

2023年酒店员工培训开场白说(实用5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

酒店员工培训开场白说篇一

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)

2. 部门岗位培训(部门经理负责)

到职后第一天：

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）

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

各部门从20__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

酒店员工培训开场白说篇二

首先，员工集体培训的五个过程：

（一）确定培训目标；

（二）分解培训项目；例，摆台过程的分解。

（三）培训具体工作的落实；

（四）四步培训法：1，讲解；2，示范；3，尝试；4，跟踪指导；

（五）情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

（六）培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训；

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

包括：国际通用称呼礼：

1) 国际上对男性和女性的称呼；

2) 对地位高的官方人士称呼；

3) 对来自君主制国家贵宾的称呼；

4) 对有职业，职务和学位者的称呼；

5) 对军人的称呼；

6) 对神职人员的称呼；

7) 关于中国少数民族的称呼；

8) 部分国家的称呼礼节须知；

（一）国内习惯称呼礼：

- 1) 敬称词的运用;
- 2) 谦称词的运用;
- 3) 美称词的运用;
- 4) 婉称词的运用;
- 5) 昵称词的运用:

（二）外交活动称呼礼;

- 1) 要特别重视规范性问题
- 2) 周到并照顾到不同国家的文化习惯
- 3) 其他需要注意的礼节;

（三）圆满答客的礼节;

- 1) 问答客人语气要婉转
- 2) 打扰客人也要讲究礼仪
- 3) 与客交谈话题要讲礼仪
- 4) 与西方人交往的
- 5) 圆满答客的其他礼节;

（四）使用名片的礼节:

- 1) 使用名片的作用;
- 2) 递接名片的礼节;

3) 名片印制的礼仪规范;

(五) 接听电话的礼节:

1)

2) 问好之后再问候;

3) 避免用过于随便的语言;

4) 要学会注意聆听;

5) 要培养做记录的习惯;

6) 说话语气要平和;

7) 要礼貌地接听电话;

8) 礼貌地中断或转接电话;

9) 答话声音要亲切;

10) 关于音量与声调问题;

11) 如何婉转地结束电话;

(六) 餐厅卫生的礼节;

1) 关于个人卫生问题;

2) 关于工作卫生问题;

3) 关于环境卫生问题;

4) 关于餐具卫生问题;

5)关于食品卫生问题;

(七)客我关系的礼节;

1)顾客心理要求;

2)顾客就餐动机;

3)顾客就餐通常的生理需求;

4)须要摆正客我之间的关系;

2, 顾客性格分析, 了解不同性格的顾客, 应如何接引, 他们有哪些性格习惯及喜好; 面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客;

活泼型性格顾客;

思考型性格顾客;

和平型性格顾客;

3, 形体仪表及化妆知识, 餐厅员工代表着企业形象,

培训内容包括:

形体训练, 表情(微笑的标准), 形体姿势(站姿, 坐姿, 拾物。。。。。)化妆知识;

化妆的基本知识, 淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识, 春季色到冬季色的搭配等。

二, 技能培训;

也是目前酒店内最重视的一个培训项目，也是新员工基本功；

订餐服务技巧；

填写订单技巧；

填写餐饮服务本须知；

送餐摆台服务技巧；

客房内用餐服务技巧；

如何办理客户结帐手续；

如何在送餐摆台后与客人道别；

如何向住店客人提供送餐服务的技巧；

1，中餐厅服务技巧。

1)

九知；人数，桌数，主办方，邀请方，宾主身份，标准和时间，菜品，出菜顺序，收费办法。

三了解；风俗习惯，生活忌讳，特殊要求。

2)分工要明确；

3)布置要合理；

4)中餐摆台及餐具准备；

5)酒水及水果的领取；

- 6) 会前工作落实;
- 7) 迎宾技巧及要求;
- 8) 上菜服务讲顺序;
- 9) 分菜服务与撤换餐具服务;
- 10) 中餐宴会的结帐及送客服务;
- 11) 会后清理和特殊事件处理;
- 12) 中餐自助宴会的服务技巧及须知;
- 13) 团体餐的讲究。

2, 西餐厅服务技巧。

(一) 迎宾;

