会议决定发文。
- 5、负责公司来往信函的收发、登记、传阅、批示，做好公文的拟订、审核、传递、催办和检查。负责公司保密工作和法

律事务以及重要文书档案资料的保管工作。

6、妥善保管和正确使用公司印章(公司行政章)和介绍信□

7、负责前台接待、客人来访迎送等招待工作。

8、负责公司办公设施的管理。包括公司办公用品采购、发放、使用登记、保管、维护工作。

9、协助信息部门做好信息系统总体开发工作，提高行政办公效率。

11、为丰富员工文化生活，组织安排各种文体活动和旅游活动。

12、完成总经理交办的其他任务。

## 公司人事助理培训计划篇二

四月份即将要到来，作为公司的一名人事助理，希望自己可以用一种饱满的精神状态来迎接四月的到来，同时也希望自己可以有计划，有目标和方向的迎接四月份的工作的到来。所以自己在现在这个时候，也想要对自己之后的四月份的工作作出一个合理全面的工作计划。

在四月份里面，我也会继续跟着公司的人事一起完成公司所交代的工作，在工作上，做到认真负责，保证自己工作的顺利进行，保证公司不会因为自己的原因而影响到整个公司的工作进度，完成公司所有的工作人员的变动，协助人事经理完成员工的离职与入职，办理好公司的社保和公积金以及员工的保险的工作，尽管人事助理的工作就是尽自己最大的努力去协助公司人事完成工作，帮助公司在人员的管理上面更加的便捷，所以很多的时候，自己每一个月的工作都差不多，

但是要想成为一名优秀的公司员工，我还需要花费更多的精力和时间去完善自己，所以工作计划就对我尤为的重要。

三月份，我在工作当中出现了一个比较严重的错误，因为自己的疏忽和粗心导致了公司的一些人员的变动没有做好，也给公司带来了极其不好的影响，所以我也感到非常的愧疚的，所以在四月的时候，我也会更加的注意自己在工作上面的一些细节，不管是做什么样的工作，都要用心，不要三心二意，一心一意的完成自己的一件事情之后再去做另一件，所以我也改正自己的错误和端正自己的工作态度，对于公司的这份工作我也特别的珍惜，我也想要做的更好，我也更加的懂得自己既然想要成为更好的自己，就一定要加倍的努力奋斗。所以在四月份，我的工作在日常工作的顺利开展的同时也会认真的完善自己，提升自己的工作能力和工作素养，保证自己的工作在我的努力之下出色及时的完成，更是帮助到人事经理更加方便迅速的完成工作。

总而言之，不管自己之前在三月份的工作是什么样子的，但是在四月份的时候就又是一个新的开始了，所以自己也要摒弃之前的坏毛病和错误，在四月的时候也要继续加油努力，继续热爱工作，在工作岗位上认真负责，尽职尽责的完成自己的工作，更是在自己的工作过程的当中，时刻的审视自己的问题，遇到问题及时的去解决，相信在四月的时候，自己可以更上一层楼。

## 公司人事助理培训计划篇三

根据公司××××年发展计划和经营目标，人力资源部协同各部门制定了公司××××年的职务设置与人员配置。

在××××年，公司将划分为9个部门，其中行政副总负责行政部和人力资源部，财务总监负责财务部，营销总监负责销售一部、销售二部和产品部，技术总监负责开发一部和开发

二部。具体职务设置与人员配置如下：

1?决策层(5人)

总经理1名、行政副总1名、财务总监1名、营销总监1名、技术总监1名。

2?行政部(8人)

行政部经理1名、行政助理2名、行政文员2名、司机2名、接线员1名。

3?财务部(4人)

财务部经理1名、会计1名、出纳1名、财务文员1名。

4?人力资源部(4人)

人力资源部经理1名、薪酬专员1名、招聘专员1名、培训专员1名。

5?销售一部(19)

销售一部经理1名、销售组长3名、销售代表12名、销售助理3名。

6?销售二部(13人)

销售二部经理1名、销售组长2名、销售代表8名、销售助理2名。

7?开发一部(19人)

