

# 酒店组织员工培训方案(优秀 7 篇)

## 酒店组织员工培训方案篇 1

### 一、员工培训的重要意义

当前酒店业发展迅速,竞争激烈,酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争,其实质是人才的竞争、员工素质的竞争,员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此,培训工作对酒店服务生存、发展的作用及意义是不容置疑的。通过培训,员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性,增强自觉性与责任感,接受并遵守规章制度,服务程序及服务标准,提高服务意识,服务效率,服务水平,从而保证在激烈中立于不败之地。

### 二、员工培训的基本原则

#### 1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业,为了不断迎合客人的需要,提高宾客的满意度,甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求,引导客人的消费,需要从酒店建筑设计、装饰布路、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进,保证培训内容的前瞻性。

#### 2、实事求是原则

即在培训过程中,无论是培训内容、形式、方法、进度等都应从新员工的实际情况出发,要适应其年龄特征、工作经历、岗位要求、现有的知识水平和服务技能等,使培训工作具有较强的针对性。

#### 3、学以致用原则

培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

#### 4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

### 三、员工培训的主要内容

培训的目的就是通过对员工在服务态度、专业知识和业务技能等方面的训练，提高他们的职业素质，提高酒店企业的管理水平与服务质量，从而实现酒店经营管理的目标。因此针对新员工，应该依次从以下几方面进行培训：

#### 1、酒店基础知识培训

包括酒店的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、酒店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识 and 了解。

#### 2、酒店企业文化培训

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

#### 3、酒店礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。新员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握酒店对从业者在上述方面的要求，以便在日后的服务中时时、处处体现出对客人的尊重。

## 酒店组织员工培训方案篇 2

### 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，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，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，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。

酒店组织员工培训方案篇 3

(一) 确定培训目标;

(二) 分解培训项目;例，摆台过程的分解。

(三) 培训具体工作的落实;

(四) 四步培训法：1，讲解;2，示范;3，尝试;4，跟踪指导;

(五) 情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。



(六) 培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

一，知识培训；

有利与新员工理解酒店服务概念，增强技能理解和对新环境的适应能力。同时系统掌握一门专业知识；

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

“菜”在外，“礼”在心。

包括：国际通用称呼礼：

1) 国际上对男性和女性的称呼；

2) 对地位高的官方人士称呼；

3) 对来自君主制国家贵宾的称呼；

4) 对有职业，职务和学位者的称呼；

5) 对军人的称呼；

6) 对神职人员的称呼；

7) 关于中国少数民族的称呼；

8) 部分国家的称呼礼节须知；

(一) 国内习惯称呼礼：

1) 敬称词的运用；

2) 谦称词的运用；



3) 美称词的运用;

4) 婉称词的运用;

5) 昵称词的运用;

(二) 外交活动称呼礼;

1) 要特别重视规范性问题

2) 周到并照顾到不同国家的文化习惯

3) 其他需要注意的礼节;

(三) 圆满答客的礼节;

1) 问答客人语气要婉转

2) 打扰客人也要讲究礼仪

3) 与客交谈话题要讲礼仪

4) 与西方人交往的“八不问”，年龄，婚姻，收入，住址，经历，工作，信仰，身体。

5) 圆满答客的其他礼节;

(四) 使用名片的礼节:

1) 使用名片的作用;

2) 递接名片的礼节;

3) 名片印制的礼仪规范;

(五) 接听电话的礼节:

1) “三响之内”必接听;

2) 问好之后再问候;

3) 避免用过于随便的语言;

4) 要学会注意聆听;

5) 要培养做记录的习惯;

6) 说话语气要平和;

7) 要礼貌地接听电话;

8) 礼貌地中断或转接电话;

9) 答话声音要亲切;

10) 关于音量与声调问题;

11) 如何婉转地结束电话;

(六) 餐厅卫生的礼节;

1) 关于个人卫生问题;

2) 关于工作卫生问题;

3) 关于环境卫生问题;

4) 关于餐具卫生问题;

5) 关于食品卫生问题;

(七) 客我关系的礼节;

1) 顾客心理要求;



2) 顾客就餐动机;

3) 顾客就餐通常的生理需求;

4) 须要摆正客我之间的关系;

2, 顾客性格分析, 了解不同性格的顾客, 应如何接引, 他们有哪些性格习惯及喜好; 面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客;

活泼型性格顾客;

思考型性格顾客;

和平型性格顾客;

3, 形体仪表及化妆知识, 餐厅员工代表着企业形象, “第一印象”特别重要, 所以员工不但要了解形体知识还应该懂化妆知识;

培训内容包括:

形体训练, 表情(微笑的标准), 形体姿势(站姿, 坐姿, 拾物.....)

化妆知识;

化妆的基本知识, 淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识, 春季色到冬季色的搭配等。

二, 技能培训;

也是目前酒店内最重视的一个培训项目, 也是新员工基本功;

订餐服务技巧;

填写订单技巧;

填写餐饮服务本须知；

送餐摆台服务技巧；

客房内用餐服务技巧；

如何办理客户结帐手续；

如何在送餐摆台后与客人道别；

如何向住店客人提供送餐服务的技巧；

1，中餐厅服务技巧。

1) “九知”与“三了解”：

九知；人数，桌数，主办方，邀请方，宾主身份，标准和时间，菜品，出菜顺序，收费办法。

三了解；风俗习惯，生活忌讳，特殊要求。

2) 分工要明确；

3) 布置要合理；

4) 中餐摆台及餐具准备；

5) 酒水及水果的领取；

6) 会前工作落实；

7) 迎宾技巧及要求；

8) 上菜服务讲顺序；

9) 分菜服务与撤换餐具服务；

10) 中餐宴会的结帐及送客服务;

11) 会后清理和特殊事件处理;

12) 中餐自助宴会的服务技巧及须知;

13) 团体餐的讲究。

2, 西餐厅服务技巧。

(一) 迎宾;

1) 招呼, 问候

2) 引客入坐

(二) 餐前服务;

1) 服务面包, 水;

2) 客人点餐前饮料;

3) 呈递菜单;

4) 解释菜单;

5) 服务饮料;

6) 点菜记录;

7) 送单。

(三) 开胃品(头盘 Appetizers) 服务;

1) 服务开胃品;

2) 服务开胃酒;

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/228060005104006133>