

实用的员工培训方案集锦（31篇）

一、总体目标

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，增强决策能力、战略开拓能力和现代经营管理能力。

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，增强综合管理能力、创新能力和执行能力。

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、技术改造能力。

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能力。

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、原则与要求

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、分类别地开展内容丰富、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，通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。根据公司发展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、培训内容、培训时间三落实原则。20__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 培训方式

1、外请专家面授

从外部聘请专家对公司现行，急需掌握的专业知识、市场分析等，进行相关的培训。

2、公司内训

组织公司领导及业务骨干在公司内部交流沟通，起到培训的'作用，以提高公司员工的专业技术知识

3、网络平台培训

购买相关光碟进行视频讲座

四、培训的管理及保障

建议由行政部负责制定公司的培训管理制度。从培训前期方案的制定、培训主题和内容的落实、培训开展、培训后的知识巩固等环节明确流程，形成制度规定，可作为员工绩效考核评定依据之一，以保证公司开展的各项培训课程起到实际效果。

五、培训实施

1、以保险公司内部管理和经营实际案例研讨为主，同时借鉴其它企业成功案例分析，借成功之石，攻保险之玉，切实提高课程的实效性。

2、讲师和顾问通过培训，传递先进的管理方法与理念，并指导案例分析与研讨，确保课程先进和合理有效。

3、部分课程采取外部老师和保险内部讲师(高层、中层干部)现身说法相结合的方式，以确保课程实效和学员兴趣。

实用的员工培训方案集锦 篇 5

各部门、全体员工：

为了加强新版 GSP 在公司各部门的执行力度，顺利通过认证，加强在职人员的药学职业道德、药学基础知识教育，提高员工的基本素质，更好的落实各岗位质量职责，为企业做大做强打好基础，公司现拟定本年度的'培训方案如下：

一、培训人员：

李世彬、任辉、李培

二、参训人员：

公司各岗位人员、上岗前的人员、转岗人员、门店负责人、质

管员、药师、营业员

三、培训方式：

公司会议室集体授课、网络传授、自学

四、培训考核与评定

（一）、参加培训情况的考核，如是否按时参加培训签到，是否上满培训课时。通过员工个人培训签到记录来进行统计。

（二）、反应评估，测量参训者对培训的印象或态度。比如在培训中或培训后对提问问题的回答情况，向参训人员了解对培训的反应及通过培训有哪些收获培训所学知识和技能是否能在将来的工作中得到应用，收益如何。

（三）、学习评估，主要测量参训人员通过培训学习后是否掌握了知识、技能，通过要求参训人员在一定时间内提交一份考试试卷来评价培训效果。

（四）结果评定，通过对参训人员的综合学习实践情况来评定是否合格。

平原县鲁平大药房有限公司

2月17日

实用的员工培训方案集锦 篇6

20__年度是天赐大药房 GSP 认证的第 2 年，对本店质量管理体系运行机制、质量管理水平、员工素质的提升提出了更高的要求。依照《药品经营质量管理规范》及其实施细则的要求，为了加强对员工进行有关法律、法规、职业道德、药品知识、岗位技能知识培训教育，不断提高员工整体素质和企业经营水平，结合本店今年整体经营规划，特对 20__年度员工教育培训安排如下：

1、培训方式：

1. 集体授课：主要通过集中授课，提高员工 GSP、药学基础知识、服务规范的认识和掌握。

2. 岗位培训：主要针对员工岗位操作技能的培训，包括对岗位质量职责的讲解，操作规程的讲解及示范等。

2、培训时间安排：（具体安排见附表）

除以下安排外，还将组织员工参加省、市、县药品监督管理部门组织的相关培训教育。

3、考核奖惩办法：

1、要求全体员工要积极参加公司安排的质量教育、业务学习，每次培训要建立考勤制度，对无故缺勤和迟到早退者将按旷工处理，并在当月工资中扣除。

2、每阶段安排的学习、培训工作完成后，将进行总结、考试，考试成绩将作为公司有关岗位聘用、员工晋级、加薪的重要依据。

3、对不积极参加公司组织的各项培训，考试成绩差，不能胜任本岗位工作的员工将予以处理。天赐大药房质量管理小组。

实用的员工培训方案集锦 篇7

为了满足我行发展需要，打造一支具备高素质、高效率、高执行力的团队，提升我行在金融市场中的生命力、竞争力，现对__年新员工进行培训，特制定本方案。

一、 培训目的：

本方案在于帮助新入职员工了解我行相关规章制度，尽快融入我行企业文化，树立统一的企业价值观念，行为模式，培养良好的工作心态及职业素质，为岗位工作打下坚实的基础。

入职培训的目的：

1. 减少新员工的压力和焦虑；
2. 减少启动成本；
3. 降低员工流动；
4. 缩短新员工达到熟练精通程度的时间；
5. 帮助新员工学习组织的价值观，文化以及期望；
6. 协助新员工适应工作群体和规范；
7. 鼓励新员工形成积极的态度。