开发一部经理1名、开发组长3名、开发工程师12名、技术助理3名。

## 8?开发二部(19人)

开发二部经理1名、开发组长3名、开发工程师12名、技术助理3名。

## 9?产品部(5人)

产品部经理1名、营销策划1名、公共关系2名、产品助理1名。

## 1?招聘需求

根据××××年职务设置与人员配置计划，公司人员数量应为96人，到目前为止公司只有83人，还需要补充13人，具体职务和数量如下：

开发组长2名、开发工程师7名、销售代表4名。

## 2?招聘方式

开发组长：社会招聘和学校招聘。

开发工程师：学校招聘。

销售代表：社会招聘。

## 3?招聘策略

学校招聘主要通过参加应届毕业生洽谈会、在学校举办招聘讲座、发布招聘张贴、网上招聘等四种形式。

社会招聘主要通过参加人才交流会、刊登招聘广告、网上招聘等三种形式。

## 4?招聘人事政策

(1) 本科生:

a?转正后待遇×××元，其中基本工资×××元、住房补助×××元、社会保障金×××元(养老保险、失业保险、医疗保险等)，试用期基本工资×××元。

b?考上研究生后协议书自动解除。

c?签订三年劳动合同。

d?试用期三个月。

(2) 研究生:

a?转正后待遇×××元，其中基本工资×××元、住房补助×××元、社会保障金×××元(养老保险、失业保险、医疗保险等)。试用期基本工资×××元，满半月有住房补助。

b?考上博士生后协议书自动解除。

c?签订三年劳动合同，试用期三个月。

d?公司资助员工攻读在职博士。

e?签订不定期劳动合同，员工来去自由。

f?成为公司骨干员工后，可享有公司股份，具体操作办法由公司董事会提议，经公司股东会通过后实施。

5?风险预测

(1) 由于××××年本市应届毕业生就业政策有所变动，可能会增加本科生招聘难度，但因公司待遇较高并且属于高新技术企业，可以基本回避该风险。另外，由于本科生考研比例

很大，所以在招聘时，应该留有后选人员。

(2) 由于计算机专业研究生愿意留在本市工作的`较少，所以招聘研究生增加难度。如果研究生招聘比较困难，应重点通过社会招聘来填补“开发组长”空缺。

××××年开发人员选择实行了面试和笔试相结合的考查办法，取得了较理想的结果。

在××××年首先要完善非开发人员的选择程序，并且加强非智力因素的考查，另外在招聘集中期，可以采用“合议制面试”，即总经理、主管副总、部门经理共同参与面试，以提高面试效率。

××××年已经开始对公司员工进行了绩效考评，每位员工都有考评记录。另外，在××××年对开发部进行了标准化的定量考评。

××××年，绩效考评政策将作以下调整：

(1) 建立考评沟通制度，由直接上级在每月考评结束时进行考评沟通。

(2) 建立总经理季度书面评语制度，让员工及时了解公司对他的评价，并感受到公司对员工的关心。

(3) 在开发部试行“标准量度平均分布考核方法”，使开发人员更加明确自己在开发团队中的位置。

(4) 加强考评培训，减少考评误差，提高考评的可靠性和有效性。

公司培训分为岗前培训、管理培训、岗位培训三部分。

岗前培训在××××年已经开始进行，管理培训和技能培训



从××××年开始由人力资源部负责。

在××××年，培训政策将作以下调整：

(1)加强岗前培训。

(2)负责培训工作的人员与公司专职管理人员合作开展，不聘请外面的专业培训人员。该培训分成管理层培训和员工培训两个部分，重点对公司现有的管理模式、管理思路进行培训。

