

精选员工培训计划模板合集（通用33篇）

精选员工培训计划模板合集 篇1

一、服务管理

1、迎候：加油员应站在加油岛靠近入口的一侧，面向车辆进入方向迎候客户。

2、引导车辆：当车辆驶向站内时，加油员应迅速判断车辆的油箱位置和应加油品品种，五指并拢，抬手臂引导车辆到所需的加油位停泊，在5秒钟内到达车前，做到“车道人到”。

开启车门：车停稳后，加油员应主动为司机开启车门。

3、开启车门：车停稳后，加油员应主动为司机开启车门。

4、微笑招呼：礼貌地向客户打招呼：“您好，欢迎光临！”或“欢迎光临！”如为熟悉的客户，可以直呼其称呼（如：林老板、陈经理、张先生、王师傅等）。

5、礼貌询问：加油员应提醒司机熄灭发动机及烟火，并请顾客不要使用手机，礼貌地询问顾客所需油品品种及加油数量。先问“请问您加什么油？”如顾客未听清楚或有疑问，应再次询问，然后再问：“（请问）您（要）加满吗？”得到肯定后应大声说：“好的，油品，加满（或XX元或升），请稍等！”

6、开启油箱：加油员应主动为司机开启油箱，并将油箱旋塞挂在油箱外盖处。如司机自行开启，加油员应表谢意。同时将加油机数码回零。，并向顾客说：“您请看数码已回零。”

7、预置：根据顾客需要的加油数量或金额在加油机上设置，预置后应加以确认。如顾客要求加满油箱，则不须预置。询问加油品种和数量，可于开启油箱、预置程序同步进行。

8、提枪加油：提枪前需确认油品无误。正确的加油姿势为：一手持加油枪，一手扶住加油胶管，并根据油箱位置采用站立或半蹲的姿势加油。拉动油枪时，应注意松开盘管，以免扭断软管或拉长到极限。加油过程中应密切注意油箱口，以防止油品溢出。

提示：提枪时，应将油枪口朝上，避免枪口余油滴落

9、收枪复位：加油完毕，应请顾客再次确认数量，收枪时应注意滴净油枪余油，枪口朝上，轻轻放回原位。收枪后应主动替司机拧紧油箱盖，上锁关好外盖。如不能肯定是否已盖好，应提醒司机检查。提示：收枪时，在枪口离开油箱口瞬间应转动手腕，使枪口上挑，避免枪口余油

10、擦车：询问顾客是否需要擦车，顾客同意后方可进行。擦车一般与加油同时进行，也可在加油后进行。所擦部位一般为挡风玻璃和后视镜等。擦车器具要干净，擦车动作快捷、有效。

11、提示付款（代客户付款或自行收款）。应给顾客开具付油凭证，并礼貌的告诉顾客加油机号、加油数量和需付金额，然后主动向顾客指示付款地点，并目送顾客到营业厅。如果顾客要求加油员代付款或由加油员自行收款时，加油员收款时应“唱收唱付”，并礼貌的将找零金放在顾客手中。