二、 培训内容：

1. 公司的发展历史、公司业务、公司宗旨、企业文化及发展前景；
2. 公司组织结构图、权力系统、各部门之间的服务协调、部门职责及业务范围、主要领导介绍及分管业务；
3. 会计基础知识(含基础工作标准化)；
4. 综合系统操作流程；
5. 公司薪酬程序、如何发放及发放时间；
6. 职业发展信息(如潜在的晋升机会，职业通道，如何获得职业资源信息)；

7. 介绍公司员工手册、公司有关政策、程序、财务制度及相关流程；

8. 标准化服务导入(仪容仪表、服务流程、特殊业务、晨会)；

9. 银行日常安全防范工作；

10. 工作外的活动；(如工会活动，团委活动，本行办的月报等)

11. 参观公司服务场所(如餐厅，会议室，各部门等)。

三、 培训时间

入职培训共分为 10 天，具体培训安排如下(分两批)：

第一批时间安排：(略)

第二批时间安排：(略)

实用的员工培训方案集锦 篇 8

培训形式：理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

一、如何建立积极心态

1、什么是职业化

2、观念的改变

3、心态的改变

4、心态如何影响人的行为

5、如何建立积极心态

二、对待工作——每个人都在为自己工作

1、你在为谁打工

2、赢利来自于为企业创造价值

- a、 你的工作有价值吗
 - b、 你所创造的价值对企业有多重要
 - c、 为什么不乐意付出
 - d、 做个付出的人
 - e、 付出就不要抱怨
- 3、 对自己工作负责就是对自己的人生负责
- a、 尊重自己的选择
 - b、 明确自己的职责
 - c、 负责，就不要找借口
- 4、 追求卓越的工作品质
- a、 品质是价值与尊严的起点
 - b、 用心去做
 - c、 重视小事与细节
 - d、 持续改善，追求卓越

三、对待企业——企业是你的顾客

- 1、 什么是企业文化
- 2、 对企业要有服务的心态
- 3、 要有推销的意识
- 4、 接受并尊重你的领导

 - a、 不要期望领导的完美
 - b、 多从领导的角度考虑问题
 - c、 尊重但不盲从

5、赢得信任

四、对待自己——严格的自我管理

（一）、1、仪表服饰规范

- a、外在形象及服饰的重要性
- b、职场人员形象四原则
- c、职场人员着装六不准
- d、职场着装的场合及要素
- e、女职场人员的形象要求
- f、男职场人员的形象要求

2、行为举止规范

- a、体态——无声的语言
- b、标准姿势、表情、手势语
- c、身体的姿势语及三忌三适

（二）、企业员工建立团队精神

1、团队的三要素

2、团队精神的内涵

3、团队士气

4、从我做起

（三）、严格的自我管理

1、明确的价值观

2、确定目标和追求

3、经常保持微笑

- 4、学会和各种人愉快的相处
- 5、学会处乱不惊
- 6、用好时间做对事
- 7、偶尔放松自己舒缓压力
- 8、保持高度的自信心
- 9、你错过了什么？

实用的员工培训方案集锦 篇9

一、总体目标

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，增强决策能力、战略开拓能力和现代经营管理能力。

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，增强综合管理能力、创新能力和执行能力。

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、技术改造能力。

4、加强公司操作人员的培训，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能力。

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、原则与要求

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、分类别地开展内容丰富、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，通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、培训内容、培训时间三落实原则。20__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、培训内容与方式

(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。通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，提高科学决策能力和经营管理能力。通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

实用的员工培训方案集锦 篇 10

许多企业都将培训视为提升员工胜任能力、培养人才的重要方式，有的企业甚至把员工培训当作一种福利文化在经营。如何将培训做得更出色是很多企业培训经理们面临的一个严峻的考验与挑战。本文就如何做好企业员工年度培训计划提出了分六步走的方案。

