

员工培训方案表格 员工培训方案(汇总10篇)

在广告策划中，创意和执行是两个重要的环节，需要充分结合起来。以下是一些关于年会策划的资料和书籍推荐，希望能给大家提供更多的学习资源。

员工培训方案表格篇一

1. 公司培训工作要力争全面覆盖，重点突出，要在实际的培训工作中不断丰富培训内容，拓展培训形式，优化培训流程，明确培训目的，提高培训效果。
2. 对新加入的员工，做好入司前，上岗中，工作后各项培训与培养工作计划，帮助他们度过适应期，帮助大学毕业生实现从校园人到企业人再到岗位人的角色转变。
3. 提高员工的职业意识与职业素养，提升其主动积极的工作态度与团队合作与沟通的能力，增强敬业精神与服务观念，加强其专业水准。
4. 针对公司管理人员个管理水平、领导能力等问题开展《中高层管理人员管理技能提升》培训，计划以外训带动内训，坚持培训内容以通用管理理论为主，坚持培训目的以提高管理技能为主，坚持培训方式以加强互动交流为主，以不断提升中高层管理人员的管理能力与领导水平。
5. 对于新入司员工，力争在一个月内对他们《新进员工入司培训》，培训内容包括公司简介、企业文化、公司规章制度、员工日常行为规范□5s与品质意识等，让新进员工能快速融入公司环境。
6. 充分利用与整合外部培训资源，对于外部培训、咨询机

构(深圳市德信诚经济咨询有限公司)所提供具有针对性、实用性的培训课程，要派相关人员积极参与学习，并要求参训人员在公司内部进行分享，扩大培训的效果。

7. 有效发挥公司现有培训公告栏与短信服务等平台的功能，加大宣传力度，强化现代培训理念，营造全员学习氛围。

8. 不断完善培训制度与培训流程，加强培训考核与激励，建立培训反馈与效果评估机制，健全培训管理与实施体系。

1、培训目的

1.1 改善公司各级各类员工的知识结构、提升员工的综合素质，提高员工的工作技能、工作态度和行为模式，满足公司的快速发展需要，更好的完成公司的各项工作计划与工作目标。

1.2、加强公司各级各类员工职业素养与敬业精神，增强员工服务意识与服务水平，打造高绩效团队，减少工作失误，降低游客投诉率，提高工作效率。

1.3 提升公司凝聚力、吸引力、向心力和战斗力，为公司进一步发展储备相关人才。

1.4 提高公司管理人员的管理意识、管理技能、管理能力与领导水平。

1.5 完善公司各项培训制度、培训流程以及建立系统的培训体系，实现各项培训工作顺利、有效实施。

2、培训原则

2.1 以公司战略与员工需求为主线。

2.2 以素质提升与能力培养为核心。

- 2.3 以针对性、实用性、价值型为重点。
- 2.4 以项目式培训和持续性培训相互穿插进行。
- 2.5 坚持理论与实践相结合、学习与总结相结合。
- 2.6 坚持公司内部培训为重点、内训与外训相结合。
- 2.7 坚持学历性教育培训和岗位培训相结合。
- 2.8 实现由点、线式培训到全面系统性培训转变。

3、培训职责

3.1 由行政办负责公司的各项培训工作的，包括培训制度的拟定、培训体系的建立、培训流程的完善、培训计划的制定、培训通知的发送、培训的组织实施、培训的跟踪与反馈、培训效果的评估与总结等工作。

4、培训计划的制定

4.1 行政办下发下年度培训计划通知，对公司培训工作做整体安排，各部门应积极配合与支持。

4.2 公司各部门的临时培训需求，应提前向行政办说明。

5、培训的实施

5.1 内部培训的实施

由行政办根据公司年度培训计划负责具体组织实施，包括培训教材的编制或选择、培训讲师的选择、培训场地和设备的准备等。培训时要填写《员工培训签到表》，培训完毕要填写《年度培训情况》。

员工培训方案表格篇二

本方案适用于一线在职员工培训

主管部门：管理部

协助部门：公司各部门、车间

3.1协助部门：公司各部门、车间根据管理部公布的培训人员名单和时间组织相关人员到培训室培训。

3.2主管部门：编制整体培训计划，并针对整个培训计划的实施进行监控并保证其有效的实施，并对后续的培训效果进行评估。

4.1编制一线员工培训计划，其内容包括但不限于下述内容：

4.1.1培训课程(新员工入职培训□5s管理培训，形式任务教育，业务技能教育)

4.1.2培训内容

4.1.3学时(小时数)

4.1.4主讲人

4.1.5需要准备的资料

4.2具体培训内容：

4.2.1新员工入职前培训内容：公司现状介绍、发展前景、理念；三级安全教育中公司层面的；入、离职流程及注意事项；后勤住宿、食堂方面的规定及附近购物、游玩、看病乘车路线；员工能享受的社保福利等。

4.2.25s管理培训内容：整理，整顿，清扫，清洁，素养，早会流程。

4.2.3形势任务教育的内容：公司现状介绍、发展前景、理念；企业规章制度；员工行为规范；企业文化；企业前景规划及xx年工作目标和任务等。

4.2.4业务、技能培训包括：与生产、技术、质量、安全相关的业务知识和技术、工艺、技能培训。

xx年度8月—12月份。

6、具体分工负责

6.1新员工入职培训□5s管理培训，形式任务教育：由管理部指定讲师主讲。

6.2业务、技能培训：由部门车间指定讲师主讲。

7、培训实施

培训课程及内部讲师人选由人力资源部在培训课程实施前3天，发放《培训通知》和《培训计划表》实施培训。

8、培训效果的评估

培训结束一个月内，由公司人力资源部通过与培训对象的直接上级进行沟通对培训效果进行追踪调查。

9、培训档案建立和保存

人力资源部在其所组织的培训结束后一周内将受训员工填写的《培训签到表》和《培训记录表》一起存档。

员工培训方案表格篇三

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。

员工培训方案表格篇四

20xx年度的员工培训以酒店的发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导职工自觉学习，熟练掌握服务技能，增强岗位竞争力和锻炼员工的自信心，培养一支服务优质、技能有特色的高素质员工队伍，不断加大伊家鲜的品牌形象和市场竞争力。

培训工作以门店（部门）为基本培训单位。贯彻操作技能、服务技能、服务态度相结合的培训原则，组织实施岗位补缺、一岗多能的培训方法。预计在三个方面进行针对性的培训，不断提高职工的岗位认识和岗位技能。

（1）管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分员工参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正规化和标准化。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

（2）酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况

下，顺利完成此项任务。

(3) 针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施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，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

(1) 在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强人员流动，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。

“员工只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。”这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些员工自身的积极性和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1. 优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提□20xx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标

准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店（部门）在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2. 服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一直在说的问题之一。服务无止境。我们会通过督导和检查的方式来改变。“以培代养，以查带管”的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能达到一个新的认识和提高。

1. 员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情况检查。

2. 协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3. 认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4. 酒店基础培训教材的制作和选用工作。

员工培训方案表格篇五

为了更好地为公司当前及未来新一轮的持续发展培养、提供合适的优秀队伍，公司将进一步加大培训的管理力度，将培训与激励、绩效考核挂钩，搭建起公司学习技术型团队的构架，根据对公司员工培训现状及需求分析，拟对公司员工培训进行初步规划。