12、送行：确认客户付完货款后，加油员应礼貌地与客户道别。必要时替顾客关上车门，并之道别语（“再见，欢迎再来”等）或挥手告别。

13、清洁：如果没有下一个顾客，则应按照要求盘好加油胶管，清理场地，等候下一位顾客的到来。

二、岗位职责

1、认真执行加油“十三步曲”。

2、确保加油数量、品号型号准确无误。

3、及时向公司反映顾客对油站服务、促销活动等意见，并主动收集顾客各个方面的信息。

4、准确、快速完成收银工作，并按照有关规定开具发票。

5、确保当班期间加油场地以及洗手间的清洁卫生工作。

6、负责岗位范围内的安全监督工作，发现不安全因素或行为立即制止或汇报。

三、加油站基本安全知识

1、加油站进站须知

1) 加油站经营管理的石油产品具有易燃、易爆、易挥发、易渗漏和聚集静电电荷的特性。

2) 站内严禁烟火、禁止进站人员在加油场地或加油车辆内吸烟。

3) 严禁在加油场地检修车辆。

4) 不准敲击铁器和加油设备。

5) 严禁在加油站穿、脱和拍打化纤服装。

6) 严禁直接向塑料容器内罐装汽油。

7) 所有机动车必须熄火加油，两用车、摩托车、轻骑等禁止在站内发动。

8) 不得携带危险品进站，严禁载有危险品的车辆进站加油。

9) 站内禁用手机、BP机及非防爆电器。

10) 严禁在加油站内从事可能产生火花的作业。

2、加油站十大安全禁令

1) 严禁烟火，严禁堆放易燃物。

2) 严禁工作人员穿带钉子的鞋和易产生静电的服装上岗。

3) 严禁使用汽油擦洗衣服和器具，严禁使用化纤拖把和抹布。

4) 严禁给未熄火的车辆加油。

5) 严禁在站内进行检修车辆等敲击铁器、易产生火花的作业。

6) 严禁往塑料桶内直接罐装汽油。

7) 严禁在加油现场和油罐区使用通讯工具。

8) 严禁在强雷电时进行加油和卸油作业。

9) 严禁在加油站进行未办理动火手续的动火施工。

10) 严禁随意挪动消防器材。

3、加油员收银安全注意事项：

1)、收到的加油现金，在投入保险柜之前，由收银员负责。

2)、现金投入保险柜至核算员开柜清点前，由在投币记录上签字的收银员及当班班长共同负责。

3)、遇抢劫等突发事件时，因收银人员未按规定投币，造成损失金额超过规定外保存限额时，应投未投部分由收银员负责赔偿。

4)、因工作需要临时交接，未按规定履行交接手续造成损失又无法明确责任人时，由原保管责任人负责。

5)、加油站营业室非当班收银员、其他人员不得随意进入。

6)、加油站要加强社会车辆的管理，非加油车辆不得长时间在加油站加油区域或非加油区域停留。

7)、核算员在清点营业款时，其他无关人员不得在场。

8)、加油站需配备验钞机，方便收银员辨别货币的真伪。

4、灭火器使用方法

手提式灭火器：先将灭火器从灭火器箱内提出来，先看指针是否在可用范围之内，再拔保险销，然后将灭火器摇动几下，在着火处的上风口进行喷射。干粉灭火器和水成膜灭火器适应于油品起火的火灾，二氧化碳灭火器适应于用电起火的火灾。

四、特殊情况下的应急处理

1、油枪跑冒油：立即关闭油枪和加油机，用不带静电的棉纱、毛巾对现场跑冒的油品进行回收，地面难以回收的油品用沙土覆盖，待充分吸收残油后清除沙土。

2、加错油品：发现加错油品时，立即停止加油，向顾客道歉并立即汇报站长，站长征求顾客同意后抽出混合油品，加入合格油品，与顾客协商赔偿金额，礼貌送客。责任人承担由此造成的一切费用。

3、走单：出现走单时，应记下走单车辆的车牌号码。一般情况下，加油站员工不宜追逐走单顾客，以免发生危险。核实损失金额，由责任人员负责赔偿，若经常发生走单，可与当地警方联系，请求帮助。

4、加油机乱码应急程序：

1) 加油过程中，若加油机出现乱码，加油员应立即停止使用该加油机，向顾客表示歉意并说明原因后，立即向站（班）长汇报。

2) 与顾客协商确定已加油油品数量, 并根据双方一致意见进行处理。

3) 记录同罐其他加油机的数码, 对油罐进行计量, 确定乱码加油机实际销售数量。通知维修部门修理加油机。

4) 交接班时, 核实损失, 报站长处理。

5、加油车辆火灾的应急程序

1) 如是车辆油箱口着火, 加油员应立即停止加油作业, 油枪复位, 并脱下衣服或用石棉被将油箱口堵严封住, 同时向站内其他人员呼喊示警; 使用灭火器扑救油箱和地面余火, 合力将着火车辆推出站外, 待一切恢复正常后方可继续加油营业。

2) 如是车辆机关着火, 加油员应立即停止加油作业, 油枪复位, 同时向站内其他人员呼喊示警, 并使用灭火器扑救; 其他人员投入灭火扑救, 同时合力将着火车辆推出站外, 待一切恢复正常后方可继续加油营业。

3) 初起火警时, 现场人员应立即投入灭火抢险, 如果火警异常, 应立即拨打119火警电话报警。

6、人身上着火应急程序:

当人身上着火时, 切忌惊慌失措四处乱跑。这因为人身上粘上油火时, 跑动会使着火的衣服得到充足的空气, 火就会更猛烈地燃烧起来, 加重伤势。另外, 着火的人一跑, 势必将火种带到经过的地方, 有可能扩大火灾。因此, 人身上着火应注意以下几点:

1) 首先应迅速脱下衣服, 浸入水中, 或用手脚踩灭, 或用灭火器、水扑灭。

2) 如果衣服来不及脱, 可就地打滚, 把火扑灭。

3) 其他人要镇定沉着, 立即用石棉被、衣服、扫帚等朝着火人身上的火点覆盖、扑打或浇水, 或帮他脱下衣服, 但应注意, 不能用灭火器向人身体上喷射, 以免扩大伤势。

7、抢劫应急程序

1) 应尽可能保持冷静和警惕, 心里默念“不要慌, 不要慌”, 尽可能不要看歹徒的脸和缩小身体与歹徒正对的面积, 把手放在其视野范围内, 切忌乱动。

2) 在确保人身安全的条件下, 尽可能保护加油站财产。

3) 尽量记住歹徒的长相、年龄、性别、高度、身形、口音、服装、车辆特征以及歹徒逃跑的方向。

4) 报警(电话: 119), 不要触摸现场的任何物件, 留下目击证人等候警察到来。

5) 立即上报站长, 站长应立即赶赴现场。

6) 如有人员伤亡情况, 应同时拨打120急救电话, 启动“人员伤亡”紧急情况处理程序。

7) 目击抢劫的员工, 应尽快记录所经历的情况以免遗忘。

精选员工培训计划模板合集 篇2

新员工入职都需要参加培训, 作为餐饮行业的员工跟需要学习, 加强服务员的职业道德, 提高服务员对本职业的认识, 下面小编为你整理了中餐厅新员工培训计划, 希望你有所帮助!

第一天 介绍本酒店的规模、星级、内部的组织机构与了解各部门职能、各项服务设施的营业时间、收费标准、所在位置, 以便日后使她们能够及时准确内容服务; 介绍本酒店的着装要求, 使她们有一个良好的精神状态去迎接工作, 并且要求在工作中时刻带着甜美的微笑与每个人主动打招呼。

第二天 培训礼貌用语, 常用的礼服务用语及其服务忌语, 例如礼貌用语: “您好、请、对不起、没关系”等; 服务忌语例如: “不知道、有完没完, 喊什么, 等会儿, 我就这态度”等。

第三天 培训, 例如: 托盘、折花。

第四天 培训, 例如: 摆台、站立等。

第五天 培训酒店酒水品种、价格等菜肴的配料及其口味、价格等。

第六天 培训规范服务顺序及其上菜顺序。

第七天 培训服务员的服务态度, 不可因为心情不好或遇到不愉快的情况, 在工作中出现消沉、冷漠、懒散和应付的工作态度, 这是我们每个人都应忌讳的, 只要上岗就要树立良好的形象。

第八天 培训一些服务上的细节，例如：烟缸超过多少个烟蒂应及时更换或客人拿出烟时我们及时主动的为客点烟。

第九天 培训买单程序，方式及其所需要的证件等。

第十天 了解酒店领导及其酒店的老顾客名字、单位、职称、饮食喜好，以便日后更好的服务于客人。

第十一天 培训为客人点菜服务及其点菜服务上的细节问题。

第十二天 培训服务员的素质，例如：心理素质、职业道德素质。

第十三天 处理一些突发事件，例如：换电期间，自我先不要慌张，先安抚客人并且及时点上蜡烛等。

第十四天 细节化、超常化服务，例如：客人喝醉酒时，在客人未提出要求时，我们能够及时递上一杯浓茶，一块小方巾，这样会使客人感觉到你在关心他，在重视他，有一种“宾至如归”的感觉。

第十五天 培训感情化服务，可以把感情化服务认为是优质服务的灵魂，这就要求我们服务人员“以情感人”，做到“急宾客之所急，想宾客之所想，做宾客之所需，解宾客之所难”感情化服务是人与人接触中的心灵交流，应当是动之以情，付之以诚，只有这样才能打动对方，要是我们人人都能够做到个性化服务，我们的服务必定是第一。