- 1) 招呼, 问候
- 2) 引客入坐

(二) 餐前服务;

- 1) 服务面包, 水;
- 2) 客人点餐前饮料;
- 3) 呈递菜单;
- 4) 解释菜单;
- 5) 服务饮料;

6) 点菜记录;

7) 送单。

(三) 开胃品(头盘appetizers)服务;

1) 服务开胃品;

2) 服务开胃酒;

3) 清理开胃盘;

4) 加冰水;

(四) 汤(soups)或色拉(salads)服务;

1) 服务汤或色拉;

2) 服务第二道菜用酒;

3) 清理第二道菜餐具;

(五) 主菜(maincourse)服务;

1) 服务主菜;

2) 服务主菜用酒;

3) 清理主菜盘及餐具;

4) 清理调料;

5) 清扫桌上面包屑;

(六) 餐后(奶酪cheese和甜点dessert)服务;

- 1) 布置甜点餐具;
- 2) 布置服务咖啡或茶的用具;
- 3) 服务甜点;
- 4) 服务咖啡或茶;
- 5) 清理甜点盘;
- 6) 服务餐后饮料;
- 7) 加满咖啡或茶。

(七) 收尾及餐具摆放规则;

- 1) 呈递帐单;
- 2) 收款;
- 3) 送客。

(八) 西餐服务的情调:

法式, 俄式, 美式, 英式, 大陆式和自助餐的知识和特点。

(九) 下午茶(afternoontea/hightea)服务;

(十)

(十一) 西餐自助餐的知识。

3, 棋牌游艺厅员工的培训内容:

- 1) 服务人员的基本要求;

2) 预定服务的程序和标准;

3) 接待服务的准备工作的程序和标准;

4) 游艺厅服务的程序与标准;

三, 素质培训;

子曰:

1, 八个正确的心态:

主要目的是建立员工的学习心态, 增强其学习力, 打造学习型团队;

3, 改变使你成为最大的赢家;

增强员工适应能力, 适应酒店各种政策调整。

4, 情商培训;

对员工进行情商教育。

5, 逆商培训;

增加员工面对突发事件的心态调整;

6, 打造卓越团队的17条法则;

使员工更注重团结维护团队的完整性;

7, 领导人的21个法则;

提升管理层领导力, 了解人性;

最后，如酒店的培训机构成功组建，对内不再借重其他企业的培训模式就可以做到打造独特的企业文化，对外展开系列培训课题增加酒店收益，更有效的在业内打造企业形象，增强企业品牌含金量。

酒店员工培训开场白说篇三

- 1、了解新员工背景资料。并初步确认培训方式方法。
 - 2、确定培训时间。并通知新员工。
 - 3、准备相关表格。如入职培训签到表及新员工入职培训评估表。
 - 4、开展培训课程。
 - 5、填写培训评估表。通过授课人依据新员工的表现，填写培训评估表。
 - 6、参观酒店。
 - 7、培训考核。
 - 8、培训结束。对考核合格的员工送到人事部门，不合格者，不给予录用。
 - 9、分配部门。
 - 10、存档。
- 2、部门岗位培训（部门经理负责）
- 到职后第一天：
- 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

酒店员工培训开场白说篇四

培训目的

1、目前已确定培训内容及时间计划

1、 拓展训练

2、 专业知识培训

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。 课程设置：

第一部分：员工人生职业生涯规划内容、全情融入团队、个人素质训练内容，让每一位员工明白，工作不是做给别人，而是做给自己。让每一位员工充满动力的前行。

第二部分：爱岗敬业、员工工作状态调整：变员工被动工作为主动接受，让员工将主动执行养成一种习惯，努力提升自己的自身素质。

第三部分：沟通意识培训，加强员工对客沟通能力的提升，让客人时时有心动感觉。相互问候是酒店的一种服务文化，将主动与客人沟通形成酒店的一种服务文化。

第四部分：语言表达技巧训练：通过语言表达技巧的训练，让员工懂得如何与客人沟通、如何快速提升自己的语言表达能力、说话时的时间应该注视客人什么位置、表达时的语音、语速的控制等。