一、重视培训年度规划，明确培训重点目标

企业要想做好切实可行又能够为企业带来明显效益的培训规划，必须从根本上重视培训规划，不能将培训看成可有可无的事情。一个好的培训规划绝不会只是一些培训课程的组合，一个差劲的培训规划往往只会浪费大量的资源，却得不到任何效果。只有从思想上重视培训规划，明确培训重点目标，才能够正确对待培训规划，也才能够制定出有效的培训规划。

二、系统分析培训需求，有的放矢切入实际

企业整体的培训需求可以从五个方面来进行分析：企业发展战略、年度工作计划、企业文化、行业特性和企业发展阶段。部门培训需求主要是征求各部门主管的需求，由其根据部门的工作目标来提出自己的需求。员工个体培训需求则可以通过发放培训需求调查问卷的形式来完成，并由部门主管来判断是否符合企业的需求。这样培训满足的不仅是企业的培训需求，还满足了部门及员工的培训需求。

三、建立培训课程目录， 制定课程开发计划

培训需求分析完成后，下一步就是为实现这些需求而安排培训课程。从需求的频率来分，培训课程可分为常规课程和随机课程两类。对于常规课程，培训管理者应该分门别类建立完整的课程目录，加强对课程的管理，并保证课程的延续和持续改善。根据课程目录制定年度培训课程开发计划，通过确定问题，与企业领导层讨论就需要解决的问题达成共识，进行自我分析，确定可行的方案，并分析选择的标准等方法，从而使培训更系统、更完善。

四、推行培训案例征集， 有效性、吸引力倍增

实际工作中发生的案例是最好的材料，把工作案例提交给培训师，由培训师根据案例来组织课程，培训不可能不再具有针对性。结合员工实际工作中的案例，培训时不再拿世界知名的企业说事，培训对员工的吸引力增强了，也让员工感觉讲师讲的就是自己身边真实的状况，可以随时随地就用得着。企业应建立培训案例征集制度，由各部门管理者和员工收集整理提交工作中遇到的典型案例。同时，企业的培训管理者本身也要经常到各部门了解工作的情况，收集对培训有用的案例。

五、制定岗位技能表，系统分析员工的培训需求

实现培训的系统性，必须系统分析每个岗位所应具备的知识与技能，制定岗位技能表及培训训练活动的具体实施方案，细化各项学习内容和考核目标，根据员工缺乏的技能再来组织培训。这是一项复杂的系统工作，不是一个部门，也不是短时间内所能完成的工作，但企业要真正地提高员工的素质，培训真正地要提升水平，使培训更系统，这是必不可少的一环。当这项工作完成之后，许多问题就迎刃而解，培训工作也变得更有效、更系统。

六、推行教练体系，全面提高培训效果

培训效果是培训管理者最头痛的问题。在企业内部建立一支讲师队伍，或者把内部培训师训练成一支讲师队伍，针对一些重要的课程与技能，针对一些重点的员工，采取培训加讲师的方式，则能极大的提高培训效果。

总之，要想做好企业培训决非易事，选择一至三个年度工作重点，作为突破口是明智的选择。这也是企业在进行新一年度培训规划时所应采取的策略，从而提供最好、最满意、最有用的服务给企业受训群体。

实用的员工培训方案集锦 篇 11

一、基本原则

以总分行关于建设经营管理、专业技术、技能操作三支队伍和人才开发为总体目标，紧紧围绕全行中心工作，重点做好基层经营机构管理人员，业务板块客户经理、柜面操作人员业务技能培训的原则；紧密合我行改革发展实际，完善岗位培训体系的原则；坚持

理论联系实际，学用相合的原则；专业素质与企业文化建设相合的原则；全员培训与全面提高相合的原则；按需培训与业务发展相合的原则。

二、培训目标

为全面推进我行业务流程整合、业务板块建设及业务经营转型工作，着力提升我行市场竞争力，20__年教育培训的主要任务是继续实施全员培训目标，具体要抓好经营管理、财务管理、风险管理、资产管理、个金业务、公司业务、算业务、内控与合规、文明优质服务、人力资源、计算机操作、企业文化建设、思想政治工作和党团工作等 14 个方面的培训；重点抓好以下 5 个方面：