接待处员工守则

一、仪态

1、本部员工以站立式服务为主，通宵班员工凌晨一点钟后可坐下，但若有客需立即起立为客殷情服务。

2、正确的站立姿势是将两脚自然分开与肩同宽，头要正，肩要平，两眼平视前方，挺胸收腹，在营业区域内不得东倒西歪，前倾后靠，不得夜伸腰，驼背。

二、仪表

1、身体、面部、手部必须清洁。

2、上班前不能吃有浓烈气味的食物。

3、头发要常洗、整齐，不能有头屑。

4、女员工上班要化妆，但不得浓妆艳抹。

5、不得配戴装饰物（婚戒除外），不得留长指甲，更不能涂指甲油。

6、必须端正佩戴工号牌。

7、制服外衣，衣袖，衣领处不得显露个人物品，如纪念章，笔纸等。

三、表情

1、微笑是最起码应该有的表情。

2、面对客人应表现出热情，亲切，真实，友好，必要时要有同情的表情，做到精神振奋，情绪饱满，不卑不亢。

3、与客人交谈时要注意眼望对方，并不时给予相应的反应。

4、双手不得叉腰，交叉于胸前，插入衣裤或随意乱放，营业范围内不能抓头，抓痒，挖耳，抠鼻孔，不得敲桌子，敲击，或玩弄其他物。

5、行走要迅速，但不要跑步，二人并肩而行不得搭膊，挽手，与客人相遇应靠左边而行，必要。

6、时应让客人先行，不能从二人中间穿行，如请客人让路要讲对不起，不得横冲直撞，粗俗无礼。

7、营业范围内身着制服，不得哼歌，吹口哨，晃脚。

8、不得当众整理个人衣物。

9、不要将任何物件夹于腋下。

10、在客面前，不能经常看手表。

11、咳嗽，打喷嚏时应转身向后并说对不起。

12、不得谈笑，大声说话，喊叫，乱丢乱碰物品，发出不必要声响。

13、不得用手指或笔杆指客人或替客人指示方向。

14、要注意自我控制，随时注意自己的言行举动。

15、客人和你讲话时应全神贯注，用心倾听，不得东张西望，心不在焉。

16、在为客人服务时不得流露出厌烦，冷淡，愤怒，僵硬，紧张，恐惧的表情，不要扭捏作态，做鬼脸，吐舌头，眨眼。

17、员工在服务工作中打电话或与客人交谈时，如有客走近，应立即示意，表

示已注意他的到来，不能毫无表示，等客人先开口。

18、打电话时如有客在旁边不得说粗话，更不能在电话里与人大声争执。

四、言谈举止

1、声调要自然，清晰，柔和，亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免客人听不太清楚。

2、三人以上对话，要用相互都懂的语言，不讲过分玩笑。

3、说话要注意艺术，多用敬语，注意“请”，“谢”字不离口。

4、不得以任何借口顶撞，讽刺。挖苦客人。

5、要注意称呼客人姓氏，未知姓氏之前要称呼“先生”，“小姐”。

6、指第三者时不应称“他”或“她”而应说“那位先生”“那位小姐”。

7、从客人手上接过任何物件时都要说谢谢。

8、客人讲“谢谢”时，要答“不用谢”，不要毫无反映。

9、见到客人要主动打招呼，问好。

10、任何时候不准说“喂”或是“不知道”。

11、离开正面对的客人一定要说“请稍候”。如果离开时间较长，回来后要说“对不起让您久等了”，不能一言不发就开始服务。

五、电话

所有来电，务必在三响之内接听。

1、接电话先问好，报单位，并说“请问有什么可以帮到您呢？”

2、接电话时要注意拿电话姿势，中途需与他人交谈，应用另一只手捂着听筒，必要时做好记录，最后向对方复述一遍。

3、一定要让客人先挂电话，才能挂电话，任何时候不得用力掷听筒。

4、不能当着客人面大声谈私人电话，如遇到客人应立即结束私人电话并为客户服务。

六、其他

1、非因工作需要或经理同意，不得带人或陪人进入客房区域。

2、上班用膳时间需服从主管安排。

精选员工培训计划模板合集 篇3

为提高公司人力培训的效果，营造尊重知识、尊重人才的文化氛围，促进全体员工知识、技能的持续更新，特制订本实施办法：

（一）提高公司管理人员的专业技能、管理能力与领导水平；

（二）改善全体员工的知识结构，提升员工的综合素质、工作技能和工作态度，满足公司的快速发展需要，更好的完成公司各项工作计划与工作目标，以及提高员工的能动性，达到员工自我实现的目的。