(3)技术培训根据相关人员申请进行。采取公司内培训和聘请培训教师两种方式。

### 1?招聘费用预算

(1)招聘讲座费用：计划本科生和研究生各四个学校，共×次。每次费用×××元，预算×××元。

(2)交流会费用：参加交流会×次，每次平均×××元，共计×××元。

(3)宣传材料费：×××元。

(4)报纸广告费：×××元。

### 2?培训费用

××××年实际培训费用×××元，按每年××递增，预计××××年培训费用约为×××元。

### 3?社会保障金

××××年社会保障金共交纳×××元，按每年××递增，预计××××年社会保障金总额约为×××元。

## 公司人事助理培训计划篇四

优雅的仪容仪表不仅使您自身感到精神饱满精力充沛而且可以使您的客人和同事受到感染它是出色服务不可缺少的组成部分。

1. 头发:根据岗位标准,要求修饰发型,保持头发清洁,经常洗发.女员工应保持头发利落整齐.
2. 面部:经常留意及修剪鼻毛,以免外露影响观瞻.男员工每天须剃胡须,女员工化装要自然清淡,不准浓妆艳抹.
3. 手:所有指甲应短而干净,女员工不可涂染指甲油.
4. 首饰:穿制服的女员工不可佩带任何耳饰(耳环,耳钉等)项链不可露出制服外,以免影响制服员工的整齐性,已婚员工可戴一只未有任何镶嵌物的结婚戒指.
5. 制服:着制服员工必须穿部门规定的工服,工鞋不准随意穿自己的便装当班.名牌必须佩戴于左胸前.不可佩带与公司无关的胸针,徽针,徽章.

名牌上的名字应清晰可见,如出现脱色或因磨损而导致模糊不清的情况.必须立即向人事部申请更换.

内衣不可露出制服,颜色只限于白色及素色不可有任何图案和花纹,以免透出制服,影响仪容.

领带及衬衣飘带应系好至衣领处.

经常保持工服干净,整洁,要勤于淋浴.勤更内衣,确保没有体味,可使用少量香水.

穿裙,裙子不超过于膝关节以上三寸,袜子为肤色,并且保持清

洁. 现时不可有任何花纹.

穿袜, 袜子要黑色或深蓝色, 不可赤脚穿鞋. 皮鞋要擦得光亮保证无异味工鞋为皮鞋的员工必须穿皮鞋上班.

第二仪态:

1. 坐姿:坐要端正, 舒雅, 自然, 大方, 要求上身挺直抬头挺胸, 双手自然放于腿上.
2. 站姿:腰直肩平, 下巴微收, 头颈腰成一直线, 双脚略微分开, 双手自然地放在身体两侧.
3. 蹲姿:挺胸立腰, 左脚向前半步, 下蹲, 臀部坐于后脚跟上, 可长时间保持正确蹲姿.
4. 行姿:步伐稳健`端正`自然`大方, 给人以沉着庄重, 斯文的感觉

第三行为举止:

员工在接待客人时, 应态度友好, 使用礼貌用语, 以礼待人, 保持微笑服务, 禁止在营业区域内大声喧哗.

1. 基本礼貌用语:您好, 欢迎光临, 谢谢光临, 请慢走, 请稍候(等)麻烦您, 对不起, 打扰了, 没关系, 别客气.
2. 接待礼貌用语:您好, 欢迎光临.

先生, (早上, 下午, 晚上)好.

请问您有预定包房吗?对不起, 请问您几位?

先生, 对不起请问您的朋友到齐了吗?

对不起,先生麻烦您到这边稍等一下,我们马上为您准备包房.

对不起,先生让您久等了,您的包房已经准备好了,请问您的朋友

都到齐了吗?麻烦您到这边留一下言,以方便您的朋友找寻,先生麻烦这边请.

3. 服务礼貌用语:对不起,打扰您,先生(小姐)您好,为您点餐.先生小姐您好,这是本公司为您准备的干果小菜样品,请您参考.

对不起,先生(小姐)如果您还有任何需要服务的时候请您随时按服务铃,我们会很乐意马上为您服务,祝您消费愉快,谢谢.

感谢您的光临,欢迎下次再来.

4. 电话礼貌用语:先生(小姐),请问贵姓怎么称呼您?

请问您找哪一位?请您不要挂电话,让我为您去找.

对不起先生(小姐)他不在,有什么事我可以代劳吗?

先生(小姐)请问您是定房吗?

请问您贵姓;具体人数;大约到达时间;请留下您

的电话号码以便联系.

5. 祝贺语:生日快乐,节日快乐,圣诞快乐,新年快乐.

6. 征询语:请问您有什么需要服7. 务的吗?

我能为您做些什么吗?

您的事情我马上就办,您还有其他吩咐吗?

您喜欢……吗?

如果您不介意的话,我能……吗?

8. 回应语:好的,是的,我明白了.

请稍等,马上到.

这是我应该做的,请让我来.

照顾不周的地方,请多指教.

9. 道歉语:实在对不起,请您原谅.

打扰您了,请原谅.

感谢您的提醒.

对不起,那是我的过失.

对不起,让您久等了.

对此向您表示歉意.

