

# 酒店培训计划书 14 篇（酒店前厅培训计划 方案）

”

D 服务员在整个过程中， 有关称呼客人的应当以其尊姓为前提。

5. 递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“\*\*先生小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，假如没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。（问的方式见其次条。）要求：冲茶要求连同小食，芥酱， 等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，留意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食

6. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花开放，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

7. 推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗？我们有\*\*果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”注：宝贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必需冰冻，红酒不愿定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，

数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

#### 9. 斟酒要求。

A. 上酒水要从客人的右边，身稍斜站 以微微弯腰的姿态。

B. 向客人问酒，要先问客人宠爱什么酒，再按其意思斟酒，斟酒挨次：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

C. 斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一P(一盎司)

D. 斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内缓缓斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10. 收茶杯。在为客人斟上酒水后，必需征询客人看法，将茶杯撤走。若发觉烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11. 上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。注：上头道菜后，需其次次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的挨次主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭；如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看状况征求客人看法，将台上剩下最少的一碟

菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12. 巡台。如发觉烟盅里有两个以上烟头，要立即撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，准时撤换骨碟，更换时必需在客人右边进行并打请的手势，假如客人正在交谈时，应提示客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最终一道菜时，要主动告知客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发觉客人的茶壶揭开时，要立即加开水，然后再为客人斟一次茶。

16. 上甜品，水果。上甜品前先预备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人；上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说：“\*\*先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。”

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹 在客人的右边把收银夹打开说：“\*\*先生/小姐， 感谢(多少钱)。” 客人接过找零后， 同样要说感谢。 拉椅送客， 说“慢走， 欢迎下次光临”等送客语。

18. 检查工作。 客人走后， 准时检查是否有尚燃的烟头， 是否有遗留的物品；若发觉有尚燃的烟头应准时把它弄灭；若发觉有客人遗留的物品， 应立即叫主管处理。

19. 收撤餐具。 首先整理好台椅， 以保持餐厅的格调， 先收餐巾席巾， 后收水杯， 酒杯， 瓷具。

20. 清理现常重新布置环境， 恢复原样。

迎送员岗位职责：

1、 准时了解当天的餐桌预订状况及餐厅服务任务单， 并落实支配好餐桌。

2、 接受客人的临时订座。

3、 负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、 仪容洁净， 不擅离岗位。

5、 依据不同对象的客人， 合理支配他们宠爱的餐位。

6、 解答客人提出的相关饮食、 饭店设施地方的问题， 收集相关看法， 并准时向餐厅主管反映。

7、 婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐

8、 保证地段卫生， 做好一切预备。

9、 在餐厅客满时， 礼貌地向客人解释清楚。 并热忱替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

＞酒店培训方案书 3

20xx年是 XX 酒店正式运营的其次年， 各项工作已逐步

走入正轨，但多次接待仍反映出诸多服务质量问题，培训工作总体上比较滞后，对各岗位的培训也缺乏系统性。为适应酒店进展，提升中心的管理水平和服务水平，提高培训效果，确保中心可持续进展，特制订 20xx 年年度培训方案，各部门要依据该方案认真落实部门培训工作，具体布置如下：

## 一、培训组织体系建设

为使中心培训工作全方位、深入到到、恒久地开展下去，体现专业化和系统性，避开任凭化和零散性，20xx 年将建立职责清晰、层次分明、相互协作的金字塔培训体系，并将培训员队伍分为三级：

第一级：酒店培训员（总经理成员以及部分部门经理）  
其次级：部门培训员（部门经理、主管）

第三级：分部门（岗点）培训员（岗点领班）

通过三级培训体系的建立，提高中心培训效果，提升中心服务质量，促进中心平稳、快速的进展。

## 二、培训课程系统化及培训成果固化

### 1、培训课程系统化

以往培训工作缺乏系统性，造成在培训实施过程中往往是应急式培训，培训效果不理想，只有将岗位培训课程系统化，才有利于岗位员工的快速成长。20xx 年度要将培训系统化，各部门应对部门各岗点岗位要求进行梳理，并设置相应的课程。授课的形式鼓舞多样化，充分调动参培人员的学习