一. 培训体系设置原则

（一）轮训制的原则；

（二）全员培训的原则；

（三）集中安排与自主学习的原则；

（四）一般与重点相结合的原则；

（五）培训效果反馈的原则。

二. 培训课程体系设计

（一）岗前培训

培训对象：公司新进员工

培训内容：（1）公司基本情况介绍：包括公司简介、创业历史、企业现状以及在行业中的地位、未来前景、经营理念与企业文化、业务范围、组织机构及各部门的功能设置等；

（2）公司管理制度；（3）上岗前培训：岗位职责、业务知识、技能、业务流程等。

培训目的：通过对新员工的培训，使他们加快认同公司文化和公司目标，了解基本业务知识与技能，更好地调整心态，积极地投入到工作中。

（二）员工意识、责任和技能的培训

培训对象：一般员工

培训内容：（1）遵纪守法的意识；（2）爱岗敬业和责任意识的教育；（3）安全、质量、环保、成本意识；（4）应知应会及操作水平的提高；（5）开展名师

带徒活动等 培训目的：通过培训让员工遵纪守法、爱岗敬业，养成良好的安全、质量、环保、成本意识，熟练掌握本岗位的应知应会内容。

（三）专业技能的培训

培训对象：一般管理人员，包括：技术员、安全员、质量、调度员、班组长、专职管理人员等

培训内容：（1）业务技能；（2）高新技术等。

培训目的：通过一般管理人员的业务培训及高新技术的学习，不断提升管理人员业务能力和管理水平。

（四）综合管理知识培训

培训对象：公司中层、主管

培训内容：中层管理必备素能和方法等

培训目的：通过对综合管理知识的培训，使管理人员掌握正确的管理方法，提高干部综合管理水平。

（五）员工的自我学习

学习对象：在职员工

学习内容：专业知识、岗位技能、综合知识及公司分发的学习书籍等。

学习目的：养成自我学习的习惯，提高自身素能。学习途径：阅读书籍、网上学习、工作中辅导或工余学习。

三、培训的实施

（一）由公司统一安排培训：

1. 轮训：公司根据整体发展的需要，制定培训内容，在公司分批、分层次进行轮训。

2. 公司内培：由人力资源部根据培训计划与相关职能部门共同负责培训事宜的联系与准备，人力资源部于培训前用OA将培训课程、参加对象、培训时间、地点等内容通知各部门负责人，各部门负责人按通知要求组织安排员工参加。部门负责人于培训当天安排参加培训的人员进行签到，并记录缺席及迟到、早退人员，并于事后进行培训的考核、评估与跟踪。

3. 公司外培，经公司领导班子同意后实施。

（二）由部门安排的内部培训：部门根据培训计划对照实施，由部门负责人让受培训人员在培训签到表上签名，并对培训人员进行考核、评估，以确认受培训人已掌握了相关内容。结束后将培训教案表、培训人员签到表、培训人员考核、评估情况交至人力资源部备案。

（三）自主学习：由学习人将有关学习内容与结果报部门负责人负责培训人员处备案。

四. 培训计划

人力资源部年初编制培训计划。

五. 培训的考核与奖励：

（一）参加培训情况的考核与奖励：

1. 参培员工不得无故缺席，违者罚款200元。

2. 参培员工应严格遵守上课时间，培训教室内严禁吸烟及接听手机，将手机等通讯设备置于震动或静音状态，紧急电话在教室外接听；培训讲师授课期间，应尊重老师，自觉维护课堂秩序，不得交头接耳、大声喧哗等，并在签到表上签到，不得迟到、早退、无故中途离开，违者罚款100元。

3. 在培训项目实施过程中，员工不服从管理，影响培训工作正常进行的，罚款200元。

4. 在培训项目实施过程中，部门组织工作不力，影响培训工作正常进行的，追究部门负责人责任并罚款200元。

5. 参培员工确因工作或个人特殊原因不能上课的，需向人力资源部递交请假条，并经所在部门领导、公司分管领导签字批准。

6. 年度培训项目实施过程中，积极配合公司推进培训工作的部门，酌情给予1000-20__元奖励。

7. 年度培训项目实施过程中，积极参加培训项目并表现突出的员工，酌情给予500-1000元奖励。

六. 效果评估：

(一) 反应评估, 测量受训者对培训的印象或态度。如, 培训是否有价值? 员工是否从培训中学习了更多内容? 学员是否感受到培训带来的帮助? 使用问卷调查、座谈会、心得、报告来进行。

(二) 学习评估, 主要测量学员通过培训学习、掌握了多少内容, 使用测试法来进行。

(三) 行为评估, 关注受训人员通过培训后行为改变的程度。如: 培训后, 受训人员在工作中的行为方式是否有所改进提高等。

精选员工培训计划模板合集 篇4

一、培训目的

本方案属于新员工入职制度之一, 在于帮助新入职员工快速融入公司企业文化, 树立统一的企业价值观念, 行为模式, 了解公司相关规章制度, 培养良好的工作心态, 职业素质, 为胜任岗位工作打下坚实的基础。

