

最新餐饮业员工培训方案(优质5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。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐饮业员工培训方案篇一

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。这份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加和删减一些培训内容。

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质的高低。其具体要求是：

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。

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

餐饮业员工培训方案篇二

1、帮助员工学习他们本职以外的工作

以扩大他们的经验，在各种紧急状况时有处理能力，避免令人厌烦的重复性工作并提高效率。

2、向员工提供许多小册子，讲义，而不要指望他们把一切东西都用笔记下来。

除非他们会速记，否则就跟不上。假如你请你的员工记下这些最重要的问题，这会对他们有帮助。你可能记得以前对员工举行过考试并试图想起关于他们的信息，如果你过去得到过这种信息是通过眼睛而不是通过耳朵的，那么，现在你就很可能再得到原始记录。你回忆到的应该是视觉形象而不是声音。

3、要把培训看成是加速的经验

它能使你的员工们从别人的成功和错误中学习经验教训，避

免以困难方式学习时所付出的代价与辛苦。初学者要经过下列四个阶段：

1) 不自觉的不熟练——不能够做某事，甚至不知道自己的无知。

2) 自觉的不熟练——开始知道了。

3) 自觉的熟练——学会做某事，但必须特别专心致志于工作进程的每一阶段。

4) 不自觉的熟练——能够不费力地完成工作。

4、当你的事业向前发展时，新产品、新体制、新政策和新兴市场都有进行培训的需要。

培训工作是无穷无尽的，没有培训就不能向前发展，而且随着公司发展速度的加快，对培训工作的需求也会增加。

从上到下检查每个人的工作成绩，通过培训加强实力，克服弱点和发挥潜力。让员工认识到，培训是一种令人兴奋的机遇，不是使人不愉快的或是一种改正性的惩罚措施。

5、新来的员工会感到孤象征、紧张和不安，因为开始时他们不可能做出很大贡献。

做出适当的培训计划，向他们介绍公司，你的部门和他们具体的工作情况。在新员工即将到来的第一天。在他们出发前来时做好准备迎接工作。要亲自欢迎他们，并且要介绍旧有的同事及相关人员。

6、记住要培训在公司范围内市调转工作的人员。

不需要对他们再作公司介绍，但必须介绍他们要去的部门和具体工作。

从另一家公司业到你公司做类似原来的工作的人也需要按照你的工作方式培训，不学习可能会遇到困难。许多公司都有一项政策，宁愿培养自己的人员，不从竞争对手那去招聘。

注意听新来员工说：“我们”一词，指的是你们公司，而不是他们不久前才离开的先前那家公司。这是一个重要的里程碑，这意味着他们已经把自己看成是你手下的员工了。

7、指派一名你的有经验的员工做联络工作指导员。

新来员工可以向他求得帮助。最理想的人选是与新来者年龄和兴趣相似，同他们合得来，使员工觉得他不是他的培训教师，他更像是他们的`好朋友。如果你让有经验的人去教新员工，要让这些人先接受培训，使他们不要散布坏习惯。

菲雅特人才培训公司许多年来一直培训有经验的美容师，再去叫他们培训别人，然后，他们被提升到店长的职位上，这一制度培训，对美容界享有高质量声誉做出了重要贡献。

8、技能与知识能够教会，但人的态度只能*榜样的力量才能让人学会。

人的态度是有感染力的。你的员工们只有在你树立榜样的情况下才会是热心的、忠诚的、有用的、守时的和认真负责的。

9、让员工无拘无束的接受培训

因为，如果他们精神紧张，他们就不能很好学习。如果他们不懂，鼓励他们大胆提问题，不要让他们感觉到提问题就心无愧或显得愚笨。

10、评价培训工作的有效性

它是否达到了你的目的;如果没有达到,原因是什么。强调从你的培训花费中所取得的价值与其他费用相比较,在你进行培训之前,不论是内部的还是外部的,都要认真地向人们作简要通报。要大家一致同意所订的目标并制定培训期间的行动计划。培训后要听取他们的汇报,并对照他们的计划检查他们的学习进展情况。