主动性。

## 2、培训成果固化

(1) 完善培训相关资料。20xx 年度中心开展了一系列的培训，但部分效果比较好的培训所用到的资料、教材并没有很好的整理、保留下来。20xx 年度将加强这方面的工作，逐步建立自有的教材库、案例库，将中心运营中消逝的问题及最终解决的方法记录并整理出来，为今后培训供应很好的案例，不断夯实中心培训基础，对于培训过程中所涉及的一些有利或不利因素不断整理并保留下去以利于培训工作的持续改进。

(2) 加强培训评估跟踪。20xx 年度将严格依据《\*\*\*\*培训管理暂行规定》对各部门培训进行激励考核，不断巩固培训成果。不仅要在培训过程中检查，更要对培训效果、来宾反馈看法进行跟踪。

## ＞酒店培训方案书 4

① 职业素养提升培训课程：为提升中心全体员工职业素养，培育主动服务意识，中心 20xx 年度连续职业素养培训课程，每月 2 次，共计 3 课时。

### ② 经理、主管（领班）培训班

为提升中心管理人员的综合素养，增加管理力气，中心 20xx 年度将连续开展内部培训班，定期召开争辩会或外聘专业人员来店授课。

同时，依据中心进展需要，20xx年度也将对管理人员不定期组织参预行业内的专业培训课程并支配到合肥、南京、上海等周边发达地区的会议型酒店进行参观学习相互沟通。

### ③ 交叉培训

交叉培训对各部门合理配置人力资源，培育“一专多能”的复合型人才起着至关重要的作用，为加强交叉培训的效果，20xx年度中心将加强交叉培训力度。主要包括：

钟点工培训：为保证中心高峰接待时期的接待水平，要准时做好餐饮和客房钟点工培训。用人部门分季度对参预钟点工服务的员工进行培训，并对培训过的员工建立培训档

案，各部门的人员交叉培训部门不得以任何理由推辞。

部门岗点内交叉培训：部门内部交叉培训由部门自主进行，着重培育一专多能型人才。

部门间交叉培训：在各部门内选择骨干人员作为后备人才培育，在中心内轮岗培训，为人才梯队的建设做好铺垫。

### ④ 技能比武

为形成“比、学、赶、帮、超”的良性内部竞争氛围，中心20xx年度将举办第一届“技能比武”，由总经办负责组织，各部门供应支持。

### ⑤ 其他专项培训

专项主题培训主要由各职能部门依据实际需要在年度工作方案中列出作为培训的一部分，总经办负责跟踪并检查

培训效果。重点包括案例培训、客史档案培训、急救学问培训、美容护肤讲座等专题培训，从而提高中心员工工作热忱，提高服务水平。

## 2、部门培训课程

部门培训课程由各部门依据部门的实际状况制定培训内容，为了细化培训，明确责任，落实培训工作，各部门培训工作重点如下。

### (1) 前厅部培训重点

前厅部培训要重点做好礼节礼貌、服务意识、接待程序和技巧、收银程序和把握、顾客投诉处理技巧、突发疑难问题的处理、客史资料收集，并重点对酒店服务英语进行系统培训。

### (2) 餐饮部培训重点

餐饮部培训要重点做好服务流程及技能、点菜师、礼节等内容。

## ＞酒店培训方案书 5

### 一、新员工培训程序

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 预备相关表格。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。对考核及格的员工送到人事部门，不及格者，不赐予录用。

9 支配部门。

10 存档。

## 二、新员工培训内容

### 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

预备好新员工办公场所、办公用品

预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

预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

介绍新员工熟识本部门员工，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

争辩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，谈论工作中消逝的问题，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，争辩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争辩新员工表现，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、公司培训方案与程序