一是适应业务流程整合、业务板块建设及业务经营转型和人力资源改革发展的需要，突出新知识新业务品种培训；

二是提高综合柜员的业务操作能力，突出综合柜员业务技能培训；

三是推动业务发展，突出展业培训；

四是不断提高经营管理水平，突出对管理层领导能力和执行力培训；

五是大力培训团队精神，营造积极向上的良好氛围，突出企业文化建设培训。

三、基本做法

1、依靠本行教学力量切实搞好培训。组织兼职教师、行部负责人、骨干人才按培训内容和要求认真备课授课，完成预计的培训内容，逐步提高我行自身办学能力。

实用的员工培训方案集锦 篇 12

当代企业员工培训及评估工作的重要性

1. 员工培训是获得高素质人力资源的有效途径。员工培训可以为企业组织内成员创造持续学习的机会，营造员工与企业的共同理念，提高组织的绩效，达到组织和员工“双赢”的目的。员工培训不仅能够更经济、可靠地获得人才，提高企业人力资源的质量，而且能有效地激励员工，培养员工对企业产生持久的归属感及对企业的忠诚，从而成为企业竞争力的来源之一。目前，国际上企业都十分重视培训工作。国际大公司的培训总预算一般占上一年总销售额的1%—3%，最高的达7%。

2. 培训评估是培训工作中不可缺少的重要环节。培训效果的评估，是指企业在组织培训之后，采用一定的形式，把培训的效果用定性或者定量的方式表示出来。良好的培训评估体系是在工作分析、岗位说明、绩效标准和管理以及培训要素之间的流程管理，这种流程管理的核心，就是通过培训不断提高业绩，并在提高业绩的基础上，逐渐提高绩效标准，进而使企业培训进入良性循环，真正服务于企业的经营战略。

员工培训评估工作的标准

对于培训评估标准的研究，国内外应用得最为广泛得是最早由美国学者柯克帕特里克（Kirkpatrick）提出的培训效果四级评价模型，该评估模型将培训的效果分为四个层次：

1. 反应层，即学员反应，在员工培训结束时，通过调查了解员工培训后总体的反应和感受。

2. 学习层，即学习的效果，确定参训人员对原理、技能、态度

等培训内容的理解和掌握程度。

3. 行为层，即行为改变，确定受训人员培训后在实际工作中行为的变化，以判断所学知识、技能对实际工作的影响。

4. 结果层，即产生的效果，可以通过一些指标来衡量，如事故率、生产率、员工流动率、质量、员工士气以及企业对客户的服务等。

随着我国企业对培训效果评估的日益重视，Kirkpatrick 培训四级评估模型已成为我国企业培训效果评估的主要标准，但在相当多的企业，培训效果评估一般只停留在第一、二层次，而缺乏深层次（第三、四层次）的评估。

确立员工培训评估机制的工作流程

1 评估准备阶段。

1.1 培训需求分析。培训需求分析是培训活动的第一步，它由培训管理人员采用各种方法和技术，对组织成员的目标、知识、技能等方面进行鉴别和分析，从而确定是否需要培训以及培训的内容。它是确定培训目标、设计培训计划的前提，也是培训评估的基础。另一方面，培训评估的结果又是培训需求分析的一个输入，可以为培训需求分析提供非常有价值的反馈信息，以便对培训的相关环节作进一步改进。

1.2 确定培训评估目的。在培训项目实施之前，人力资源开发人员就必须把培训评估的目的明确下来。多数情况下，培训评估的实施有助于对培训项目的前景做出决定，对培训系统的某些部分进行修订，或是对培训项目进行整体整改，

使其更加符合企业的需要。同时，培训评估的目的将影响数据收集的方法和所要收集数据的类型。

1.3 建立培训评估数据库。目前，培训效果的评估分为定性和定量两个方面，因此数据的收集也从这两个方面入手。定量数据包括：生产率、产品下线 PPM 值、利润、事故率、设备完好率、员工流动率等。定性数据包括：内外部顾客满意度、士气、工作氛围、工作积极性等。企业培训效果评估中，定量数据使用得非常广泛，而且极具说服力。

2 评估实施阶段。

2.1 确定评估层次。培训评估应本着实用、效益的原则，企业应根据自己的实际条件，对各项培训工作有针对性地进行评估。具体可以遵循以下办法：一是对所有课程都可以进行第一层次评估；二是对要求员工掌握知识或某项技能的培训，应进行第二层次培训。例如，新聘员工岗前培训，需要员工了解厂纪厂规、公司质量方针及质量目标、操作规程等，因此，对培训的考核可以采取闭卷考试和现场实际操作并用的方法。三是对以下培训进行第三、四层次的评估：耗时三个月以上的培训项目；投入较大的项目；解决顾客投诉方面的培训；培训效果对组织很关键的项目；组织管理层十分关注的项目。