1、为新员工提供正确相关的公司及工作岗位信息, 增强新员工走入市场信心。

2、让新员工了解公司产品知识, 更快进入工作状态。

3、让新员工了解公司历史、政策、企业文化、树立对公司信心和期望。

4、让新员工感受到公司对他的欢迎, 让新员工体会到归属感。

5、使新员工明白自己的工作职责, 加强同事之间的关系。

6、提升新员工解决问题的能力及提供寻求帮助的方法。

二、培训人员职责

1、对新人须全心全意的进行岗位专业知识传授和指导。

2、根据培训时间对新人在过程中, 予以成绩考核及技能评估。

3、培训人员应及时将新人工作中表现及时反馈人事部。

三、新员工

1、严格遵守公司各项规章制度。

2、虚心、认真的接受培训师人员的教导和安排。

3、严格执行岗位操作标准和制度。

4、每周、月对本岗位工作内容、工作成绩、建议及个人心得以书面的形式交予人事部。

四、新员工培训安排明细表如下:

(略)

精选员工培训计划模板合集 篇5

一培训背景

-x公司自成立之始, 就相当重视新员工的入职培训, 一直把它作为公司培训体系中的重点, 给予了相当的关注。公司在多年的新员工培训实践中, 总结了一套具有本公司特色的培训体系。通过这套培训能够让新员工适应本公司的文化, 熟悉工作流程, 建立良好的人际关系, 企业的发展作出了应有的贡献。在20xx年伊始, 人力资源部根据本年度公司的人才需求计划, 在各大型人才市场招聘到了基本上适合公司用人标准的应届大学生。当这些大学生走上工作岗位之后, 公司各用人部门反映这批新入职员工对工作没有兴趣, 对工作不熟悉, 不安心工作, 有不负责任的表现。公司人力资源部经理认识到问题的严重性, 决定让人力资源培训主管负责这次新员工的入职培训, 及时的解决新进人员上述方面存在的问题。因此, 培训主管按照领导的指示和新进员工的实际情况, 制定了一个详细的《新进员工入职培训项目设计书》。

二培训项目设计

(1)培训目标 1.过培训让新员工感受到企业对他们的欢迎, 体会到归属感, 以鼓舞士气; 消除他们初进企业时的紧张焦虑情绪, 很快适应新的工作环境。 2.过培训让新员工了解和掌握所在岗位应具备的基本知识, 工作程序, 工作要求和操作要领, 使他们尽快的进入角色。另外还应该提高新员工解决问题的能力, 提供寻求帮助的方法, 提供讨论的平台, 帮助他更快地胜任本职工作; 3.工了解企业的历史、现状, 让他们融入企业文化。尽快容入到企业这个大家庭中来, 建立主人翁意识, 为企业发展作出应有的贡献!

4.培训让新员工在组织的帮助下建立职业生涯管理意识。

(2)培训内容

根据上述的分析的培训需求和培训目标，可以从以下三个方面展开对新进员工的培训：

1.公司概况和企业文化的培训

在这个层面上通常是让员工了解公司的基本背景，成长过程，产品，战略目标，企业文化和价值观，并希望员工能够把自己放在公司这个环境中衡量自己的价值，为企业多做贡献，将来的奋斗方向，以及自己在公司所处的位置。

2.公司制度的培训

这个层面主要是向员工介绍公司的.保障制度，政策，安全法规，工作时间，薪酬和考核制度等激烈机制和压力机制，让员工明白，只要他们努力的尽自己的力量为企业做了贡献，企业是不会亏待他们的，也就是让他们与企业共荣辱，共进退。

3.技能培训

主要让新员工了解所在部门和岗位所需的工作标准，操作要求，质量保证，上下流程关系，对于专业性特别强的岗位，还要有针对性的展开实际操作培训，让员工熟练的掌握操作技能后在上岗操作。