11. 指路用语:先生(小姐)麻烦这边请.

请在这里上楼,下楼.

请在前面左(右)转.

请让我带您走.

13. 答谢语:感谢您的光临.

能为您服务是我的荣幸,很高兴.

有您在真的很开心.

14. 告别语:再见,欢迎下次光临.

祝您一路平安.

非常感谢,欢迎下次光临.

第四基本礼貌准则:

1. 尊重各国各民族,各地区的风俗习惯礼节礼仪与忌讳.
2. 尊重宾客的个性性格及消费爱好与习惯同时牢记并主动给予适当的服务.
3. 顾客是上帝,对每一位客人均谦恭`有礼,热情,主动,细致,周到.
4. “消费权益均等”一般情况下,服务应按先后次序一视同仁,不得重外轻内,重上轻下,不得”先敬罗衣后敬人”如果客人是贵宾或很重要之人,可派专人服务.
5. 对客人不得背后指手划脚,评头品足,议论嘲笑,人的天性是喜欢受人欣赏最恨受冷落与鄙视.

第五服务做到九不:

1. 不用互相不懂的语言.
2. 不得模仿他人的语言,声调和谈话.
3. 不得聚堆闲聊,大声讲话,大声笑,高声喧哗.

4. 不得高声呼唤他人
5. 不得以任何借口顶撞客人，讽刺，挖苦客人。
6. 不讲过分的玩笑
7. 不准粗言恶语使用蔑视和污辱性的语言。
8. 不高声辩论，大声争吵。
9. 不高谈阔论。

### 第三节 服务技能技巧与突发事件的应变和处理方法

什么叫硬件和软件？

硬件：就是公司的整体环境设施设备等。如：灯光，音响，装潢等。

软件：是公司的理要组成部分，包括服务水准及商品出品的质量，需要我们每一位人员共同努力来完成。

一. 怎么召开班前会：

1. 开会时间：每天营业前；
2. 传达内容：
  - (1) 准确传达公司的指示内容；
  - (3) 发现问题及时处理；
  - (4) 及时表扬和鼓励员工；
  - (5) 征求员工的意见建议；

### 3. 检查仪容仪表：

- (1) 制服须干净整洁，无破损，衬衫领口和袖口须保持清洁；
- (2) 袜子无破损，无飘丝；
- (3) 工作鞋保持鞋面亮度；
- (4) 手须干净，无污迹；指甲剪短，不准涂有色指甲油；
- (5) 头发保持清洁，并梳理整齐；
- (6) 化淡妆和使用淡色口红；
- (7) 保持口腔卫生和不吃有异味的食品；
- (8) 需佩戴工牌，所戴工牌需整洁，整齐；

## 二. 盘的使用：

### 1. 托盘的准备：

- (1) 托盘必须干净，无破损；
- (2) 服务时垫有干净布巾，以免打滑；

### 2. 正确使用托盘：

- (1) 左手托盘，一般情况下将五个手指头托住盘底，托底部和掌心需要有一定的距离；
- (2) 肘关节成90度角手臂与身体有一拳距离；
- (6) 如有人从前面走来时，或从旁边走过，尽量主动侧身



让客人先过，再继续前行；

(7) 右手用于协助开门或体客人服务；

3. 怎样更换烟缸：

1. 准备好干净，无破损的烟缸放入托盘中；

2. 站在客人的右侧示意客人。

服务员一手侧将酒杯捧在手中，站立于饮者的右方，然后再向杯内斟酒，斟酒动作应在台面以内的空间进行，然后将斟毕的酒杯放在客人的右侧，捧斟主要适用于非冰镇处理的酒品。

1、 突发事件的处理

(一) . 服务员在发现客人呕吐于地面时，应怎样处理？

在客人发生呕吐时应保护现场，提醒过往客人注意别踩上去，知会主管通

知pa部赶快清理，避免让其他客人感到不舒服，如果在不忙的情况下，尽

量自己处理。

(二) . 你不小心碰到客人或客人碰到你，你该怎么样做？

不小心碰到客人后应以诚恳的态度向客人表示道歉：“对不起，我不是有

意的，请你原谅。”并站在一旁接受客人批评。客人碰到你时，应用宽容

的态度对待客人：“没关系，不要紧。”