11、有计划地培养你的下属每一员工使之积极向上。

12、鼓励有雄心壮志的人

有人采取主动,为了提高专业水平去学习,去读书。如果你认为一项课程是重要的,至少应该给予资助。

如果你们公司没有一个培训开发中心,应该成立一个,不久它将变成那些关心事业的人宝贵财富。(当然小公司可以不考虑,但要有准备思想,要有准备动作。)

13、实行工作轮换以加速那些有才能的人的经验传播

被指定去担任最高职务的人需要有企业中尽可能多的部门的经验。

*本的公司培养全面的经理人员,而不是专家。应该学习他们的榜样。在*本提升担任最重要经理岗位人员的提升年龄为33岁,而在西方则为27岁。人们必须在各种岗位上长时间任职以证明他们的能力,并看到他们的决策的效果。这样至少要花费12至18个月的时间。

在单层的组织机构中,大多数工作变更都是水平式的,要考虑增加人们的知识和广度与责任的方法。

14、邀请顾客来评论你们的服务水平,并请他们提出可能改善服务的方法。

培训与顾客接触的全部员工，不论是面对面或通过电话或函件与顾客联系，都要他们很好的与顾客进行业务及服务交往。

即使有的知识对他们并不重要，但是也能使他们感到自己在关心企业的发展。

餐饮业员工培训方案篇三

1、登记：姓名(便于记住员工)、家庭地址(安排师父，家里打电话来方便叫)、生日(根据年龄分师父、给员工过生日)、培训时的岗位。

2、宿舍师傅和徒弟住一起(床单被套必须是干净的放在被子上)

4、讲解物品的保管：

1□a相互的介绍□b分师傅□c仪容仪表

2、熟悉店内、外的环境以及回宿舍的路线

3、下午给师傅帮忙：如倒饮料、加菜、打小票等

4、告诉新员工我们考核的方式和我们的最终目的。

2、认识菜品、酒水、以及电气化的操作

3、高峰期跟师傅帮忙

4、下午给师傅帮忙

1、回顾昨天的内容，从而看出他的悟性

2、讲解菜单中菜品的特性，如海味菜有哪些

3、高峰期跟师傅帮忙

4、下午给师傅帮忙

1、回顾昨天的内容

2、端出一个锅来和部分大家很少接着的菜品(如鸭肠、毛肚、黄喉、虾滑)，讲解从接客人起的服务程序，并让大家品尝锅底和菜品的口味以及正确与不正确的涮烫方法的区别。

3、下午师父给他帮忙

1、回顾昨天的培训内容

3、下午师父给他帮忙

4、人事部经理和小区经理考核决定员工淘汰名单

5、合格后的新员工的业务技能由相应的师傅帮助提升，由店经理进行肯定。

餐饮业员工培训方案篇四

餐厅服务员培训资料主要是针对服务员服务态度、服务知识、服务能力、服务身体素质要求等四个方面来进行培训的。这份餐厅服务员培训资料适用于新进员工服务也适用于老员工的培训，但针对不同的餐厅服务员还需要进行相对的增加和删减一些培训内容。

服务态度是指餐厅服务员在对客服务过程中体现出来的主观意向和心理状态，其好坏直接影响到宾客的心理感受。服务态度取决于员工的主动性、创造性、积极性、责任感和素质

的高低。其具体要求是：

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，不敷衍。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。

三、服务能力。

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。

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。

新员工在培训学校（地区人培部）经过统一的入职培训以后，各分店还应该对新员工承担岗前培训责任，管理人员应了解新员工上岗培训必备的相关知识，并完善上岗培训的内容，保证培训质量。一名服务员在独立上岗之前应得到不少于10天的跟岗培训，其内容主要应包括：

1、迎新演说。

驻店总经理（酒店经理）应亲自向新服务员致欢迎词，对新员工的到来表示欢迎，并鼓励新员工在未来的工作中表现得出色。各相关部门也应分别向新员工简单介绍本部门基本情况，使新员工认识管理人员，并体会到新集体对他们的重视。

2、分店发展史、传统与规章制度等。

这部分的讲解意在帮助新员工建立团队归属感，使他们了解自己将要就职的情况。可以达到告知新员工本酒店的经营理念、价值观等目的。酒店规章制度要认真讲解，最好用案例教学，使新员工重视这方面内容的学习。