理论联系实际：培训需与员工需求，岗位要求紧密联系。

系统+循环性：提高员工某方面能力的培训要具有系统性，对

于特别重要的能力会采用循环培训的方式。

1、层次多样：高层、中层、基层、新人；

2、类型多样：岗前、技术、管理类；

形式多样：讲课、座谈、学习小组、拓展。

2、提高员工工作效率要求下，学习新技能，提升解决问题的能力；

3、加快新任主管心理及思维的转变，增进主管的管理创新能力；

4、培训时间计划于每周四下午4:30-5:30,各层次、类型、形式间隔式进行，每年11月份为“公司文化”学习月。

1、公司人事行政部每年于一月、七月上旬，向各部门发放《培训需求表》，并负责及时收集，汇总各部门的培训需求。

2、各部门根据本部门员工的不同情况及公司中长期发展需求等综合信息考虑，填报《培训需求表》交至人事行政部。

3、培训费用：包括拓展训练费用、邀请外部培训讲师的费用、内部培训讲师的年终个人贡献奖金等。

4、培训计划的编写与审核。

每年一月、七月中旬由人事行政部召开培训工作会议，各部门主管参加，总结上半年度培训工作，对半年及全面培训效果的有效性进行评价，同时指出经验教训，以利于改进，审议下半年度培训计划。

人事行政部于一月、七月下旬根据培训信息征集情况和培训审议结果，结合半年度工作计划、将综合审议的半年度计划

表，与各个部门主管再次确认。

将确认好的半年度培训计划报请总经理批准后，逐步实施。

1、全面预算管理；

各个部门要秉着成本意识，树立节约的思想观念做好培训计划。

2、有效提升团队的执行力，增强团队的凝聚力；

有效提升公司内部不同层面的人员的执行能力，加快公司的运作效率，增强团队的凝聚力，保持公司经久不衰的斗志。

3、逐步提升中高层管理者的管理能力；

为公司培养优秀的中高层管理者队伍，提升公司的人才竞争力。

1、一级培训(中层以上人员)

培训对象：各部门组长、主管及经理；

2、二级培训(基层人员) (培训项目、方式、时间待定，需做问卷调查)

培训对象 培训项目 培训方式 培训时间

3、三级培训(新人岗前培训)

培训对象：公司新近员工

入职第一天培训项目：公司发展史，组织架构，企业文化；公司人事，考勤，薪酬制度等；

入职第二天后培训项目：岗位专业基础知识讲解；各部门培训项目；

为保证公司员工培训工作的有效开展，人事行政部将积极搭建与营造完善的培训软硬环境，将从培训的前期、中期、后期开展全方位的、全程性的引导与跟踪服务等管理工作。

1、培训前期的管理工作

2、培训实施阶段的管理工作

人事行政部为主导，其它各职能部门为辅，统筹做好培训的准备工作(包括培训场地、培训设施、培训资料、培训讲师)；合理安排好各项培训进程，有效组织实施培训；根据实施结果，通过培训现场的评估，调整或修正培训计划。

3、培训后期的管理工作

培训效果评估是为了检验培训方案实施的有效性，分析开展培训活动所取得的成绩，找出培训过程中的差距，并发现新的培训需求，加以改进和完善新的培训计划。

培训结束后一周内填写本次培训的总结报告，由相应负责人签字填写实际成效情况；一个月内由人事行政部调查本月培训效果，人事行政部需把每次培训的情况整理备案，以便后期的逐步跟踪。

员工培训方案表格篇六

为了加强和创新公司管理模式，根据公司贾董事长提出的“创造民企一流的.煤业管理团队”的工作目标，结合晋大矿字[20xx]3号《关于导入积分制管理的通知》文件精神，经经理办公会议研究决定，从5月26日开始在公司、下属矿井实施积分制管理工作，现制定具体方案如下：

1、彻底改变目前工作中庸、懒、散、等、靠、要的不良状况，做到工作职责中无法具体明确的事和眼前突发的事事有人管、人人争着干，创造一种健康向上的积极工作氛围。

2、为企业年、季、月奖金、福利的发放，选人、用人、留人机制的建立，期权、股权长效激励的使用，以及名誉的排名、待遇的落实，提供重要的参考依据和标准。

矿 井

组 长： 冯云旺 矿长

工作职责：对积分制管理的运行进行监督、指导，对积分制管理进行解疑答惑。

常务副组长：李亚平 人力资源部负责人

工作职责：负责积分制管理的具体贯彻、落实、运行。 副组长：

冯虎明 生产副矿长

雷进海 安全副矿长

谢振东 机电副矿长

马金平 矿长助理

高 智 总工程师

宋佶和 总工程师

何英太 机电副总工程师

田质群 地质副总工程师

韩 勇 通风副总工程师

任云祥 矿建副总工程师

工作职责：负责积分制管理的具体操作，并定期进行反馈、汇总、建议。

组 员：

段晓珍 科员

杨梅梅 科员

崔 梁 科员

工作职责：负责积分制管理的具体承办。

- 1、用积分（奖分和扣分）的办法对员工的能力和综合表现进行全方位量化考核。
- 2、以矿、部室为单位，实行分层分级授权奖扣分的办法。
- 3、建立个人积分档案，该积分终身有效（只要在企业内持续就职），可无限次重复使用。

矿井：区队、部科级及以下所有人员

1、固定积分

固定积分包括员工的学历、职称、职务、技能、工龄、特长。该分值将根据个人的月度出勤自动录入个人的积分账户。

2、平时积分

平时积分将与个人日常做人、做事挂钩。一是对所有岗位职

责规定以外的所有言、行给予相应的奖、扣分，二是对所有法律、道德范畴认可的好人好事或坏人坏事给予相应的奖、扣分。该分值是一事一议并将及时录入个人的积分账户。

1、与年、季、月度奖金挂钩；

2、与年、季、月度福利挂钩；

3、与内、外素质、技能提升培训挂钩；

4、与选人、用人、留人制度的执行挂钩。个人积分为零或负分时，个人应申请自动离职，或申请一次不离职的机会。

（一）提高认识，统一思想

实施积分制管理是为了加强和创新公司管理模式，各级领导干部要积极引导员工参与到积分制管理工作中，所有员工也要充分认识到实施积分制管理的重要意义，重视积分，以积极的态度投入到各项工作中。

（二）坚持原则，精心组织

各级领导干部要怀揣一种公开、公平、公正的做事原则，及时发现问题、解决问题，关心下属、认可下属、激励下属。

（三）明确职责，强化保障

人力资源部要做好组织、贯彻、落实、运行工作；各级各部门要执行好奖扣分制度；各单位一把手要做好支持保障工作。

（四）严明纪律，严格奖惩

积分制是我公司创新管理的新举措、新思路、新途径。各级各部门领导要经常深入第一线，及时发现问题、组织讨论、修订汇总各项奖扣分标准和实施细则。坚决杜绝恶意破坏行

为。

员工培训方案表格篇七

培训新员工解决问题的能力及提供寻求帮助的方法。以下就是小编整理的设计一个员工培训方案，一起来看看吧！

为新员工提供正确的、相关的公司及工作岗位信息，鼓励新员工的士气

让新员工了解公司所能提供给他相关工作情况及公司对他的期望

让新员工了解公司历史、政策、企业文化，提供讨论的平台

减少新员工初进公司时的紧张情绪，使其更快适应公司

让新员工感受到公司对他的欢迎，让新员工体会到归属感

使新员工明白自己工作的职责、加强同事之间的关系

培训新员工解决问题的能力及提供寻求帮助的方法

使新员工迅速投入工作,降低离职率.

? 致新员工的一封信

? 企业简介

? 企业标识

? 企业文化及愿景

? 企业十年宣传片

- ? 企业组织结构图
- ? 各部门职能及各分公司简介
- ? 关于企业
- ? 企业人才观
- ? 工资体系
- ? 福利体系(补助, 资金, 假期, 提成, 优惠, 培训, 俱乐部, 竞聘机制, 沟通机制)
- ? 办事“指南”
- ? 智能化办公系统应用
- ? 沟通交流机制及方式
- ? 各经理邮箱列表
- ? 转正及离职办理流程
- ? 培训费及工装费
- ? 着装规范
- ? 卫生制度
- ? 值班及脱岗处罚
- ? 安保条例
- ? 服务二十条

? 服务二十条处罚条例

? 考级制度

回答新员工提出的问题

到职前:

1 致新员工欢迎信(附件一)

1 让本部门其他员工知道新员工的到来(部门经理介绍)

1 准备好新员工办公场所、办公用品

1 准备好给新员工培训的部门内训资料

1 为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师

1 准备好布置给新员工的第一项工作任务

到职后:部门岗位培训 (部门经理负责)

1. 到职后第一天:

到部门报到, 部门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

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 本部门faq

讨论新员工的第一项工作任务

派老员工陪新员工吃第一顿午餐.