（三）．当客人过生日时，你应该怎样做？

如果有蛋糕，帮客人拿去酒吧或西橱冷藏好，询问切蛋糕的时间，再通知

总控室放“生日快乐”，把过生日需用东西准备好，如果客人需要切蛋

糕应把冰桶与蛋糕刀备好（香槟桶在切蛋糕时应装上热水），有香槟，应

把擦干净的香槟杯备好，把我们的服务做在客人提出要求之前，并提醒客

人切蛋糕时注意卫生，不要弄脏公司设施，必要时我们会收适当的卫生清

洗费，使客人有个心理准备。

（4）．在自己的岗位你应如何做好本职工作？

（1）．完成上司指派的工作，提供客人所需，提前半拍服务及完善服务。

（2）．依据规定的程序向客人提供服务。

（3）．搞好营业时间的班前，后卫生。

（4）．发扬同事间的事作精神与客人建立良好的关系

（5）．悉心钻研服务技艺，竭力为宾客服务。

（6）．检查每一道出品，发现问题及时报告或返回。

(7) . 注意了解客人的要求和建议，及时反馈信息向领导告。

五. 当客人携带手提包及其他物品时，你应如何处理？

主动提醒客人如果方便，请把东西拿去寄存，如果不需要，应提醒客人小心保管好自己的物品，以免遗失，造成不必要的麻烦，引起客人不开心，同时让客人感到我们更好的职业道德和服务态度。

六. 若场内发生打场面，你采取什么措施？

首先自己需要保持镇定，尽快通知上司及保要，要抚好客人，有必要时帮助客人疏散，厅房服务员看好各自的厅房，以免跑单。

七. 当你在厅房为客人落单时，应注意什么？

如果一帮人来厅房消费在此，首先应该了解那位是今晚买单客人；也既是今晚的主人，当其他客人点东西时，而又没有当着主人的面前或者比较小声时，我们写完单后，应该当着主人的面清楚地重复order,然后让点东西的客人在酒水单上签名确认，以免在结账时出现不必要的麻烦事情。

八. 当班时间客人盛情邀请你跳舞或饮食时，你怎么处理？

应先谢谢客人的盛情邀请跳舞或饮食时，你怎么处理？应先谢谢客人的盛情，然后婉转的告诉客人，公司规定上班时间不能跳舞或吃东西的，否则会受到公司的处罚，请客人原谅。

九. 当客人不小心摔烂杯子，你应做些什么？

以和蔼的语气安慰客人：“没关系，请问有没有割伤？”并请客人小心地离开座位，立即清理现场，把碎杯扫干净再请客人回到座位，让客人感到我们处处关心，帮助客人排忧解难

难的周到服务。

十. 电脑点唱机未能按客人要不得求出歌或过慢时，你该怎样处理？

首先应稳定客人的情绪，“不好意思，可能是比较多的人喜欢这首歌，可以让总控有歌选择），请稍等”然后联系总控事，尽快播放歌曲。

十一. 若发生停电故障，你应怎样处理？

大厅：在台面增加蜡烛的过程中安慰客人没事，很快就会有电，可能是有点小问题，我们的工程部正要抢修，请先生一会儿，再说我们公司自己有发电机。

厅房：点上蜡烛，说同样的话，但应该注意站好自己的岗位，防止客人跑单。

十二. 客人刚到厅高度，你应做什么？

客人来时，应热情礼貌，欢迎宾客，同时鞠躬问候，“晚上好，欢迎光临。”然后主动打开诚心诚意让请客人入内，客人落座后将厅房电脑打开，空调`灯光调到适当温度和亮度。并且向客人介绍一下设备使用说明。