4.职业生涯管理培训

主要是让员工掌握一些基本的职业生涯管理的知识，然后能够对自己的职业生涯做一个详细的规划。

(3)培训资源

企业概况和企业文化主要是由公司总经理负责培训

公司制度层面的培训主要是由人力资源经理负责培训

技能培训主要是由部门主管或者是在本部门中工作业绩突出的员工负责培训

职业生涯管理培训主要是由知名的培训公司的职业生涯管理专家负责培训

(4)培训方法

培训方法的新异，是培训效果的催化剂。培训的方法有多种，如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等。各种方法都有不同的特色，在新员工入职培训中，要依据企业的需要和可能，合理地选择采用。在企业概况和企业文化层面的培训上可以采区讲授法和案例分析法相结合方式

在公司制度层面上主要采用讲授法和讨论法的方式

在技能培训主要是采用演示法，角色扮演法的方式

职业生涯管理主要采用讲授法，案例法，讨论法相结合的方式

(5)培训场所和设备

在这次新员工入职培训中，主要是在室内和工作场所展开。因此，需要一个多媒体教室或者多功能会议厅。

新员工入职培训的设备包括教材、笔记本、笔、模型、投影仪、电视、录相等。

在进行实际技能培训的时候，需要到工作现场进行操作培训，那就要求有关部门准备有些实验所需的硬件设备。

精选员工培训计划模板合集 篇6

一. 新晋员工入职训练课程设计目的

二. 心态训练

1) 样板课程内容演绎：心态篇

——您具备追求成功人生的心态吗？

——角色转换及心态调整

2) 如何进行课程设计

3) 现场课程设计练习：认识企业

4) 现场演练：认识企业

5) 现场点评与总结

三. 工作方式与工作技巧训练

1) 课程演绎的技巧

2) 样板课程内容演绎练习：行动篇

3) 课程演绎点评

四. 技巧训练

1) 如何挑选您企业所需的培训内容

- 2) 如何做新晋员工的需求调查
 - 3) 样板课程内容演绎练习：技巧篇
 - 4) 课程演绎点评
- 五. 礼仪训练
- 1) 基本商务礼仪知识
 - 2) 现场学员礼仪练习

六. 课程评估

- 1) 课程评估表设计
- 2) 课程评估表范例

附：样板课程内容

第一篇 心态篇

一、您具备追求成功人生的心态吗？

四个信念：

—我有必定成功公式

—过去不等于未来

—做事先做人

—是的，我准备好了

二、企业与您

企业是什么

企业的组织

工作场所是什么

您作为新晋人员的自觉

第二篇 行动篇

一、科学的工作方式

进行工作的程序（六步骤）

强烈的问题意识

创新意识

二、了解您的职务

责任、权限、义务

了解您工作的前手和后手

三、完成指派工作

接受命令的三个步骤

解决问题的九个步骤

四、企业新人工作的基本守则

第三篇、技巧篇

一、人际关系的技巧

与同事相处之道

与上司相处之道

二、沟通的技巧

有效沟通的五个重点

沟通禁忌

沟通准备五大步骤

企业内部沟通

企业内部沟通文书范例

三、报告的技巧

如何准备您的报告

进行一次成功的报告

四、电话的技巧

接电话的技巧

打电话的技巧

代接电话的技巧

五、时间管理的技巧

时间管理理论

时间的三大杀手

十六个有效利用时间的方法

六、会议的技巧

做好会议前的准备工作

有效地进行会议

做好会议后的追踪工作

第四篇、礼仪篇

一、男性的仪容、穿着与姿态

二、女性的仪容、穿着与姿态

三、行礼的方式

四、交换名片的礼仪

五、会客室入座的礼仪

六、奉茶或咖啡的礼仪

七、共乘汽车、计程车、火车的座位礼仪

八、共乘电梯的礼仪

九、拜访客户的礼仪

十、接待预约访客的礼仪

十一、应对临时访客的礼仪

十二、餐饮的礼仪

课程形式

讲授 启发式、互动式教学 小组讨论

案例分析 角色扮演 观看录象

心理测验 练习

课程期间

2天

名额

30人以内

开办周期

按需要开办

报读方法

参加公开课或组织内训

精选员工培训计划模板合集 篇7

一、培训的目的

- 1、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
- 2、让新员工了解公司所能提供给他的相关工作情况及公司对他的期望
- 3、减少新员工初进公司时的紧张情绪，使其更快适应公司
- 4、让新员工感受到公司对他的欢迎，让新员工体会到归属感
- 5、让新员工明白自己工作的职责、加强同事之间的关系

二、新员工培训的程序

就职前培训→部门岗位培训→公司整体培训

↓ ↓

反馈与考核 反馈与考核

(1) 就职前培训 (部门经理负责)