2. 到职第五天:

到人力资源部报到, 进行新员工须知培训(课件二)

3. 到职后第六天:

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

4. 到职后第十五天

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

心形卡片: 说出心里话. 建议, 意见. 疑问. 无论是否合理, 都应积极回应. 不冷落

5. 到职后第三十天

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。

6. 见习官制度:

转正后前三个月为观察期, (观察项目见表). 符合标准留用. 不符合标准. 继续试用或劝退.

岗位培训反馈表(附件三) (到职后一周内)

公司整体培训考核试题(培训后)

新员工试用期内表现评估表 (附件四)(到职后30天部门经理填写)

观察期考核表(转正后前三个月由部门经理填写)

入职培训课件, 员工手册. 本部门faq.服务二十条.

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

根据新员工人数, 公司不定期实施整体的新员工培训

生活方面等问题进行沟通。让员工真正把心态端平放稳, 认识到没有问题的企业是不存在的, 企业就是在发现和解决问题的过程中发展的。关键是认清这些问题是企业发展过程中的问题还是机制本身的问题, 让员工正视内部存在的问题, 不走极端。要知道没有人随随便便跳槽的, 往往是思想走向极端, 无法转回时才会“被迫”离开。

员工虽然能接受与自己的理想不太适应的东西, 但并不代表他们就能坦然接受了, 这时就要鼓励他们说出自己的想法——, 如果你连员工在想什么都不知道, 解决问题就没有针对性。所以应该为他们开条“绿色通道”, 使他们的想法第一时间反映上来。给新员工每人都发了“合理化建议卡”, 员工有什么想法, 无论制度、管理、工作、生活等任何方面都可以提出来。对合理化的建议, 海尔会立即采纳并实行, 对提出人还有一定的物质和精神奖励。而对不适用的建议也给予积极回应, 因为这会让员工知道自己的想法已经被考虑过, 他们会有被尊重的感觉, 更敢于说出自己心里的话。 新

进员工受到的待遇与招聘时的承诺不太符合，产生不满，这种不满情绪原本并不算什么大事，只是员工出来乍到时很自然的一种反应而已，但不能很好的消除这种不满，就会造成了新员工情绪激化。

这时就要帮助员工转变思想，培养员工的归属感。让新员工不当自己是“外人”。

创造感动,对新工关心到无微不至的程度,为新员工过日子,经常与新员工沟通交流.发现他们生活中,工作中的问题,帮助解决.

2. 用企业先进事例鼓舞新员工.

3. 让他感受到团队的温暖,力量.

员工培训方案表格篇八

1、让新员工了解公司概况，规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境。

2、让新员工熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识及服务行业应具备的基本素质。

公司所有新进员工

新员工入职培训期1个月，包括2-3天的集中脱岗培训及后期的在岗培训。

1、脱岗培训：采用集中授课的形式。

2、在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

行政人事部负责人、店面经理、助理店长、在某方面具备专

长和特殊技能的老员工

公司简介、公司管理制度、部门管理制度、职位说明书、案例

- 1、公司概况（历史、背景、经营理念、愿景、价值观）
- 2、组织结构图
- 3、公司福利待遇方面（保险、休假、请假等）
- 4、薪酬制度（发薪日、发薪方式）
- 5、绩效管理制度
- 6、职位说明书和具体工作规范、工作技巧
- 7、内部员工的熟悉（本部门上级、下级、同事及合作部门的同事等）
- 8、仪态仪表服务的要求

1、书面考核。行政人事部统一印制考试受训者。脱岗培训中使用。

2、应用考核。通过观察测试等方法考查受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

行政人事部与新员工所在部门通过与受训者、教师、助理店长直接交流。跟踪了解培训后受训者的工作情况，逐步减少培训内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效，达到预期培训目标。

员工培训方案表格篇九

为了更加体现自身企业精神、宣扬企业文化、服务宗旨、经营理念，根据营业员上岗后的实际营运工作中的需要，针对性地拟定出以理论联系实际，较实用的培训教材。主要分为以下五大提纲。主要是对本行业的认识净化思想，提高个人素质、日常工作程序及要求的熟练，针对岗上可能出现的问题，针对性地加强业务技能水平(如商品陈列、服务技能、销售技巧等)。

(一)、公司简介、组织架构、公司精神、工作作风、服务宗旨、服务准则、经营理念、经营目标。(二)、各部门职责。(三)、聘用细则、工作条件和考勤办法及福利待遇。(四)、员工奖惩条例。(五)、绩效考核办法等。

(一)、仪容仪表：营业员是商场对外主要的形象之一，外界对她的“言行举止”及仪容将给商场造成较广范的意义，所以对营业员上岗应做到“4上”着装上统一整洁、身体上健康卫生、仪容上自然温馨、举止谈吐上和蔼得体要求。

1. 着装上———统一整洁

(1) 必须按规范统一着装(工服)上岗，有特殊情况必须经公司有关负责人书面批准。

(2) 干净整齐、笔挺，工服纽扣要全部扣齐，不得敞开外衣、卷起袖子裤脚。

(3) 工服衣袖口、衣领口不得外露个人衣物或个人物品(如纪念品、胸针、胸花等饰物)。

(4) 工服勤洗换不得有污迹，衣领、袖头等处不得有发黄、发灰等迹象。

(5)非工作需要不得将工服转借他人，不得随意修改工服，工牌戴在左胸下15公分处。

2. 身体上————健康卫生

(1)勤洗澡、勤理发、勤刷牙、勤洗脸、勤刮胡子、勤修指甲，严禁体臭上岗。

(2)不准上岗吸烟，上岗期间饮食一律不准吃葱、蒜等有易挥发性食物，上班前应刷牙，保持口腔清新。

(3)不准随意剔牙、抠鼻、挖耳、擤鼻涕，不准面向客人打嗝、哈欠、喷嚏、抓痒等不雅动作。

3. 仪容上————自然温馨

(1)仪容在此泛指流露在营业员工作形态上的态度形态。

(2)男营业员不得化妆，不留长发、怪发，头发不过颈部，不留长胡须，不烫发、不得染黑色以外的头发。

(3)女营业员必须化淡妆上岗，眼影使用较淡色不能使用夸张色彩，口红应接近唇色为宜。

(4)不留长指甲，不得染太夸张指甲油，以肉色、无色为宜。

(5)微笑迎宾、待宾、敬宾。微笑应发自内心的笑容(因为顾客向“我们走来了”)，不准视而不见、充耳不闻、我行我素或木如待板等形态。

4. 举止谈吐上————和蔼得体

(1)立：固定站姿站位迎送顾客，应恭敬、收腹挺胸、面带微笑；双手自然分开与肩同宽；男营业员双手交叉背在身后；女营业员双手交握(右手压左手)于小腹前；双脚不得叉开或抖动，