十三. 凡主任级以上人员签送食品时，你应怎样向客人表明情况？

当你将赠送食品送到客人台面时，应主动说，“这是我们\*\*送的，请慢用”。

十四. 若客人向我们提出宝贵意见时，你该怎样做？

在表示虚心接受的同时应说：“非常抱歉，感谢您们的宝贵意见，我马上向我们经理汇报，希望下次能够使您们满意，

谢谢！”最后将意见反馈给上司。

十五. 当客人在东张西望时，你怎样做？

应主动上前打招呼客人，了解客人的动机，“您好，请问我有什么可以帮您的”？

十六. 当你为客人点东西时而出品部售清，你怎样向客人解释？

“对不起，您所点的\*\*比较畅销，现已全部卖完了，请您点其他的东好

吗”？须便推销相同价格的产品。

十七. 你应该怎样向客人推销？

- 1) 依据顾客不同的年龄`性别`爱好，提出适当参考建议并加以个人意见。
- 2) 主动询问顾客添加酒水食品，给其推荐下酒小食。
- 3) 对公-款消费的客人推荐价格高的食品和饮料。
- 4) 对重要客人，推荐最好的食物及饮料。
- 5) 对独自一人来消费的客人，给予友善的接触和介绍。
- 6) 对于特殊场面，配备香槟和葡萄酒。
- 7) 对于经济型的客人，推销经济`充足`价格适中的食品。
- 8) 对于一家人来消费的客人，要请儿童参与选择。
- 9) 对于情侣要请女士来选择。

十八. 当遇到上司时, 你怎样的态度?

只要见到上司都要向上司微笑示意, 若在行走时迎面遇到上司, 应主动

退后或侧身让路, 并主动问好。

十九. 当遇到有人挡住你们去路时, 你应说什么?

如需穿过时, 首先说: “不好意思, 请让一下好么”?

经他人避开之后说: “谢谢”。后在轻轻穿过。

二十. 若你不小心将酒水洒在客人身上或客人不小心将酒水洒在你身上时, 你

会怎样做?

诚恳地向客人表示歉意, 并想法进行补救, 在获得客人同意时, 及时用

湿毛巾为客人擦拭衣服, 女客人应由女服务员擦拭, 动作要轻重适宜,

如果客人不很满意, 应该请上司出面, 不能和客人发生冲突, 如果客人

不小心将酒水洒在你身上, 应大方的笑一笑说: “没关系, 我到外面擦

擦就行了。”

二十一. 当客人有不满意食物或饮品时, 你应该怎样做?

上前询问客人意见, 找出问题所在, 如果食物或饮品质量有

问题，应马

上跟客人道歉：“不好意思，我马上帮您换。”撤走东西，然后通知上

司，应该跟客人解释：“对不起，我们公司的出品方式是这样的，如果

您不满意，我会向经理汇报，希望下次能使您满意。”然后设法补救，

有必要请上下班怀出面。

二十二. 营业高峰期如洛杯`扎壶不够用，你应怎样处理？

多向客人推销饮品或支装啤酒，多巡台，勤帮客人斟酒，把台面不用的

洛杯`扎壶撤走，立即送到清洁部清洗，或看其他区域可否挪用。

二十三. 当客人醉酒呕吐物满地都是或发生酒疯时，你应采用哪些措施？

知会上司通知保安部，让保安协助客人离场，然后通知pa部并协助pa

清理现场，迅速擦干净。

二十四. 当全部客人离开厅房而未曾买单时，你应怎样处理？

上前询问客人是否买单，当回答说不是时，而是去跳舞或看节目时，应

找借口说：“请问你们全部人走开，是不是留下一、二个人来看包，避

免贵重物品不见了”。而客人说不用时，应设法通知上司协助，看清客

人去向，如果客人是跳舞或看节目应派人看住客人如果客人离场，及时

通知上司及保安协助买单。

二十五. 如果客人投诉果盘里有烂番茄时，你怎样处理？

如果果盘里的番茄是烂的立刻把果盘撤下，向客人道歉，“对不起，这

是我们工作上的疏忽，我马上帮您们换一下，请稍等。”然后通知部

长，把果盘退回酒吧，并把情况如实反映，提醒酒吧注意，并给客人重

新换上好的果盘，并在记事本上记录，处理中应注意客人的情绪，如果

不能处理，及时通知上司。

二十六. 当客人投诉我公司1杯洋酒的份量少，你怎样处理？

应主动跟客人解释：“对不起，我们酒吧是按现时酒店的标准份量度安

士（约30毫升）为1p[]统一出品的，要不您们就叫一支，因为这样比



较划算，况且，如果您们喝不完，我们还可以帮您把酒存起来，下次再

喝，您看怎么样”？应注意咨询客人的语气。

二十七. 当客人投诉我们的参茶太淡时，你怎样处理？

应跟客人说：“不好意思，我们酒吧是按壹包冲壹杯的份量来出品参茶

的’，或者是酒吧员工出品时，帮您把水冲的多了点，如果真是太淡，您

可以点两杯，我叫人帮您把它冲成壹杯份量，您看这样行吗？”