公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题

## ＞酒店培训方案书 6

### 散餐操作程序

#### (一)、散餐服务要求

1、啦解当天供应品种 (例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、特别介绍、沽清类)。

2、备料：(酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等

#### (二)、开餐前的`检查工作

1、参预班前例会，听从当日工作支配。

2、检查仪容仪表。

3、台面摆设：

餐具整齐，摆放统一，干净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。

4、台椅的摆设：

椅子干净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或形成图案形。

5、工作台：

餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。

6、检查花草。

7、检查地面。

#### (三)、迎接客人

1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30℃左右)

热忱的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位？”

把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/小姐，这是我们的菜单

语气亲切，使客人有得到特别敬重之感觉。

## 2、餐厅服务员

### (1)站立迎宾

在开餐前的 5 分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿态要端正，不依靠任何物体，双脚不行交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。

### (2)拉椅让座

服务员应关心迎送员支配客人就座，拉椅时留意先女宾，后男宾。

(3)假如客人需要宽衣时，关怀客人将衣物挂好。

### (四)餐中服务

从客人右边递巾，并说“先生/小姐，请用巾”。然后询问客人：“请问宠爱喝哪些茶?我们有花茶、乌龙……”。

## 2、增减餐具

### 3、斟茶：

将茶杯连碟放于托盘上，斟茶至八分满，从客人右侧递上。

#### 4、落餐巾、脱筷套：

将餐巾解开，轻轻地放在客人双腿上，假如客人临时离开，将餐巾叠成三角形，平放在餐位的右位。

#### 5、为客人上调味品：将调味品碟拿至托盘上，斟倒。

6、收小毛巾：用巾夹逐条夹进托盘中拿走(可与第 5 条一起做)。

#### 7、点菜：

##### 介绍菜式

在客人看过菜单片刻后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问现在能够点菜吗？”

“先生/小姐，请问您需要点哪些菜呢？”“我们有×××菜是挺不错的，今日有特别的品种×××您试一试好吗？”假如客人点的菜没供应时，应愧疚说：“对不起”建议点别的相像的菜肴。

##### 推销饮品：

##### 同菜式推销。

点完菜与酒水时，留意复述给客人听，并询问有无错漏等。

#### 8、收回菜单、酒水单：

由领班、迎送员集中放在迎送台以作备用。

#### 9、下订单：

下订单时，第一联交收银员；其次联由收银员盖章后，交

酒巴或由跑菜员交厨房，作为取酒水及菜的凭证;第三联由跑菜员划单用，此联能够留存。

10、用托盘将饮料酒水按订单上的桌号，精确的呈送给每一位客人。

11、第一道菜不能让客人久等，最多不超过 10—15 分钟，如时间稍长，要准时向客人说“对不起”表示歉意。如客人有急事，确定要与厨房联络，尽快出菜。12、上菜时，应礼貌地向客人表示：“对不起，让您久等啦。”

13、上菜挨次：冷菜、热菜、主食或点心、甜食、水果。

各餐间在每上一道菜备餐间服务员应在第三联上注销一道菜。上台时留意报菜名。

14、上最终一道菜时，要主动告知客人，“先生/小姐，您的菜已上齐”，并询问客人是否要增加些哪些。

15、菜上齐后，递甜品水果的介绍牌给客人，向客人介绍各类甜品、水果。

16、巡台：(1)烟缸内有两个或两个以上烟头应立刻撤换。

(2)将空菜碟、空汤碗及空酒瓶撤走。(3)准时撤换骨碟。

(4)准时添加酒水、饮料等服务员应有求必应，有问必答，态度和气，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求。随时留意客人动态，准时处理突发大事。

17、收撤菜碟餐具：

菜碟：先征得客人同意，才能收撤(除空碟外)当客人同

意后，应在客人的右边逐样收撤(如需打包可在工作台进行)  
先收银器、玻璃器皿，后收餐具。

18、上热茶：

供应茶水服务(用盖碗茶)。

19、上甜品、水果 上甜品上水果：上水果前应视水果品种，派骨碟、刀、叉、小匙羹等。(刀在右，叉在左)