身体不可扭斜，头不可歪斜或高仰。

在前，在通道与人相遇时应让道并点头问好。

(3)说：用普通话接待顾客。

(4)听：认真倾听，对听到的内容可用微笑，点头等做出反应，不可面无表情，心不在焉；不可似听非听、表示厌倦等不礼貌行为。

(5)看：面向顾客，目光间歇地投向顾客；不能望着天花板，或无目的地东张西望，左顾右盼斜视、白冷眼，禁止上下打量或审视等目光。

(7)递：在给顾客递拿商品、物品时应双手递捧，并附加礼貌用语。

(二)服务用语

(1)常用文明礼貌用语；要求：服务主动热情、语气自然亲切、态度友善诚恳

a欢迎光临(欢迎下次光临)b先生(小姐)您好c谢谢d对不起e没关系f请走

好。

(2)招呼用语；要求：笑脸相迎，说好第一句话，给顾客留下美好的第一印象。

a早上好(您好)b您需要些什么？c我能帮您什么吗？d请稍等马上来e让您久等了f这是您要的**请看一下，您拿好。

(3)介绍、询问用语；要求：热情诚恳突出商品特点，抓住顾

客心理，当好参谋，不许言过其实、误导欺骗顾客。

a请问您贵姓□b相比之下，这种挺适合您的，您认为呢？c我给您介绍几种好吗？d这种商品现在流行，送朋友或自己用都很好e这种商品美观实用又不贵，还用一定的特色，您是否考虑考虑f您使用这种商品时应注意-----。

(4) 答询用语；要求：热情有礼，有问有答，耐心并解决疑难。

a 实在对不起，这种商品暂时缺货，请您留下姓名及联系电话，货一到马上与您联系，您看好马b这种商品近两天就会到货，请您到时来看看c这几种很不错，您可试用一下好吗？d有什么要求，请告诉我，我会非常乐意并尽力做好e如果商品出现质量问题，我们会凭电脑小票给您办理相关的换退手续f先生对不起，我们商场是无烟场所，请您把烟息掉，谢谢您合作！。

(5) 解释用语；要求：耐心细致、用词恰当、语气平和、真诚友善，给予顾客较为满意的解释。

a对不起，顾客是不能带这种包进入超市的，请您先把包寄存好吗？b对不起，按国家有关规定此类商品，如果不属于质量问题是不能换退的c请您说得详细点，我才更好地帮助您解决d这种商品拿着我开的小票，到收银台付款，付款后来取人您选取的商品。

(6) 道歉用语；要求：态度真诚、语气温和、力求顾客的谅解，决不推卸责任(顾客永远是对的)。

a 对不起，让您久等了 b真抱歉，给您添麻烦了c对不起，我是新来的，服务不周

请见谅，我会尽快改正d 您提的意见很好，我会尽快向负责

人反映，并感谢您e非常抱歉，刚才是我错了，特向您道歉。

(7) 赞赏、答谢用语；要求：适中不太虚夸，恬到好处真诚。

a您说得没错b您真会选购，很合身c有了您的鼓励，我会做的更好d您过奖了，这是我们应该做的。

(8) 道别用语；要求：即彬彬有礼，又不卑不亢，应让顾客高兴而来，又满意而归，不允许默不作声，面无表情。

(9) 银行用语： 要求：礼貌用语不离口，做到唱付唱收及找零声。

a您好，欢迎光临b请问还有其它商品吗？c总共*元、收您*元、找您*元，请您点一下d这是您的货物，请拿好，欢迎下次光临e请您保留好小票，退、换商品时应持有电脑小票。

(10) 服务禁语：

a不要摸商品，以免弄脏b人较多(快下班了)你快点挑c不是我卖的，谁卖的你找谁d这里便宜货，你买吗？ e不用试你肯定合适，不合适回来换f肯定是你使用不当造成的，我们的商品质量没问题等。

(11) 接受顾客的吩咐时说：“听明白了”、“清楚了，请您放心”。

(12) 对在等候的顾客说：“让您久等了”、“对不起，让您们等候多时了”等。

(13) 打扰或给顾客带来麻烦时说：“对不起”、“实在对不起”、“打扰您了”、“给您添麻烦了”等。

(14) 当顾客向你致歉时：你应说“没关系、没有什么、算不

了什么”等。

(15)送客时说“再见，一路平安”、“再见，欢迎您下次再来”等。

(三)、营业员的职业道德与素质要求

(1) 营业员的职业定位：

c□导购员：现代商业的营业员是导购员，是向顾客解释商品能给他(她)们带来的实际好处，直到顾客发自内心地想购买商品的过程；以消费为中心，为消费者提供最完善、最恰当的服务的特点；目的在于，满足顾客的需要的前提下为商场赢得最高的销售，并为企业带来长期利润和效益。

(2) **营业员职业道德规范：**(在岗爱岗、敬业乐业、诚实守信、买卖公平、礼貌待客、主动热情、耐心周到、廉洁自律、团结协作、遵纪守法、做文明员工)为顾客服务是我的职责，我们理应给顾客提供优质的商品、热情周到、诚实可信的服务，并为消费者创造良好的购物环境；顾客是我们的朋友，顾客永远是对的，顾客来我们这不仅是买商品而来，也是来享受我们提供的服务，我们销售的也不仅仅是商品，更应销售我们的服务；对待顾客应做到“四个一样”生人熟人一个样、买多买少一个样、大人小孩一个样、闲时忙时一个样；有过硬的基本功(掌握商品知识、懂得顾客心理、掌握推销技巧等)。

(3) 营业员素质要求：

a 语言训练及服务：必须用语言启动对顾客的服务，学会灵活运用接待语言，既表示对顾客的欢迎，又启动沟通继续是必要的，根据不同的顾客特点及所在营业现场环境，恰当地使用适合顾客的语言与服务接待，应显得既随意又亲切尊敬。

b 服务技术与技巧：服务技术是其商品知识、心理学知识、

计算能力、书写能力、包扎技术等方面的综合体现;而技巧也是一种经验、是一种应变能力,应根据不同的顾客对服务需求差异,而提供相应的服务让顾客尽可能满意。

c 仪表举止:其表现自身的素质、修养、可信程度,也代表企业的形象。

(四)、营业员与顾客的关系

(1) 顾客是什么?

a 顾客是商业经营中最重要的**人**;b 顾客是售货员、商场人员和业主的薪水来源,是给我们带来利益**的人**;c 顾客是我们各种经营活动的**血液**;d 顾客不是无事登门——而是为了**买**而来;**e** 顾客不是有求于我们——而是我们有求于顾客;**f**顾客不是我们与之**争论**或与之**斗智**的人;**g** 顾客是我们应当给予最高**礼遇**的人,满足顾客的需要就是我们的工作。

(2) 与顾客直接相关的销售行为:

a 了解顾客对商品的**兴趣和爱好**;b 帮助选择(当好**参谋**)满足他的**需要的商品**;

在;**e** 回答顾客对商品提出的**疑问**;f 引导顾客**下决心**购买。

(3) 顾客喜欢的营业员类型:

a 热情友好、乐于助人,有快捷周到的**服务**;b外表**整洁**、有礼和耐心,商品知识丰富能介绍商品的**特点**、**性质**;c 耐心地倾听顾客的**意见**和**要求**,回答问题时能提供**准确**的信息;d 关心顾客的**利益**,急之所急,记住顾客的**小档案**与**偏好**,帮助做出**正确性**的选择;**e** 每个人都喜欢**诚恳**的赞赏,但要**具体**,并告诉顾客为什么要这样**赞誉**他的**优点**。

(五)、柜台纪律十不准：

- (1) 不准在柜台内吸烟、吃东西、梳头、剪指甲、化妆、干私活，不准酒后上班；
- (2) 不准与顾客顶嘴、吵架，讽刺、挖苦及刁难顾客；
- (3) 不准在柜台内聊天、嬉闹和大声喧哗；
- (4) 不准在柜台内会客、长谈；
- (5) 不准因上货、记帐不理睬顾客；
- (6) 不准在柜台内看书刊、报，吹口哨、哼歌；
- (7) 不准坐着接待顾客，不能靠着柜台站；
- (8) 不准随便离开工作岗位，不带外人进入柜台内(封闭式柜台)；
- (9) 不准挪、借营业用具及商品或凭白条发货；
- (10) 不准私分紧俏商品；