二十八. 当客人投诉啤酒不够冻且出品慢时，你怎样处理？

应跟客人说：“对不起，可能因为生意好，出品的速度慢了点，啤酒卖

的比较多，冻啤酒的时间短，造成啤酒不够冻，要不我帮您拿去换冻一

点的或在冰桶里加冰速冻，你看这样行吗？”并通知部长把问题反映给

酒吧，叫他们尽快解决问题，并调查出品慢的原因，同时将客人的不满

记在记事本上。

二十九. 简单说出传送员出品的注意事项。

1) 核对电脑单和出品部出品的名称，数量是否相符。

- 2) 除半打和半打以上的啤酒用冰桶出品外，原则上出品必须用托盘上台。
- 3) 不得以怀抱式运送食品，上出品时严禁托盘上台。
- 4) 从托盘内出品时，应向客人侧身，左手随同向外侧移动，保持托盘平行和身体平衡。
- 5) 出品后从客人右手边递上，并遵循先低杯后高杯，先热后冻的原则带杯垫的就先放下杯垫，右手拿杯具下端，轻放桌上，并报出品的名称，以免出错。
- 6) 遇到客人说话和不注意时，应提醒客人：“对不起，打扰一下。”以避免事故。
- 7) 上出品时要先女士后先生，和先老后幼的原则。
- 8) 厨房热食出品时应检查是否够热，并且加盖盖上食物。