2.2

选择评估方法。培训评估按时间可以采取即时评估、中期评估和长期评估。即时评估是在培训结束后进行的评估，而中期评估和长期评估则是受训员工返回工作一段时间后的评估。对不同层次的评估可以采取不同的方法。对第一层评估可采用问卷、评估调查表的方法；对第二层的评估可采用关键人物法、笔试、技能操作等；对第三层的评估可采用绩效考核法，即测量受训前后行为上的变化，也可采用比较评价法，即测量参加培训与未参加培训员工间的差别。对第四层的评估可采用收益评价法，计算出培训为企业带来的经济收益，还可以通过考察事故率、生产率、士气等来衡量。

2.3 收集、分析评估原始资料。原始资料的收集、分析是培训评估的重要环节。一般来说，第一层的评估收集培训评估调查表，第二层的评估收集笔试试卷及现场操作考核结果，第三、四层次的评估收集员工满意度、员工流动率、顾客满意度、生产率、设备完好率、财务利润和产品下线 PPM 值等。数据收集后，调动数据库中的数据，与原始数据进行对比，从而得出评估结论。

3 评估总结阶段。

3.1 确定培训评估报告。评估报告主要有三个组成部分：一是培训项目概况，包括项目投入、时间、参加人员及主要内容等；二是受训员工的培训结果，包括合格人数，不合格人员及不合格原因分析，另外还应提出不合格者处置建议，对不合格员工应进行再培训，如果仍不合格者，应实施转岗或是解聘；三是培训项目的评估结果及处置：效果好的项目可保留，没有效果的项目应取消，对于有缺陷

的项目要进行改进。

3. 2

跟踪反馈。培训报告确定后，要及时在企业内进行传递和沟通。一些企业往往忽略了这点而造成培训评估与实际工作脱节。培训评估报告应传递到如下人员：一是受训员工，使他们了解培训的效果，以便在工作中进一步学习和改进；二是受训员工的直接领导；三是培训主管，他们负责着培训项目的管理，并拥有员工人事聘用建议权；四是组织管理层，他们可以决定培训项目的未来。培训评估报告传递后，重要的是采取相应的纠偏措施并不断跟踪。培训主管可以根据培训效果调整培训项目，对于员工反应好、收效好的项目可以保留；对于没有效果的项目可以撤销；对于某些部分不够有效的项目可以进行重新设计和调整；对于某些领域欠缺的项目可以新增。

【拓展延伸】

怎样提高新员工培训效果？

第一字：广，即培训内容范围广

企业除了组织新员工学习岗位专业知识和技能外，还要组织大家了解企业文化，以及安全、消防、应急演练等方面的内容。

第二字：实，即培训内容抓实效

要把了解企业规章制度、掌握生产知识和作业流程作为培训重点，在培训之初明确培训要求，培训之中进行规范管理，培训之后要求规范遵守，以便新员工在自我严格要求中，实现对企业规章制度、生产知识和作业流程，从无到有、从理解到深入的转变，尽快融入企业之中。

第三字：新，即培训方式有创新

培训部门不妨采用思路引导、现场指导、员工互动、经验介绍、提问答疑、实践操作等模式，让新员工通过沟通交流、借鉴经验、现场落实等有效方式，增加培训的灵活性和培训效果。培训过程中，新员工要主动发言，互通有无，有效提高实践能力。

第四字：严，即培训考核严格化

企业应建立：每周一自查、每月一考核、季度一比赛、年终一评比；的培训考核机制，实行考核成绩及时公布。每季度在新员工中开展技能竞赛，评选出季度优胜新员工。每年年底对成绩突出的新员工进行表彰，营造创先争优的氛围。

第五字：引，即培训教育重引导

管理人员要正视新员工在工作学习中的错误，对新员工旁征博引、鼓励引导，消除和减少他们的抵触、急躁和盲目情绪，使他们正视和改正自身缺点，在循序渐进中提高自我教育和实战能力。

实用的员工培训方案集锦 篇 13

培训对象：前堂员工

培训目的：提高前堂员工的素质，为客人提供优质服务，提高本店的经营效益

培训要点：员工服务知识

员工从业能力

员工从业理念

培训计划：具体的培训课程安排

(一) 培训要点

餐饮业员工的基本素质包括思想素质、业务素质、心理素质等方面。在日常的工作中，可以将其具体化为丰富的服务知识、随机应变的服务能力和热情周到的服务态度等方面。

一、员工服务知识

餐饮业服务知识是餐饮业员工为了更好地提供服务而应当知道的各种与服务有关的信息总和。掌握餐饮业服务知识是餐饮业各项工作得以开展的最基础性的东西，只有在了解了丰富服务知识的基础上，才能顺利地向客人提供优质服务。

