

酒店员工培训方案范文(通用 9 篇)

酒店员工培训方案范文篇 1

一、服务态度

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。

二、服务知识

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户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. 服从与协作能力服从是下属对上级的应尽责任。餐厅服务人员应具有以服从上司命令为天职的组织纪律观念，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。

酒店员工培训方案范文篇 2

一、

培训目的

- 1、通过拓展训练，使来自不同地区、不同经验的员工迅速融洽相处，增强团队的凝聚力、向心力；
- 2、通过外聘专业讲师的培训，使员工对餐饮服务有系统的了解，并能够熟悉服务流程和对客户进行服务；
- 3、通过内部培训，使员工了解酒店的服务理念，并能在培训后对餐饮服务的理解上有质的突破；

二、

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、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？

三、

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

五、培训预算

六、

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;

七、

出发及返程组织安排

八、

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
- 14、工作培训时间看书，听音乐等干与工作无关的事情扣 2 分
- 15、不能完成培训老师分派的日常工作扣 2 分
- 16、培训期间不讲普通话扣 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

27、拒绝任务，不服从正常管理或调动，不顾大局，经批评教育能认识错误，认错态度较好扣 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

35、晚上超过 21:30 以后外出或晚归，扣 20 分，有特殊情况需报经理批准，若不请假并无正当理由将严惩不怠

36、严禁员工夜不归宿，如有特殊情况需向经理请假，若不请假并无正当理由依情节扣 30——50 分

37、经常违规，屡教不改。(同样错误，三次以上)扣 20 分:

38、拒绝管理或调动，态度蛮横，欺骗或当面顶撞领导造成不良影响，视情节严重扣 50 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



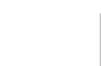
酒店员工培训方案范文篇 3

一年 7 月大家刚把洪灾战胜，新冠病毒又悄然而至，大家不得不停下手中的工作加入到疫情防控工作中去。

新冠病毒爆发后，我们在酒店领导的带领下，迅速落实各项防控措施，有序推进各项疫情防控工作。酒店领导亲力亲为，制定了疫情防控方案，并指导我们疫情期间各项防护工作，督促落实并对部署的工作进行检查。

餐饮部领导利用部门微信群对我们开展了疫情防控相关政策和疫情防控知识的培训，认真教育我们要注意个人卫生，做好日常防护措施，并时刻关注我们每天的动向和体温情况。同时利用这段时间开展线上学习：酒店应知应会、企业文化知识、工作操守与职责、常用术语、礼貌礼节行为规范以及消防知识，这些知识不仅工作中能运用到，生活中也是息息相关，让我们受益良多，不仅提升了自身业务能力及水平，也为复工复产做好了准备工作。

一场疫情，海为酒店全体员工团结一致，众志成城共筑防线，相信通过我们的共同努力，一定能够夺取这场战役的最后胜利！目前，确诊与疑似病例已经得到有效控制，疫情防控也渐渐接近尾声，让我们共同努力再多一点，我们就距离胜利的目标更近一些，黑暗终将过去、黎明必将到来，让我们一起加油！



酒店员工培训方案范文篇 4

随着酒店的迅速发展，对专业人才的需求也日益迫切，如何打造一只训练有素、勤恳敬业的员工队伍，怎样才能不断提升酒店的管理水平和服务水平，对酒店将来的发展都有着重要意义。面对 09 年济南市的酒店业市场，既有机遇又有挑战，作为人力资源部要做好员工培训工作，更好的服务从和服务于酒店的发展大计。 ， 酒店的培训计划有如下设想：

1、新员工入职培训

培训时间：有新招聘员工入职后（用三天的时间，每天两小时）
培训对象：每个月新上岗的员工和上月培训没有通过考试的员工
培训者：人力资源部

培训内容：以《员工手册》和《酒店应知应会》为主，介绍酒店的过去和未来及规章制度、酒店知识与概况、酒店业与旅游业的关系、酒店旅游业发展趋势与前景、介绍酒店的礼仪礼貌、服务意识与人际关系、酒店消防与安全知识培训等。

2、外语培训

培训时间：全年培训（根据需要调剂）

培训对象：酒店一线面客部门与二线热爱英语的员工均可参加培训
培训者：人力资源部

培训内容：饭店英语

3、礼貌礼仪培训

培训时间：根据需要可单独举行也可以与员工入职培训结合

培训内容：由人力资源部选定培训内容，着重提高酒店员工的服务意识与质量。

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/655204100334011132>