(六)、服务与协作的工作原则：

- (2) 企业提倡从为顾客、商户服务的原则，各个部门、每一位员工都是为了服务；
- (3) 坚持一切为了营业的原则，同事之间相互配合，真诚地协作，全心全意为营业服务；
- (4) 工作行为原则：服从(先服从后投诉、只可越级投诉不可越级汇报)；

(七)、营业员日常工作要求及工作准则：

(1) 工作要求：

c 忠诚——营业员最具备的品德，有事必报、有错必改，不提供假情报；

(2) 工作准则：

a 三懂——懂礼貌待客(既彬彬有礼、又有不卑不亢)；懂微笑服务(真诚微笑、发自内心)；懂文明用语。

b 三会——会算账、盘点(迅速准确)；会开票(合乎标准、数字规范正确)；会操作

(丈量、称量、包扎、尺寸及码数大小、商品试用、检测、调试、及简易的修理等)。

c 三知道——商品的品名、产地、规格、型号、性能、价格；商品的质量、用途、特点、使用及保养；商品的生产日期及保质期。

d 三主动——主动打招呼(说话和气)；主动拿递商品(帮助挑选)；主动介绍商品(当好参谋)。

e 四个一样——生人熟人一个样、买多买少一个样、大人小孩一个样、闲时忙时一个样。

f 五声——顾客临柜有迎声；顾客看货有请声；顾客咨询有答声；收银找零有唱声；顾客离柜有送声。

g 五心——主动介绍耐心；挑选商品诚心；包扎商品精心；量剪商品细心；退换商品热心。

(八)、开门、打烊十件事：

(1)开门十件事□a 人员岗位落实好;b环境卫生打扫好;c 营业用具准备好;d衡器容器校对好;e 仪容仪表整理好;f 工服工牌穿戴好;g 商品补充摆放好;h 商品效期检查好;i 商品标签摆放好;j 晨前岗位落实好。

(九)、营业员日常工作程序：（见营业员手册）

营业员销售的是商品，提供的是服务。然而没有服务的商品是冷冰冰的商品，不会有人喜爱。而商品的服务附加值越高，其受欢迎的程度就越大；营业员的职责就是不断提供高附加值的服 务，使商品感情化、人性化。（一）营业员服务的规范；（二）营业员的三大服务及关键环节；（三）服务黄金数字；（四）受理顾客投诉程序；（五）商品质量“三包”内容、原则、及期限；（六）营业员服务的常用专业术语；（七）服务技巧二十五条；（八）如何提高自身服务水平。

(一) 营业员服务的规范：

1. 服务准则：

(2)严格执行商品供应政策、价格政策，不私自搭配商品、不随意涨价和变相提价；

(3)维护商业信誉，明确标价、保质保量；

(4)坚守岗位，遵守劳动纪律、柜台纪律和店规店章；

(5)保持良好的柜容柜貌，整洁、商品陈列丰满、衣着要干净大方；

(6)接受监督，欢迎批评、有错即改，不护短、不包庇；

2. 服务接待顾客十步要求:

(1) 等待顾客;正确做法: 两脚自然分开, 步宽不过肩, 脚尖外开30度, 等待顾客靠近时上前主动问好询问, 保持心情愉悦, 面带微笑。

错误做法: 与其他导购员闲聊, 盯视顾客, 在顾客看商品时与他导购员私语或嬉笑, 在卖场大声喧哗, 无精打采, 对顾客的询问不予答复, 斜靠柜台货架, 手插口袋里、抱在胸前或背后, 离开岗位时不通知其他同事。

(2) 接待顾客;正确做法: 双目直视顾客并用自信开朗的声音问好, 待到顾客有需要帮助的表现时上前询问, 上前微鞠躬, 直视微笑并礼貌地询问需要什么帮助, 遇到面熟的顾客在等待时, 暗示你记得他(她), 尽量请同事帮忙, 并对顾客的耐心等待表示感谢。

错误做法: 对顾客的要求流露出厌倦和不耐烦, 一般来说, 对顾客的要求反应超过10秒钟就会造成此印象;待客以貌取人(我们的持久客原则: 以礼待客、一视同仁);随意让其他同事在半途代替接待客人, 自己再接待其他客人或离开干别的事。

(3) 展示商品;正确做法: 当顾客指明要看某件商品时, 迅速准确找出并双手递交顾客;顾客不能明确指出所要商品时, 要礼貌地上前帮助, 根据顾客的表情, 手势和自己的经验找到其感兴趣的商品或给予指引;不顾客希望听取你的建议, 选择你认为合适的商品双手递上, 解释你选择的理由。

错误做法: 以懒散厌烦的态度给顾客拿商品;态度傲慢, 拒绝拿商品给顾客(即使要去货仓补货, 也要请顾客稍等, 当缺货时应推荐类似商品或可以订购;简单地告诉顾客“不合适”或“不好”(应向顾客推荐其它商品及表明自己的理由);一件接一件地将货品取出, 并随意丢放, 使顾客无所适从。

(4) 介绍商品；正确做法：运用自己的生活经验和知识，向顾客推荐商品；在介绍时要让顾客充分了解商品的性能、质量及特点，切忌以教训的口吻向顾客建议。

错误做法：对顾客的选择与自己有不同意见时，耸耸肩，表示无可奈何；用高压推销手段劝说顾客购买；错误或乱介绍商品的特点；拿出商品后、不言或讲解中表达不清（应事先对商品进行很好地了解并进行预演）与顾客争论。

(5) 标价开票；正确做法：清晰地念出商品的价格，检查标价，并让顾客明了；清晰、准确、完整地填写售货单。

错误做法：商品标价不清或错误；顾客未确认价格就匆匆开票；售货单填写潦草、缺项、开错价码等。

(6) 收款（收银员）正确做法：接受付款（如是信用卡须检查信用卡是否能在本店适用，是否有效和有足够的金额、并按银行规定办理结算；高效流畅、准确地操作、确确保收款正确。

错误做法：接受现款不当面清点；流露出一不愿意接受信用卡付款方式的表情，收银速度慢、不熟练，使顾客久等；拒绝接受顾客的零钱付款；在收银台与其他人员聊天或嬉笑，顾客会以为在议论他（她），更加会让顾客觉得有可能被骗。

错误做法：包装时与其他同事聊天、心不在焉；包装时不小心漏装；包装时不小心将其他顾客的货品装入；顾客需要进行礼品包装，没有给予相应指引。

(8) 检查凭证；正确做法：校对单据与电脑小票；收回售货单的柜组联；将售货单顾客联及电脑小票给顾客，并叮嘱顾客妥善保管，以备商品退换时查验。

(9) 交付商品；正确做法：双手向顾客递交商品；礼貌地微笑致意，并向顾客致谢。 错误做法：一只手随意地将商品给顾

客;脸无表情及没有感谢词;误将别的商品交给顾客。

(10)送客;正确做法:友好、礼貌地说:“欢迎再次光临”,并且送顾客离开。

错误做法:顾客离开前自己先离开;忘记向顾客表示“感谢”和“欢迎再次光临”等用语。

(二)营业员的三大服务及关键环节:

列等。

(2)售中服务:指是营业员在整个商品销售过程中所进行的全部服务工作;主要有以下项目:主动热情地接待顾客,态度和蔼、礼貌周到,使顾客产生温暖感;耐心细致地为顾客多展示商品,不怕辛苦、任劳任怨,使顾客便于选择和比较;准确把握消费者购买心理,建立信用,使消费者对企业的经营信用有信心。

(3)售后服务:指在产品销售后,继续为消费者提供的各项服务(也是销售之本)。主要有以下项目:商品售出后的安装、保养、保修及相关的“三包”服务等。

2 服务的三大关键环节:

(1)接待:接待各种各样的顾客,能否让他们高兴而来,满意而去关键应采用灵活多样的接待技巧,以满足顾客的不同需要。下面简要介绍不同身份、不同爱好的顾客方法:

a接待新上门的顾客要注重礼貌,以求留下好的印象;

b接待熟悉的老顾客要突热情,要使他有如逢挚友的感觉;

c接待性子急或有急事的顾客,要注意快捷,不要让他因购物

而误事；

d接待精明的顾客，要有耐心，不要显出厌倦耐烦；

g接待需要参谋的顾客，要当好他们的参谋，不要推诿；

h接待自有主张的顾客，要让其自由挑选，不要去骚扰他。

(2) 解说及回答□a 语言有逻辑性、层次清楚、表达明白;b 话语突出重点和要点，不需无谓的铺垫;c 不讲多余的话，不罗嗦;d 不夸大其辞，不吹牛诓骗;e不污辱、挖苦、讽刺顾客，不与顾客发生争论;f 发言应因人而异，不使用方言土语。

(3) 退换服务：实际上真正无故退换的顾客并不多，相反退换的存在使得顾客增加了购买信心，对于提高商品信誉，吸引顾客上门有很大的作用；此时就应做到：端正认识，深刻体会处理好顾客退换货业务是体现商店诚意的最好途径；要以爱心去对待顾客，不能怕麻烦，不能推诿，要急顾客之所急，迅速帮助顾客处理好退换程序。

(三)服务黄金数字：

1、 一个满意的顾客告诉3个人，一个不满意的顾客影响11个人；

3、 当顾客心中有抱怨时：4%会告诉你，96%默默离去、其中91%不再光顾；

6、 将顾客妥善处理其抱怨、不满：70%会再光顾；当场圆满解决95%会再光顾；平均而言，当一个顾客的抱怨被圆满处理后，他会将满意的情形转告5个人。

(三)受理顾客投诉程序：

(四) 商品质量“三包”内容、原则、及期限：（具体见售后服务协议）

(五) 营业员服务的常用专业术语：

1、三米原则：指当顾客临柜三米时，要用友好的表情和微笑迎接顾客；当顾客离柜三

米时，目送顾客离去。

2、服务金三角：指由顾客、公司、竞争者所构成的一个三角的关系，这是一种由三者取得彼此间的相互平衡的关系。

3、好印象六要素：准备、注意发现迎接顾客、应对、请顾客等待、递交、送别。 4、2分20秒：指让顾客等待的时间不要超过2分20秒，若超过，顾客就会表现出烦躁不安的表情。

5、服务顾客的“5s”指 迅速(swift)微笑(smile)诚意(sincerty)利落(shrewd)研究(study)

上门，或介绍他人上门购买的比率。

7、服务是指什么：服务为顾客而产生，是以劳务来满足生产者或消费者需求，是增加商品无形价值的一部分。

如果差错到顾客那里发现，则要超过耗费100元来实行弥补。

9、镜子原理：顾客的表情就象一面镜子，从中可以照出他对我们的服务是否满意，还有什么样的需求。

顾客满意因人而异，提供有差异的满意服务。

(六) 服务技巧二十五条：

- 1、营业员是商业经营过程中贡献的服务，而服务的报酬是得到利润，照道理、只要服务完善，必定会产生利润。
- 2、不可一直盯瞧着顾客，不可纠缠罗嗦；要让顾客轻松自在，地尽兴逛店，否则顾客会敬而远之。
- 3、地点的好坏比商店的大小更重要，商品的优劣又比地点的好坏更重要：即时是小店，但只要能提供令顾客满意喜爱的优良商品，就能与大商场竞争。
- 4、商品排列得井然有序，不见得生意就好，反倒是杂乱的小店常有顾客上门；应该让顾客感到商品丰富、又有条理，可以随意挑选，但丰富商品的种类，还是要配合当地风习和顾客阶层，而向专业化。
- 5、把交易对象看成自己的亲友，是否得到顾客的支持，决定商店的兴衰；这就是现在所强调的人际关系，要诚恳地去了解顾客，并正确掌握他的各种状况。
- 6、销售前的奉承不如售后服务，这是制造永久顾客的定律；生意的成败，取决于能否使第一次购买的顾客成为固定的常驻客，这也就看是否有完善的售后服务。
- 7、要把顾客的责任当成神佛之声，不论是责备，都要欣然接受；“要听听顾客的意见”，倾听之后，要即刻有所行动，是做好生意绝对必要的条件。
- 8、不必忧虑资金短缺，该忧虑的是信用不足；信用比一切都重要，并不意味资金不重要。
- 9、只花1元的顾客比花100元的顾客对生意兴隆更具有影响力；这是经商大原则，对购买额高的顾客殷勤接待，而怠慢购买额低的顾客，要知道购买一个干电池的顾客，必会是你的永久顾客。

10、不要强迫推销，不是卖顾客喜欢的东西，而是卖对顾客有益的东西。

11、当着顾客的面斥责他人或吵架，是会赶走顾客的“妙方”；这样使顾客厌恶难受。

12、出售好商品是件善事，为好商品做广告更是件善事；即使顾客有潜在需要，但若没有正确的信息，仍然无法满足顾客的需求，将商品情报正确、快速地提供给顾客的方法，也是企业对顾客应尽的义务。

13、要有坚定的自信及责任感“如果我不从事这促销售，社会就不能圆满运转”；要先深切体会自身价值的存在，才能有充沛的信心做自己的生意。

14、对供应商(商户)要亲切，有正当的要求就应大胆说出；但一定要以“共存共荣”为原则。

15、即使赠品只是一张纸，顾客也会高兴的，如果没有赠品，请注意：我们就应赠送“笑容”；得到一点小小赠品也会高兴，这是人情的微妙之处，但如果一直是这么千篇一律，就会失去原先的魅力，削弱销售力，所以要想一直维持着新鲜感，就是“微笑、再微笑”。

16、要不时创新、美化商品的陈列，这是吸引顾客入场的秘诀之一；这会使商品更有魅力，店面成为人群聚集的“大众广场”。

17、浪费一张纸，也会使商品上涨；要节省毫不浪费，总之在这种竞争激烈的环境下(但一定要记好、并留下顾客的地址)。

18、商品卖完缺货，等于是怠慢顾客，也是商场要不得的疏忽，应向顾客郑重道德，并说“我们会尽快补货”要记住留顾客地址；这种紧急的补救行动是理所当然的。

19、严守不二价法，减价反而会引起顾客误会，有损信用；对议价的顾客就减价，对不讲价的顾客就高价出售，这样会对顾客不公平，都应统一价格，严守信用。

20、孩童是“福神”，对携带小孩的顾客或被使唤前来购物的小孩，要特别照顾；先在小孩身上下工夫使顾客钦服，是永远有效的经商手法。

21、经常思考今日的损益(当天的成败)，养成没算出今日损益就不睡觉的习惯，可以促成自己的上进心和总结经验。

22、要得到顾客信任的夸赞：“只要是这家店买的就是好的”，商场正如每个人的面孔，信任那张脸、喜爱那张脸，才会去亲近光临。

23、要精神饱满地工作，使店里充满生气活力，顾客自然会聚拢过来；一般都应该制造出轻松愉快的气氛。

24、每天的新闻广告要看，不知道顾客喜欢的新产品是什么，是营业员的耻辱。

25、季节对营业员来讲，没有所谓的淡季，无论任何时候都应非赚钱不可。

(八)如何提高自身服务水平：

2、每天评估顾客的“满意度”，是指顾客满意的程度；善于总结、勤于学习；

3、敬业乐业、对本身工作岗位热衷，尽快进入角色；

5、不但从工作中养成“以待客之道”生活中也应如此，形成习惯，提高个人素质；

6、从待客的基本用语开始，如礼貌用语、称呼；

7、养成清爽、利落的动作习惯;如迎宾动作、指引手势、站姿、递拿商品等;