1. 了解丰富服务知识的作用

(1) 增加服务的熟练程度，减少服务中的差错

如果本店员工能熟练地掌握自己所在岗位的服务知识，就会在为客人的服务中游刃有余，妥帖周到。否则就容易发生差错，引起客人的不满和投诉。

(2) 增加服务的便捷性，提高员工招待客人的工作效率

丰富的知识可以使服务随口而至，随手而来，使客人所需要的服务能够及时、熟练地得到准确的提供。而本店也能因效率的极大提高为更多的客人提供更为周到的服务。

(3) 减少本店员工在提供服务中的不确定性

丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面，从而使酒店员工在服务中更有针对性，减少差错率。

2. 员工服务知识培训内容

(1) 本店的管理目标、服务宗旨及其相关企业文化。

(2) 员工岗位职责的培训内容

- ① 本岗位的职能、重要性及其在本店中所处的位置。

②本岗位的.工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

③本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施。

二、员工从业能力

1. 驾驭自如的语言能力

语言是员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映和传达企业文化、员工的精神状态等辅助信息。员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面：（1）语气

酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

（2）语法

语法运用要正确。主要讲的是语句成分的结构搭配准确无误，其主要指句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等。

（3）逻辑

逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。这是语言表达中一个非常重要的方面，逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

（4）身体语言

身体语言在表达中起着非常重要的作用，在人际交往中，身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。酒店员工在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

(5) 表达时机和表达对象

员工应当根据客人需要的服务、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当得体的语言进行表达。

2. 牢牢吸引客人的交际能力

人际交往所产生的魅力是非常强大的，它使客人对员工及傣妹产生非常深刻的印象，而良好的交际能力则是员工在服务中实现这些目标的重要基础。

(1) 员工在与客人的交往中，首先应把客人当作“熟悉的陌生人”

每一位新来的客人尽管对于员工都是陌生的，但在交往时，却要把客人当作已经相处很长时间的老朋友来看待，这样，酒店员工在提供服务时，便会摆脱过

实用的员工培训方案集锦 篇 14

一、重视培训年度规划，明确培训重点目标

企业要想做好切实可行又能够为企业带来明显效益的培训规划，必须从根本上重视培训规划，不能将培训看成可有可无的事情。一个好的培训规划绝不会只是一些培训课程的组合，一个差劲的培训规划往往只会浪费大量的资源，却得不到任何效果。只有从思想上重视培训规划，明确培训重点目标，才能够正确对待培训规划，也

才能够制定出有效的培训规划。

二、系统分析培训需求，有的放矢切入实际

企业整体的培训需求可以从五个方面来进行分析：企业发展战略、年度工作计划、企业文化、行业特性和企业发展阶段。部门培训需求主要是征求各部门主管的需求，由其根据部门的工作目标来提出自己的需求。员工个体培训需求则可以通过发放培训需求调查问卷的形式来完成，并由部门主管来判断是否符合企业的需求。这样培训满足的不仅是企业的培训需求，还满足了部门及员工的培训需求。

三、建立培训课程目录，制定课程开发计划

培训需求分析完成后，下一步就是为实现这些需求而安排培训课程。从需求的频率来分，培训课程可分为常规课程和随机课程两类。对于常规课程，培训管理者应该分门别类建立完整的课程目录，加强对课程的管理，并保证课程的延续和持续改善。根据课程目录制定年度培训课程开发计划，通过确定问题，与企业领导层讨论就需要解决的问题达成共识，进行自我分析，确定可行的方案，并分析选择的标准等方法，从而使培训更系统、更完善。

四、推行培训案例征集，有效性、吸引力倍增

实际工作中发生的案例是最好的材料，把工作案例提交给培训师，由培训师根据案例来组织课程，培训不可能不再具有针对性。结合员工实际工作中的案例，培训时不再拿世界知名的企业说事，培训对员工的吸引力增强了，也让员工感觉讲师讲的就是自己身边真实的状况，可以随时随地就用得着。企业应建立培训案例征集制度，由各部门管理者和员工收集整理提交工作中遇到的典型案例。同时，企业的培训管理者本身也要经常到各部门了解工作的情况，收集对培训有用的'案例。