三十. 当客人打赏小费时，应怎样处理？

切记服务本分，当客人确实打赏小费，首先应谢谢客人，并及时把小费

投入小费箱，客人遗留在台面的零钱也一样，严禁利用不法手段，谋取

小费和私吞小费，若有违反一律开除。

三十一. 公安临检

1) 通知当班经理。

2) 各部门做好本职工作，服务员站定位，如区域内客人询问

向客人解释例行公事。

3) 由当班负责陪同公安进行检查。

三十二. 要求小姐坐台。

1) 明确告诉客人本店无小姐服务。

2) 本公司是按包房大小定价以时间计费，不提供此项服务。

3) 向客人说：对不起。

三十三. 无理要求换包厢

1) 了解客人为何要求换包厢是何原因。

2) 如果客人无理要求更换应说：“包厢已预定完，先生、小姐请原谅”。

3) 注意不要给客人任何承诺。

三十四. 损坏物品

1) 进入包厢将打坏物品整理干净。

2) 视客人损坏物品的大小，价格轻重来进行赔偿。

三十五. 恶意逃单

1) 报告经理做出处理。

2) 处理此类事时不要大声喧哗以免造成其他人反感。

3) 由当班经理处理此事件，不到万不得已时，保安人员不可出面。

4) 不可当面指出客人逃单行为，应说“先生、小姐，请问您准备什么时候买单或先生、小姐您是否需要买单，注意语气，面带微笑。

### 三十六. 醉酒客人应怎样处理？

应先观察和了解客人醉酒的程度再给予客人处理，不可用暴力的手段和言

语来侮辱和责骂客人，应用婉转的语气来劝说客人多点一些无酒精的饮

料，并为客人提供凉毛巾，送上解酒饮料，帮助客人解酒。如果客人醉酒

后骚扰其他客人时，应在不影响其他客人的情况下，请客人到其它地方休

息。

### 三十七. 客人发脾气突然大骂你时应怎样处理？

首先应保持冷静的情绪，绝对不能与客人争吵或谩骂先检查自己的工作是否

否有不足之处，待客人平静后再做婉言解释与道歉若客人的气尚未平息，

应及时上报请领导解决。

### 三十八. 客人在欢唱过程中，因喝酒打破玻璃杯不小心把手划破该如何处理？

无论程度如何，出血多少，都不可轻视之。因为有了伤口就极易引起细

菌感染。所以一切的处理用具必须是消过毒的，至少应急所用的也是干净

的。一般可用压迫止血法，用纱布或干净的手巾绑扎伤口近处，以减少血

流量。绑扎不能过松，这样达不到减流的效果，太紧则会导致组织坏死。

如伤口不干净，可用凉开水进行冲洗，然后再包扎伤口。

三十九. 如果有客人或其他人员触电怎么办？

如发生触电事故后应尽快使触电者脱离电源，但须注意的是施救者必须注

意自身的安全。用木棒、竹竿、干绳子等绝缘品拉开电闸或开关。当触电

者脱离电源后对神智仍清醒者，就地休息2小时，以减轻心脏负担，加强

恢复并迅速通知当地医疗机构或本店医务室。对于呼吸、心跳停止的重症

者，应由在场的医务人员进行人工呼吸，使心脏复苏，并不间断的进行直

至进入医疗机构内进行二级急救为止。

总吧台管理制度

一、严禁总台、吧台人员工作期间擅自离岗、脱岗，如有违反者，查明原因，给予经济处罚。

二、收银员、输单员、吧员因工作业务不熟练，导致工作程序错误或造成客人投诉以及给企业带来经济损失者，将处以20元以上罚款（经济损失按价赔偿）。

三、工作期间，严禁总台、吧台人员携带大量现金（不允许超过10元/人），特殊情况需请示经理，未经请示，一经查处超出规定额度，超额部分一律没收上交财务，并追究当事人责任给予罚款。

四、严禁收银员私自挪用公款或私自外借（老板允许方可），违者重罚。

五、输单员漏输单据或输错消费项目均按经济损失赔偿。如每月有5次（或5次以上）漏输单据现象，调离工作岗位。

六、输单员如漏输或输错单据底单号处以5元/次罚款。

七、输单员因某种原因而删除消费项目，如每日超过三次删除者，处以10元以上罚款，无故删除者，给予严肃处理。

八、吧员每日要对本吧台商品、酒水等进行细致盘点交接，做到日清日结、帐实相符，如有丢失现象，查明原因，追究责任，按价赔偿，原因不明予以重罚。

九、吧员要不定期对商品、酒水等进行检查，如发现变质、过期、破损等现象要及时上报，及时处理，所售商品、酒水要遵循先进先出法进行销售，坚决杜绝人为过期而造成浪费现象。

十、服务员填写单据不完整或有改动、下错单时，须当日请经理签字证明，如有未签单据，针对下单员处以5元/张以上罚款。

十一、总台发票管理，要严格执行公司规定的发放登记程序，

尽量压缩发票使用量，严禁私开、私售发票，一经查处，给予重罚。

十二、禁止一切闲杂人员进入总台、吧台（经理、财务人员除外），违者给予10元/次罚款。

## 公司人事助理培训计划篇五

1、协助完成对新员工的入职培训和对老员工的定期培训，指导新入职员工了解公司企业文化、规章制度。

### 二. 社会统筹保险方面

- 1、给新进员工及时办理社保
- 2、离职人员办理停保
- 3、符合条件的停保人员办理失业登记
- 4、不办理社保人员及时写放弃申明。
- 5、办理生育保险报销
- 6、办理保险的合同续签人员到劳动部门备案
- 7、办理员工工伤的认定、理赔
- 8、办理员工的备案

### 三. 协助完成人事信息档案的管理、劳动合同的管理

#### 1、劳动合同管理

协助部门经理管理员工劳动合同，办理劳动用工及相关手续；

对新进员工劳动合同的签定、老员工续签劳动合同的签订及离职员工的相关手续等事宜。

## 2、人事信息档案的管理：

- (1) 与各部门经理沟通发布招聘信息，安排面试时间；
- (2) 刷新网上招聘及查找简历；
- (3) 材料定期及时整理
- (4) 确保材料完善
- (5) 了解材料安放位置，能在最短的时间内找到所需材料

## 四. 员工入职、转正、离职手续办理

同步更新：

- 1、通讯录、花名册、考勤表
- 2、员工流动性统计
- 3、考勤系统增加、更改、删除

## 五. 常态性学习及完善

- 1、充分学习公司的各相关制度、文件；有助于个人与企业愿景的统一、协调发展。
- 2、(1) 针对工作中不足进行改进；  
(2) 在人力资源更加深入的学习；  
(3) 针对工作中进展不顺利的问题，滤清思路从新整理。



在公司试用期间我会努力完成本职工作，与领导交给我的其它工作。希望公司领导随时考核我，以鞭策我前进，更好的提升自我。

## 六、绩效薪酬方面

1. 收集各部门考勤，录入考勤登记汇总表：
2. 协助完成每月员工绩效考核收集与汇总