8、保持一个亲切、优雅的笑容;善于利用自身肢体语言。

营业员要提供优良的销售技巧: 首先一定在商品知识、顾客心理、卖场技巧、专业服

务方面表现出高超的销售技巧, 仅靠一星半点的小聪明是行不通的、不能长久的, 平时的经验积累和留心顾客观察才能做到。销售的方法没有一个定律, 应该因各种情况, 随机应变地采用不同的销售方法。

(一) 营业员常用的商品销售方法

2、理智销售法: 有些消费者在每次购买前, 对所需购买的商品, 要进行较为周密的比较与选择, , 购买时头脑冷静、行为慎重, 善于控制自己的感情, 不受外界的影响而改变自己的观点, 所以应少说多看, 要有耐心, 让顾客自己决定, 否则就会引起顾客的反感, 使销售活动受阻。

3、经济销售法: 有的消费者富有经济头脑, 购买商品时特别重视价格的高低, 唯有低廉的价格才能使其满意, 这类消费者在选择商品时, 会反复比较各种商品的价格, 对价格变动反应极为灵敏;面对此类型的顾客, 应尽量推荐价廉物美的商品并可在原则的基础上让点利给顾客。

4、冲动销售法: 有些消费者属于感情用事的人往往接受产品外观、包装、商标或某些促销努力的刺激而产生购买力行为。这类消费者对商品的选择以直观感受为主购物时从个人兴趣和情趣出发, 喜欢新奇特商品, 较少考虑商品实际效用;对此类顾客以适当地在商品上加恰当的语言, 往往就会有所收获。

5、浪漫销售法: 有些消费者感情丰富, 富于浪漫情调, 善于

联想，对商品的外观、造型、颜色甚至品牌比较重视；所以对此类消费者在选择商品时，注意力易转移，兴趣与爱好也容易变换。

6、热情销售法：有些消费者属于思想与心理标准尚未定型缺乏主风，没有固定偏好的消费者，选择商品时较随遇而购或顺便购买，对此类顾客必须态度热情、服务良好、善于介绍，就比较容易就服顾客而促成交易，同时不以让他们和第三者接触，以免引起不必要的麻烦。

7、特异销售法：有些消费者在商业销售活动中以自我满足作为目标之上，如出租性的交易经营。

8、连带销售法：在几种连带性的商品同时推销的方法；或牺牲一种利润率较小的新商品，以吸引更多的顾客、带动获利高的商品大量销售的方法。

(二) 营业员心理销售方法：

1、放心销售法：该方法侧重于质量。在促销时根据顾客对质量的侧重，应尽量推荐质量较好的商品，并给予侧重讲解商品质量方面以引导顾客购买的一种方法。

2、宽心销售法：该方法侧重于售后服务。广义的质量其实不仅包括产品质量，还包括服务质量，所以在促销过程中应针对性给予顾客宣传公司的有关售后服务质量的保证(应实事求是，不可夸大)；引导让其宽心购买的方法。

3、顺心销售法：该方法侧重于功能齐备、用之顺畅。在质量可靠让人放心、服务周到使人宽心的基础上，消费者还希望商品有比较多的使用价值，引导顾客对购买此商品利与其它同类商品的功效、特点(但不可乏低他人商品)及使用价值。

4、省心销售法：该方法侧重于简单明了、省事和省心。对此

类顾客应推荐及讲解：简洁、操作方便的商品。

时应提供恰到好处的商品。

6、安心销售法：该方法侧重于安全。而且“安心术”不仅是使用安全、操作安全，还强调生命健康、环保等商品。如绿色产品、健康、保健产品等；所以为顾客多推荐类似商品。

7、悦心销售法：该方法侧重于满足感观感要求，此类顾客比较注重商品的外观、颜色、形状等，消费者的购买行为首先是从感观满意开始的。

8、诱心销售法：该方法侧重于调动、引导顾客购买的兴趣，实时促销，也是一种巧妙而不裸的诱惑，通过制造悬念让消费者产生兴趣，而且非不可；如：某化妆品公司宣传产品时，“悄悄地”宣传了取之于“老佛爷”慈禧的个人专用配方，所精制而成，当时购买排起长队。

员工培训方案表格篇十

1、加强公司高管人员的培训，提升经营者的经营理念，开阔思路，增强决策潜力、战略开拓潜力和现代经营管理潜力。

2、加强公司中层管理人员的培训，提高管理者的综合素质，完善知识结构，增强综合管理潜力、创新潜力和执行潜力。

3、加强公司专业技术人员的培训，提高技术理论水平和专业技能，增强科技研发、技术创新、技术改造潜力。

4、加强公司操作人员的技术等级培训，不断提升操作人员的业务水平和操作技能，增强严格履行岗位职责的潜力。

5、加强公司员工的学历培训，提升各层次人员的科学文化水平，增强员工队伍的整体文化素质。

6、加强各级管理人员和行业人员执业资格的培训，加快持证上岗工作步伐，进一步规范管理。

二、原则、要求

1、坚持按需施教、务求实效的原则。根据公司改革与发展的需要和员工多样化培训需求，分层次、分类别地开展资料丰富、形式灵活的培训，增强教育培训的针对性和实效性，确保培训质量。

2、坚持自主培训为主，外委培训为辅的原则。整合培训资源，建立健全以公司培训中心为主要培训基地，临近院校为外委培训基地的培训网络，立足自主培训搞好基础培训和常规培训，透过外委基地搞好相关专业培训。

3、坚持“公司+院校”的联合办学方式，业余学习为主的原则。根据公司需求主流与相关院校进行联合办学，开办相关专业的专本科课程进修班，组织职工利用周末和节假日集中授课，结合自学完成学业，取得学历。

4、坚持培训人员、培训资料、培训时间三落实原则□20xx年，高管人员参加经营管理培训累计时间不少于30天；中层干部和专业技术人员业务培训累计时间不少于20天；一般职工操作技能培训累计时间不少于30天。

三、培训资料、方式

(一)公司领导与高管人员

1、中央、国家和政府的大政方针的学习，国内外政治局势、经济形势分析，国家有关政策法规的研究与解读。透过上级主管部门统一组织调训。

2、开拓战略思维，提升经营理念，提高科学决策潜力和经营

管理潜力。透过参加企业家高端论坛、峰会、年会；到国内外成功企业参观学习；参加国内外著名企业高级培训师的高端讲座。

3、学历学位培训、执业资格培训。参加北大、清华以及中央、省委党校的学历进修或mba□emba学习；参加高级经营师等执业资格培训。

(二) 中层管理干部

1、管理实务培训。生产组织与管理、成本管理与绩效考核、人力资源管理、激励与沟通、领导艺术等。请专家教授来公司集中授课；组织相关人员参加专场讲座；在公司培训中心接收时代光华课程。

2、学历进修和专业知识培训。用心鼓励贴合条件的中层干部参加大学(专本科)函授、自考或参加mba及其它硕士学位进修；组织经营、企管、财会专业管理干部参加执业资格考试，获取执业资格证书。

3、强化项目经理(建造师)培训。今年公司将下大力组织对在在职和后备项目经理进行轮训，培训面力争到达50%以上，重点提高他们的政治素养、管理潜力、人际沟通潜力和业务潜力。同时开通“环球职业教育在线”远程职业教育网，给员工带给学习的绿色通道。要求公司各单位要选拔具有贴合建造师报考条件，且有专业发展潜力的员工，组织强化培训，参加社会建造师考试，年净增人数力争到达10人以上。

4、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到上下游企业和关联企业学习参观，了解生产经营状况，借鉴成功经验。