3、组织结构及各部门基本职能介绍。

介绍整体组织形式，各部门名称、负责人、工作内容以及工作程序等。

4、产品知识、经营信息。

新服务员必须掌握酒店产品知识和经营信息。产品知识应包括各经营部门的相关信息，以便回答客人，如名称、地理位置、营业时间、经营项目、特色等，这部分的培训内容应要求新员工在独立上岗前熟练掌握。

5、仪表仪态、行为规范。

将相关仪表仪态、行为规范标准要求告知新员工，并逐一讲解，示范指导，帮助新员工养成良好的职业风范。

6、服务技能技巧。

这一部分是培训内容中最核心的部分，各分店一方面要定期集中性地安排强化培训，同时在日常的工作中管理人员也要随时关注、巡查，并给予及时指正，特别是要把握和利用好餐前会这一培训时机。

此外，也可以采取跟踪辅导方式，在对应师傅的指导下，让新员工逐步独立上岗操作，以经常检查作督导，并及时解答疑难问题，辅助新员工熟练掌握服务技能并良好应用。真正独立上岗之前，考核培训结果是十分必要的。考核不仅有利于督促员工积极参与培训，努力掌握新知识，而且有利于主管人员考察员工对所培训知识与技能的掌握程度，调整改进培训方法。对于考核结果良好的员工，可以安排独立上岗工作；对于考核不合格者，则应安排重新培训和改换工种甚至终止工作。

（一）理论知识培训。

理论知识培训是服务员必须掌握的内容，其主要包括思想品德、规章制度和业务知识等内容。理论知识培训的关键是记忆，我们必须用一种能够帮助员工记住培训内容的方法来讲授理论知识课。如果内容讲得太多，编排顺序又混乱，培训效果肯定不好。此外，让服务员参与学习的过程，也是培训的好方法。理论知识培训的方法和步骤主要如下：

1、制定培训目标。

培训老师首先要明确培训要达到的目的是什么，培训目标是培训工作的“导航灯”，决定着培训的整个过程。培训目标的制定要具体，可衡量，能实现，并符合实际需求。

2、课程介绍。

了解员工对该内容的认识，告知员工课程内容及安排此内容培训的意义。提高员工对培训的兴趣，使学员能够安心学习，达到良好的学习效果。

3、讲授内容。

将要讲的主要内容的知识点在量上控制好，否则如果细节过多，员工可能会记不住。主要内容最好能写在白板上，让员工记录，以帮助记忆。

4、提出问题或发表意见。

有些理论知识课程内容是比较枯燥的，但潜在含义却很深刻，培训老师要鼓励员工提出问题或发表意见，他们的参与会有助于知识的掌握，同时可以活跃现场气氛。另外，培训老师也可以由此来判断员工吸收了多少所讲授的知识。

5、复习。

课程讲授完时，培训老师要重复一下重点内容，重复次数越多，学员的记忆也就越牢。

6、考核。

培训的目的是否达到，只有通过考核才能知道。培训开始时，告诉员工将要考核以及考核什么内容，这是引起服务员注意力和兴趣的一个有效方法。考核时应注意：考核可以口鉴，也可以笔答；考核可以随时进行，不一定等到课程结束；只考核重点内容；考核只是为了帮助员工记忆，而非惩罚。

7、讲评考核结果，强调内容的重要性。

如果合适的话，把此次讲的内容与下一次培训要讲的内容联系起来，以保持服务员参加培训的持续性热情。

（二）业务技能培训。

技能培训也需要做细致的准备工作，培训时可以以小组为单位，但每位员工都应有机会参与实践课所讲的每一种技能。业务技能培训的方法有很多，一般以示范与练习、角色扮演、情景培训等方法最为有效，具体操作方法及步骤如下：

1、示范与练习法

（1）内容介绍。

向员工介绍与本次技能培训相关的一般性知识，如专业名称、设备功能、程序要求、安全操作知识等，特别要讲清本次培训要达到的目的，强调重要性及相关的内容。培训老师在做介绍时思路要清晰，自己不要重复，不要在内容之间跳跃。同时，还要强调培训纪律。