五、制定岗位技能表，系统分析员工的培训需求

实现培训的系统性，必须系统分析每个岗位所应具备的知识与技能，制定岗位技能表及培训训练活动的具体实施方案，细化各项学习内容和考核目标，根据员工缺乏的技能再来组织培训。这是一项复杂的系统工作，不是一个部门，也不是短时间内所能完成的工作，但企业要真正地提高员工的素质，培训真正地要提升水平，使培训更系统，这是必不可少的一环。当这项工作完成之后，许多问题就迎刃而解，培训工作也变得更有效、更系统。

六、推行教练体系，全面提高培训效果

培训效果是培训管理者最头痛的问题。在企业内部建立一支讲师队伍，或者把内部培训师训练成一支讲师队伍，针对一些重要的课程与技能，针对一些重点的员工，采取培训加讲师的方式，则能极大的提高培训效果。

总之，要想做好企业培训决非易事，选择一至三个年度工作重

点，作为突破口是明智的选择。这也是企业在进行新一年度培训规划时所应采取的策略，从而提供最好、最满意、最有用的服务给企业受训群体。

实用的员工培训方案集锦 篇 15

第一部分培训工作重点

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。

第二部分 公司培训实施流程

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，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》。

实用的员工培训方案集锦 篇 16

1、培训目的：

通过培训使仓储部门员工能在具体操作中掌握商品的数、质、进、出、起到真正"活

蓄水池"的作用；使防损员能够独立操作防损工作流程、胜任意外事件状态下的岗位职责、最大限度地做好超市安全防损工作及与其它相关部门的协调配合。

2、培训内容

讲授课题

共计课时

讲授课题

共计课时

商品储存流程：

收货、入库、出库操作流程规范、如何建档、建卡、建帐。生鲜食品仓储管理

2 课时

防损充当的角色：

企业形象、站姿言行服务礼仪培训、国内外防盗器材品牌介绍及原理剖析、超市防盗防损的关键案例介绍与分析

2 课时

配送中心的营运过程：

单据流转过程与责任人管理、配送中心的作业管理与采购部、营运部、团购、财务部、电脑部的协调。

2 课时

产生损耗的原因及处理方法、

防损部工作操作流程及特点

与监控目标选定、偷窃引起的损耗及种种表现、

如何聚焦观察内盗、外盗现象、其现象识别及处理

2 课时

仓库工作规章制度：仓储工作程序、平台收货人员工作职责、
仓库各岗位工作职责……

如何防水、防火、防鼠、防霉、收货、商品分类、商品安全线
等制度。

2 课时

超市重点区域的监管、外盗发生现场处理程序与客诉接待、防
盗报警的处理程序……

营运环节的损耗管理：

组织学员对不同案例进行实地模拟演示

2 课时

实用的员工培训方案集锦 篇 17

1. 培训实施

课程体系化不足，每年新员工诉求差异较大

新员工培训连年举行，创新难，突破难

培训实施受现有资源约束较大，培训成本高，考核无依据

2. 能力诉求变化

新员工胜任力随着形势变化发生了根本性的改变

知识结构、业务技能的新要求比较突出

员工职业素养及就业心态也异于之前

3. 培训内容

只注重基础业务层面的培养

忽略了职业心态重塑和营销训练

忽略年轻人的新一代岗位诉求

4. 新员工特征

综合素质及学习能力较强，但易好高骛远

追求自由的工作环境及自我个性的体现

有远大的抱负及志向，不善于制定工作计划及职业规划

实用的员工培训方案集锦 篇 18

一、到职前培训（部门经理负责）

- 1、致新员工欢迎信。
- 2、让本部门其他员工知道新员工的到来（每天早会时）。
- 3、打算好新员工办公场所、办公用品。
- 4、打算好给新员工培训的部门内训资料。
- 5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。
- 6、打算好布置给新员工的第一项工作任务。

二、部门岗位培训（部门经理负责）

到职后第一天：

- 1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训（人力资源部负责）。
- 2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。
- 3、介绍新员工相识本部门员工，参观工作场所。
- 4、部门结构与功能介绍、部门内的特别规定。

- 5、新员工工作描述、职责要求。
- 6、探讨新员工的. 第一项工作任务。
- 7、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：

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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，探讨试用期一个月来的表现，填写评价表。

实用的员工培训方案集锦 篇 19

一、到职前培训（部门经理负责）

- 1、致新员工欢迎信。
- 2、让本部门其他员工知道新员工的到来（每天早会时）。
- 3、准备好新员工办公场所、办公用品。
- 4、准备好给新员工培训的部门内训资料。
- 5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。
- 6、准备好布置给新员工的第一项工作任务。