20、递上小毛巾`

21、结帐：结帐时用结帐夹，在客人右边、礼貌的说：“感谢，先生/小姐总共元”留意收款和找零时应唱收唱付，钱款当面点清。

22、拉椅送客：

向客人道谢，送客人至餐厅门口，并欢迎再次光临，提示客人不要在餐厅遗漏物品。

＞酒店培训方案书 7

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

针对营销部的工作职能，我们制订了市场营销部年工作思路，现在向大家作一个汇报：

一、建立酒店营销公关通讯联络网

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对来宾按签单重点客户，会议接待客户，有进展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户的业务联系，为了巩固老客户和进展新客户，除了日常定期和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们的祝福。今年方案在适当时期召开次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情相互沟通，听取客户看法。

二、开拓创新，建立迅速而灵敏的激励营销机制。开拓市场，争取客源

今年营销部将协作酒店整体新的营销体制，重新制订完善年市场营销部销售任务方案及业绩考核管理实施细则，提高营销代表的工资待遇，激发、调动营销人员的主动性。营销代表实行工作日记志，每工作日必需完成访问两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成状况及工作日记志综合考核营销代表。督促营销代表，通过各种方式争取团体和散客客户，稳定老客户，进展新客户，并在访问中准时了解收集来宾看法及建议，反馈给有关部门及总经理室。

强调团队精神，将部门经理及营销代表的工薪发放与整



个部门总任务相结合，强调相互合作，相互关怀，营造一个和谐、主动的工作团体。

### 三、热忱接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，全天候服务，留意服务形象和仪表，热忱周到，针对各类来宾进行特殊和有针对性服务，最大限度满足来宾的精神和物质需求。制作会务活动调查表，向客户征求看法，了解客户的需求，准时调整营销方案。

### 四、做好市场调查及促销活动策划

时常组织部门有关人员收集，了解旅游业，宾馆，酒店及其相应行业的信息，把握其经营管理和接待服务动向，为酒店总经理室供应全面，真实，准时的信息，以便制定营销决策和迅速而灵敏的推销方案。

### 五、亲热合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务结合工作，亲热协作，依据来宾的需求，主动与酒店其他部门亲热联系，相互协作，充分发挥酒店整体营销活力，缔造最佳效益。

加强与有关宣布传达新闻媒介等单位的关系，充分利多种广告形式推举酒店，宣布传达酒店，努力提高酒店知名度，争取这些公众单位对酒店工作的支持和合作。

xx 年，营销部将在酒店领导的正确领导下，努力完成全年销售任务，开拓创新，团结拼搏，缔造营销部的新形象、

新境界。

## ✧酒店培训方案书 8

主旨：“工欲善其事，必先利其器”，通过对员工业务学问的培训，使其能更深层地把握企业经营状况与风险，关怀员工分析指标，更能将财务指标贯穿于员工每一天的每一个决策中，成本及预算的管理，让员工的工作效益和绩效均有所提高。实现企业的优化和可持续进展。

### 一、培训内容

全面理解三张报表所透露出来的企业经营信息，对业务运作有更深层次的全局把握。透彻把握重要财务概念和财务指标，能够结合指标信息做出更理性的决策。把握系统的成本把握工具、现金流管理方法和全面预算管理技能 运用财务思维解读企业运作，并寻求提升经营绩效的方法 多年跨国公司财务管理阅历的总结和创新，源于实践用于实践

### 二、培训课程

#### 【第一天】财务报表基础

总论、财务管理的宏观视角——案例分析：缺乏财务意识和财务学问的管理者带来的管理混乱

#### 财务管理概述

#### 管理者必需把握的财务基本学问框架

模块一、财务报表的阅读与分析——读懂报表，更要把握真相！

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/096031042142011004>