第五部分：礼节礼貌及对客服务意识：通过各种服务礼仪的训练，让员工养成一种良好的职业形为与习惯，规范的手势、规范的举止、规范的操作礼仪等都是服务文化不可缺少的一部分。

第六部分：餐饮前台预订专业知识培训：通过专业预订程序培训让每一位员工清楚的知道自己应该做的、不应该做的。预订是前台销售中的重要环节，预订程序完善，将可大大提升餐饮营业额。

第七部分：餐饮菜肴专业知识培训：通过培训让员工知道如何营养点餐，根据客人的身体状况进行点餐，掌握专业的菜肴知识。

第八部分：餐饮服务专业知识培训：对客餐饮点菜销售技巧、对客服务的各种服

务技巧(点烟、撤换骨碟、报菜名、开餐前自我介绍、催菜、敬酒词语言表达)、高档宴会设计、客房用餐处理、客人投诉处理等技巧。

第九部分：餐饮酒水、茶水专业知识培训：通过酒水、茶水知识的学习，让每一位员工掌握销售酒水的特性，提升酒水销售额。

第十部分：餐饮个性化服务，餐饮敬酒语言服务，快速提升员工对客沟通能力。让客人高兴而来满意而归。

第十一部分：餐饮服务流程培训，让员工清楚的知道每一种就餐形式的服务流程，如：婚宴、商务宴请、家宴等，让员工做到忙而不乱，快而周全。

培训课程安排：

评估考核

学习是循序渐进，学员经过15天(每天培训6小时内容)，对整个对客服务有一定的了解与认识，考核评估采取一阶段一考核，大阶段一总结一形式进行。在整个培训最后将会对学员进行三方面的考核评估。

第一方面：理论知识掌握情况的考核评估：以书面闭卷考核形式进行。 第二方面：语言应变能力考核评估：以口试形式与抽题作答形式进行。 第三方面：实际操作评估：运用实际操作进行评估考核。

3、 内部培训

服务案例分析和操作训练

- 1、写错了菜单或送错了菜单?
- 2、客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办?
- 3、客人在菜里吃出了玻璃渣，蚊蝇等异物后怎么办?
- 4、不小心使油水，茶水，饮料等弄脏了客人衣物怎么办?
- 5、客人对饭菜质量不满意时怎么办?
- 6、客人因服务不及时，上菜不及时，时而发牢骚怎么办?
- 7、客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办?
- 8、客人连裆裤对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办?
- 9、客人因醉酒而行为不检点甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备怎么办?
- 10、客人对酒店提供的香烟，饮料，酒水认为是假冒伪劣产品时怎么办?
- 11、客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具，娱乐用具或家私怎么办?
- 12、客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作，语言时怎么办?
- 13、客人在消费完毕后，要求酒店赠送礼品，而酒店又没有时怎么办?
- 14、客人消费时间过长，并已超过营业时间，甚至影响下一