（2）示范准备。

示范的内容简明，使服务员易于掌握；参加培训的每个人都有成功的机会；示范步骤安排要有逻辑性；保证每个员工都能完整地看到示范过程。

（3）示范演示（注意点）。

a□边示范边慢慢地解释。做一步解释一步，并说出为什么这样做。

b□培训师在示范时允许员工提问，但要保证所提问题与示范有关。

c□避免使用让人过于敏感的评语，如：“这太容易了，做不好就成傻瓜了。”“这没什么，你们看一遍就会了！”这些话有损于培训老师在员工中的形象。

d□示范要强调要点，动作力求缓慢，对重点难点要反复示范，注意示范的动作不要超过学员一次接受能力。

（4）员工实践练习（注意点）。

a□可先认真挑选几名较自信的服务员，让他们演练，要尽量避免使他们感到无法完成程序，失去自信。

b□让参加实践的服务员边做边解释他们所进行的步骤。

c□实践活动结束时，培训老师做出客观的评语。

d□如某位员工实践时略有障碍，可以让另一位练习得熟练的员工帮助，培训老师要尽量避免直接相助。

e□不要试图回避在实践中犯的 error，他们会从中学得更好。

□让学员逐个环节反复操作，理解重点内容，直到他们能够正确掌握该项工作为止。

2、角色扮演法。

这是一种趣味性很强的培训方法。培训老师将员工服务中存在的一些有代表性问题总结提炼，编排成剧目，让一些服务人员分别扮演客人和当值服务员，演示正确与错误的服务方式，在情景再现中，让学员深刻认识和牢固掌握正确的工作方法。角色扮演法产生实效的关键在于角色互换和员工讨论。角色互换的作用是让员工在不同的位置体验自身工作的重要性。例如让服务人员扮演客人时，就能更加深刻体验客人的心理感受，认识到不良工作方法的害处。

此外，角色互换，还能消除员工之间和员工与管理者之间的隔阂。在员工表演的同时，要让员工积极参与讨论分析，集思广益，总结正确的工作方法。这样，员工对错误工作方法的认识会更加深刻，对正确工作方法的掌握更加牢固。

3、情景培训法。

情景培训法是指提出一些在工作中有代表性的问题，并假设几种解决问题的方法，这些方法的正误有一定的代表性，让学员讨论和选择正确答案，并申述理由，最后，培训老师来做出综合分析。

1、总体目标。

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。

2、服务素质培训目标。

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。

3、操作技能培训目标。

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到实际工作中去，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。
- 9、沟通客人的技巧。

- 10、熟记客人。
- 11、语言技巧。
- 12、建立有效的团队。
- 13、如何创造客人、如何留住客人。
- 14、电话礼仪。
- 15、如何与客人打招呼。

（二）操作技能培训要求。

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

总课时数：70课时。

专业理论：10课时。

专业技能：60课时。

餐饮业员工培训方案篇五

培训标准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。

1、齐步：双手成半握拳状垂下贴于裤缝线，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：双数成半握拳贴于腰间，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。

4、停止间转发：包含有立正、稍息、向左或向右、向后转等等，于多次变换练习有助于提高员工反应能力。

托盘是服务礼仪的代表产物所以应做到在对客进行服务时手不离托，既然要手不离托那么良好的托盘技巧是非常必要的。托盘的方法有：掌托(又称五指曲托)、平托、指托。

1、托盘站立姿势：抬头挺胸收腹、两眼平视前方、托盘手成半蜷曲状、为中空、分为6个力点、手臂成90度直角、不贴腰、间距为一拳，女士站立时双脚可成“v字形”或“丁字步”，男士则两脚分开并与肩同宽。

2、托盘行走：抬头挺胸收腹、两眼平视前方、手臂弯曲成90度直角、行走时右手背于腰后亦可顺势自然摆动、注意面带微笑、可用余光扫视周围环境不可左顾右盼。

3、托盘拾物：抬头挺胸收腹、;;两眼平视前方、手臂成90度直角、成下蹲状、上身保持正直，可用余光看物品何在、拾起装好后再离开。

4、装托：装托时注意前

轻后重、前低后高的原则，物品商标应面对向客人，便于客人辨认。

5、上产品：非重要不能承受的物品尽量为左手持托、右手放产品，注意应站在客人的左手边对其提醒后方可进行服务，服务时侧身、展臂、脚成弓字形将物品轻放于桌面。

6、让道：行走时如遇见到客人应立即作出反映、向侧后方退出半步、侧身、展臂、面带微笑、并作手势示意客人先请。