(三) 专业技术人员

- 1、由各专业副总工程师、工程师定期进行专题技术讲座，并建设公司自己的远程教育培训基地，进行新工艺、新材料及质量管理知识等专项培训，培养创新潜力，提高研发水平。
- 2、组织专业技术人员到同行业先进企业学习、学习先进经验，开阔视野。年内计划安排两批人员到单位参观学习。
- 3、加强对外出培训人员的严格管理，培训后要写出书面材料报培训中心，必要时对一些新知识在公司内进行学习、推广。
- 4、对会计、经济、统计等需透过考试取得专业技术职务的专业人员，透过计划培训和考前辅导，提高职称考试的合格率。对工程类等透过评审取得专业技术职务的专业人员，聘请相关专业的专家进行专题讲座，多渠道提高专业技术人员的技术等级。

(四) 职工基础培训

1、新工入厂培训

20xx年继续对新招聘员工进行强化公司的企业文化培训、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、质量意识培训。每项培训年不得低于8个学时；透过实行师傅带徒弟，对新员工进行专业技能培训，基层各单位、分公司的新员工合同签订率务必到达100%。试用期结合绩效考核评定成绩，考核不合格的予以辞退，考核优秀者给予必须的表彰奖励。

2、转岗职工培训

要继续对人力中心人员进行企业文化、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、择业观念、公司发展战略、公司形象、项目进展等方面的培训、每项不得低于8个学时。同时随着公司的扩建，内部就业渠道的增加，及时进行专业技术培训，培训时间不得少于20天。

3、职工技术等级培训

公司计划新培养一级150名，二级员工100名，三级员工80名，四级员工20名。中级工以上人员占技术人员比例到达70%以上；一方面继续普及，扩大比例，工作重点是培养高级技术人员，计划培养中级管理人员10人，初级管理人员20人。构成较为完善的技能人才体系。基层单位及分公司要把工作重点放在基础工作上，重点培训中级工和高级工，争取中级工以上人员能占整个技术工人比例40%以上，使技术管理人员的素质有整体提高。

4、加快高技能人才的培养和职业技能鉴定步伐。

今年，公司将选取部分主业工种进行轮训，并在本市相关技校适时组织贴合技师、高级技师条件的员工进行强化培训、考核，力争新增技师、高级技师达30人以上。使其结构和总量趋于合理，逐步满足企业发展的要求。职业技能鉴定要使35岁以下的技术工人在职业技能培训的基础上完成初次鉴定取证工作。

5、加强复合型、高层次人才培养。

各部门和基层单位要用心创造条件，鼓励员工自学和参加各类组织培训，实现个人发展与企业培训需求相统一。使管理人员的专业潜力向不同管理职业方向拓展和提高；专业技术人员的专业潜力向相关专业和管理领域拓展和提高；使施工作业人员掌握2种以上的技能，成为一专多能的复合型人才和高层次人才。

6、抓好工程施工人员的培训。

u做好特种作业人员的安全技术取证和复证培训工作，严格执行持证上岗的规定。

v在建工程项目经理部，要按照“三位一体”管理体系标准要求，扎实有效地做好施工生产关键工序和特殊过程操作人员的培训，以及施工环境保护、职业健康安全的应急预案的演练培训，确保人力资源满足施工生产要求。

w要把施工承包工程队人员的培训监管纳入管理视野，实行指导和有效的干预，消除隐患，切实维护企业信誉。

x开展职业技能比武，促进年轻优秀人才的成长。公司今年将选取3-5个主要职业进行技能比武，并透过专业比武的形式，选拔培养年轻优秀高技能人才。

(五)开展学历教育

1、公司培训中心要与一些高等院校联合办学，开办土木工程、市政工程技术、电气工程及机电一体化等技术专业大专班。透过全国成人高考，对贴合录取条件的公司员工进行有计划的集中培训，获取学历。

2、与一些高等院校联合办学，举办市政建筑工程及电气机电类专业的函授本科班；推荐优秀中层以上管理人员到一些高等院校攻读硕士学位。提高公司高管人员的学历、业务水平和决策潜力，更好地为公司服务。

3、调动员工自学用心性。为员工自学考试带给良好的服务，帮忙员工报名，带给函授信息；制定或调整现有在岗职工学历进修的奖励标准；将学历水平作为上岗和行政、技术职务晋升的条件，增加员工学习的动力。

四、措施及要求

(一)领导要高度重视，各基层单位及业务部门要用心参与配合，制定切实有效的培训实施计划，实行指导性与指令性相结合的办法，坚持在开发员工整体素质上，树立长远观念和

大局观念，用心构建“大培训格局”确保培训计划开班率达90%以上，全员培训率达35%以上。

(二)培训的原则和形式。按照“谁管人、谁培训”的分级管理、分级培训原则组织培训。公司重点抓管理层领导、项目经理、总工、高技能人才及“四新”推广培训；各部门和基层单位要紧密配合培训中心抓好新员工和在职工工轮训及复合型人才培训工作。在培训形式上，要结合企业实际，因地制宜、因材施教，外培与内训相结合，基地培训和现场培训相结合，采取技能演练、技术比武、鉴定考试等灵活多样形式；在培训方法上要把授课、角色扮演、案例、研讨、现场观摩等方法相互结合。选取最佳的方法和形式，组织开展培训。

(三)加强培训基础设施的建设和开发。一是加强和高等院校的联合办学力度，在就近院校设置培训实习基地，并充分发挥他们的培训资源和专业特长，用心整合，合理开发，使其在公司人力资源培训开发中发挥骨干作用；二是要根据公司内部自身专业特长，建设自己的培训基地、职校功能。选取专业或课题，组织编写适合企业特点的培训教材或讲义；三是要加强企业专兼职培训师队伍建设，实行资源的有偿服务。

(四)确保培训经费投入的落实。我们要按国家现行规定，即按工资总额的1.5%足额提取职教经费，由培训主管部门掌握使用，财务部门监督，其中0.5%上缴公司统一协调使用，严禁将培训经费挪作他用。

(五)确保培训效果的真实有效。一是加大检查指导力度，完善制度。公司应建立完善自己的职工培训机构及场所(如职工大学、职业技术学校)，并对培训中心各级各类培训状况进行不定期的检查与指导；二是建立表彰和通报制度。对培训成绩显著，扎实有效的单位和培训机构给予表彰奖励；对培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的单位予以通报批评；三是建立员工培训状况反馈制度，坚持将培训过程的考核状况及结果与本人培训期间的工资、奖金挂钩。实现员工自我培

训意识的提高。

(六)加强为基层单位现场培训工作的服务意识，充分发挥业务主管部门的主观能动性，用心主动深入现场解决培训中的实际问题，扎扎实实把年度培训计划落实到位。

(七)公司办班培训及员工外送培训要严格按照《人力资源管理办法》程序和要求组织落实和实施。各主办部门(单位)要做好开班前的策划及教学设计，各单位要做好学员的选送工作，确保培训质量的有效性。培训是帮忙员工提高生存潜力和岗位竞争潜力的有效途径，努力提高员工学习的主动性，建设一支高素质的团队是人力资源部义不容辞的职责。我们必须自觉站在公司建设具有永续竞争力的卓越企业的战略高度重视员工的学习和成长;同时，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就务必落实建立学习型企业，从加快职业教育和培训事业的发展入手，来提升员工队伍政治、技术的整体素质，构筑人力资源的核心竞争力，以此提高员工参与企业市场竞争的潜力。

在企业改革大发展的这天，面临着新时期所给予的机遇和挑战，只有持续员工教育培训工作的生机和活力，才能为企业造就出一支潜力强、技术精、素质高，适应市场经济发展的员工队伍，使其更好地发挥他们的聪明才智，为企业的发展和社会的进步做出更大的贡献。人力资源作为企业发展的第一要素，但我们的企业总是觉得人才梯队难以跟上，优秀的员工难选、难育、难用、难留所以，如何打造企业的核心竞争力，人才培养是关键，而人才的培养，来源于员工透过不断地学习和培训，不断提升自身的职业素养和知识技能，打造一支高绩效的团队，从而使企业从优秀到卓越，永远基业长青!