餐准备工作时怎么办？

15、客人自己不小心将个人物品丢失，而又寻找不到时怎么办？

16、客人消费金额本来很少，而又要求优惠折扣时怎么办？

17、客人因自己不小而发生摔伤，割伤或烫伤行为时怎么办？

18、客人要求核对消费账单而发现收银台算账有多收结账时怎么办？

培训场地、宿舍及用餐安排

1、 培训场地

2、 宿舍安排

1) 床上用品：

3、 用餐安排

培训动员会安排

会议主题：培训动员会

主持人： 参会人员：所有领班、主管、经理 会议时间

会议地点：培训基地阶梯教室 会议内容：

1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□

介绍培训的目的

公司介绍与上海公司介绍 公布培训具体事宜； 培训期间注意

事项；培训动员；

员工手册与岗位职责；

出发及返程组织安排

培训奖惩制度

a□ 处罚是维护纪律的重点手段，目的在于严明纪律，增强团结，弘扬正气，消除不正之风，全面提高员工集体素质和管理水平。

b□ 处罚必须以事实为依据，同时也根据实际情况在按照条例处罚的基础上追加处罚。

c□ 本制度中所有扣分按2元核标，与当月工资挂钩。

d□ 每月每人有100分基础分，每月核算总分95分以上(含95分)者不扣钱，低于95分以下者，按c条执行。

第一项：处罚制度

1、 不按规定配戴胸牌扣1分

2、 行为不俭，嘻笑打闹，大声喧哗，哼歌，吹口哨，勾肩搭背者扣1分

3、 服务员培训期间不得涂有色指甲油，留长指甲，不合要求的仪容仪表每次扣1分

4、 时刻注意自身形象，站姿不规范者每次扣1分

5、 培训时间不按规定着装，违反仪容仪表规定扣2分

- 6、 培训期间不使用礼貌用语，见面不打招呼者扣2分
- 7、 培训期间不走规定通道扣2分
- 8、 培训时间无精打采，无故闹情绪扣2分
- 9、 卫生责任区打扫不彻底每次扣2分
- 10、 培训期间将无关人员带到宿舍及教室扣2分
- 11、 培训期间不按正常程序请假，电话请假，捎假的扣2分
- 12、 不按规定时间，地点就餐扣2分
- 13、 餐厅就餐时大声喧哗，不排队者扣2分
- 17、 培训时间未经允许擅自离开培训室扣5分
- 18、 工作不尽职责，不按时按质完成上级下达的任务扣5分
- 19、 在培训场所或工作场地乱跑，喊叫，讲粗话等不雅行为扣5分
- 20、 在餐厅，教室内乱扔垃圾，纸屑等杂物扣5分
- 21、 培训与工作时间不能与同事合作共事扣5分
- 22、 未经批准私自在员工宿舍留他人住宿或影响他人扣5分
- 23、 穿便装进入培训区，穿工装外出或回家扣5分
- 24、 当日考核率不足70%扣5分
- 25、 未经允许在工作培训期间会客打私人电话或玩手机扣10分

26、不服从指挥，顶撞领导扣10分

28、培训期间或餐厅内不准吸烟，酗酒，不准酒后上岗(除安排工作外)违者扣10分

29、故意浪费资源，粮食，造成不必要损失扣10分

30、挑拨是非或传闲话，拉帮结派，影响团结，扰乱部门正常工作环境和秩序扣10分

31、对管理人员说假，虚报每次扣10分

32、管理人员对违纪现象视而不见或不按规定处理扣10分

33、上班吃东西扣10分

34、工作期间与本店员工发生冲突，双方均扣10分，如情节严重，管理者可作扣分调节

37、经常违规,屡教不改.(同样错误,三次以上)扣20分:

39、偷拿公司物品或同事财物者,扣除当月工资后,给予辞退处理 第二项:奖励制度

1、口头受到领导表扬加1分

2、提出合理建议被采纳者加2分

3、积极参与酒店部门内职责以外工作的员工加2分

4、连续三日未受到任何处罚加5分 5、培训期间表现突出成绩优异者加10分

酒店员工培训开场白说篇五

培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

培训时间及内容：

- 1、酒店职业道德的讲解说明；
- 2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求；
- 3、了解酒店员工违纪处罚规定；
- 4、如何正确出入酒店。

（三）培训考核：三天基础培训结束后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

（一）培训目的：让经过基础培训的员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

（二）培训班期安排：试用期3个月，分3假：30天、60天、90天，部门分段培训，逐段考核。前30天安排正常班，由主管带领半封闭培训，中间30天安排跟轮班员工，边培训边实践；后30天独立上岗，安排与老员工合班实际操作。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各大单位，商务客房名单。
- 5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。

中间10天

- 1、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
 - 2、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
 - 3、培训前台卖房技巧。
 - 4、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。
 - 5、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。
- 后10天1、培训更改房租程序。

- 2、了解客房升级的情形及标准。
- 3、入住登记程序培训。
- 4、结帐退房程序培训。
- 5、团体入住及结帐程序培训。

后60天

- 1、前台培训集中与前30天，后10、60天着重于实际操作。
- 2、培训为半封闭式，可进入前台对相关表格及设施进行熟悉，上机操作部分与后台电脑房备份系统进行，由培训员进行演练，受训员于指导下进行实际操作。

（四）考核：试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，60天应具备的技能，90天应达到的水平，分段考核。通过后由人力资源不进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。