二、部门岗位培训（部门经理负责）

到职后第一天：

1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训(人力资源部负责)。

2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。

3、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所。

4、部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定。

5、新员工工作描述、职责要求。

6、讨论新员工的第一项工作任务。

7、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：

1、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。

2、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。

3、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。

三、公司整体培训：(人力资源部负责--不定期)

1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务。

2、公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核。

3、公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序。

4、公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

实用的员工培训方案集锦 篇 20

一、培训目标

1、增长知识：销售员肩负着与客户顾客沟通产品信息，搜集市场情报等任务，因此，必需具有必定地知识层次，这是培训地主要目标。

2、提高技能：技能是销售员运用知识进行实际操作地本领. 对于销售员来说，技能地提高不仅仅在于具备必定地销售潜力，如产品地介绍、演示、洽谈、成交等方面技巧地提高，还包含市场调查与分析地潜力，对经销商带给销售援助地潜力与客户沟通信息情报地潜力等等。

3、强化态度：态度是企业长期以来构成地经营理念、价值观念和文化环境. 透过培训，使企业地文化观念渗透到销售员地思想意识中去，使销售员热爱企业、热爱销售工作，始终持续高涨地工作热情。

二、培训的负责人和培训师培训讲师和内部经验丰富、业绩高的销售人员

三、培训的对象从事销售工作对销售工作有必须的认知或熟悉销售工作的基层销售人员四、培训的资料

1、销售技能和推销技巧的培训：一般包括推销潜力(推销中的聆听技能、表达技能、时间管理等)、谈判技巧，如重点客户识别、潜在客户识别、访问前的准备事项、接近客户的方法、展示和介绍产品的方法、顾客服务、应对反对意见等客户异议、达成交易和后续工作、市场销售预测等等。

2、产品知识：是销售人员培训中最重要的资料之一。产品是企业与顾客的纽带，销售人员务必对产品知识十分熟悉，尤其是对自己所销售的产品。对于高科技产品或高科技行业来说，培训产品知识是培训项目中必不可少的资料。具体资料包括：本企业所有的产品线、品牌、产品属性、用途、可变性、使用材料、包装、损坏的原因及其简易维护和修理方法等，还包括了解竞争产品在价格、构造、功能及兼容性等方面的知识。

3、市场与产业知识：了解企业所属行业与宏观经济的关系，如经济波动对顾客购买行为的影响，客户在经济高涨和经济衰退期不同的购买模式和特征，以及随宏观经济环境的变化如何及时调整销售技巧等等。同时了解不同类型客户的采购政策、购买模式、习惯偏好和服务要求等。

4、竞争知识：透过与同业者和竞争者的比较，发现企业自身的优势和劣势，提高企业的竞争力。具体包括：了解竞争对手的产品、客户政策和服务等状况，比较本企业与竞争对手在竞争中的优势和劣势等。

5、企业知识：透过对本企业的充分了解，增强销售人员对企业的忠诚，使销售人员融合在本企业文化之中，从而有效的开展对顾客的服务工作，培养顾客对企业的忠诚。具体包括：企业的历史、规模和所取得的成就；企业政策，例如企业的报酬制度、哪些是企业许可的行为和企业禁止的行为；企业规定的

广告、产品运输费用、产品付款条件、违约条件等资料。

6、时间和销售区域管理知识：销售人员怎样有效作出计划，减少时间的浪费，提高工作效率；销售地图的正确利用、销售区域的开拓和巩固等。

五、培训的'时间期限

共计六天，根据状况可适当调整

六、培训的场地

专业的培训基地、正规培训室，具有音响系统，白板，白板笔

七、培训的方法

1、讲授法：应用最广。十分适合口语信息的传授。可同时培训多位员工，培训成本较低。缺点是学员缺乏练习和反馈的机会。

2、个案研讨法：带给实例或假设性案例让学员研读，从个案中发掘问题、分析原因、提出解决问题的方案。

3、视听技术法：运用投影、幻灯片及录像进行培训。通常与演讲法或其他方法一同搭配进行。

4、主角扮演法：给受训人员一个故事让其演练。让其有机会从对方的角度看事情，体会不同感受，并从中修正自己的态度和行为。

5、户外活动训练法：利用户外活动来发挥团体协作的技巧，增进团体有效配合。但需注意某些课程的安全问题，另外培训费用也较高。

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/318061075000006102>