- 1、让本部门其他员工知道新员工的到来 (每天早会时)。
- 2、准备好新员工办公场所、办公用品。
- 3、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。(或是本人)
- 4、准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)

到公司第一天:

- 1、九点到公司报道，九点半组织早会欢迎新成员加入
- 2、介绍部门成员，部门内的特殊规定
- 3、新员工的工作描述、职责要求
- 4、安排员工第一项工作任务
- 5、中午陪新员工一起吃中饭

到公司第二天 (部门经理负责)

熟悉公司制度、产品

(3) 公司整体培训

到公司第三天（总经理负责）

- 1、总经理从部门经理了解新成员情况
- 2、总经理给新成员介绍公司的发展情况
- 3、总经理与新成员面谈（了解其想法）

三、新入职员工事项指导标准

1、如何使新进人员有宾至如归的感受

当新进人员开始从事新工作时，成功与失败往往决定其最初数小时或数天中。

而在这开始的期间内，也最易于形成好或坏的印象。新工作与新上司也和新进员工一样地受到考验，所以主管人员成功地给予新聘人员一个好的印象，也如新进人员要给予主管人员好印象同样重要。

2、新进人员面临的问题

- 1) 陌生的脸孔环绕着他；
- 2) 对新工作是否有能力做好而感到不安；
- 3) 对于新工作的意外事件感到胆怯；
- 4) 不熟悉的人、事、物，使他分心；
- 5) 对新工作有力不从心的感觉；
- 6) 不熟悉公司规章制度；
- 7) 他不知道所遇的上司属哪一类型；
- 8) 害怕新工作将来的困难很大。

3、友善的欢迎

主管人员去接待新进人员时，要有诚挚友善的态度。使他感到你很高兴他加入你的单位工作，告诉他你的确是欢迎他的，与他握手，对他的姓名表示有兴趣并记在脑海中，要微笑着去欢迎

他。给新进人员以友善的欢迎是很简单的事情，但却常常为主管人员所疏忽。

4、介绍同事及环境

新进人员对环境感到陌生，但如把他介绍与同事们认识时，这种陌生感很快就会消失。当我们置身于未经介绍的人群中时，大家都将是如何的困窘，而新进人员同样地也感到尴尬，不过，如把他介绍给同事们认识，这个窘困就被消除了。友善地将公司环境介绍给新同事，使他消除对环境的陌生感，可协助其更快地进入状态。

5、使新进人员对工作满意

最好能在刚开始时就使新进人员对工作表示称心。这并不是说，故意使新进人员对新工作过分主观，但无论如何要使他对新工作有良好的印象。回忆一些当你自己是新进人员时的经验，回忆你自己最初的印象，记忆那时你是如何的感觉，然后推己及人，以你的感觉为经验，在新进人员参加你单位工作时去鼓励和帮助他们。

6、与新进人员做朋友

以诚挚及协助的方式对待新员工，可使其克服许多工作之初的不适应与困难，如此可降低因不适应环境而造成的离职率。

7、详细说明公司规章制度

新进人员常常因对公司的政策与法规不明了，而造成一些不必要的烦恼及错误，所以明白说明与他有关的公司各种政策及规章。然后，他将知道公司对他的期望是什么，以及他可以对公司贡献些什么。

8、以下政策需仔细说明

- 1) 给薪方法；
- 2) 升迁政策；
- 3) 安全法规；
- 4) 员工福利；
- 5) 人事制度；
- 6) 员工的行为准则。

上述政策务必于开始时，即利用机会向新员工加以解释。

9、给予安全培训

1) 配合新进人员的工作性质与工作环境, 提供其安全指导原则, 可避免意外伤害的发生。安全训练的内容是:

工作中可能发生的意外事件;

各种事件的处理原则与步骤;

仔细介绍安全常识;

经过测试, 检查人员对“安全”的了解程度。

2) 有效的安全培训可达到以下目标:

新进人员感到他的福利方面, 已有肯定的保证;

建立善意与合作的基础;

可防止在工作上的浪费, 以免造成意外事件;

人员可免于时间损失, 而增加其工作能力;

对建立公司信誉极有帮助。

xx公司新员工部门岗位培训检查监督表

部门经理: 年 月 日

精选员工培训计划模板合集 篇8

本月是全国质量月, 为加强施工管理、提高施工人员施工技能, 让每一位员工在施工作业过程中有依有据有的放矢, 技术部向项目部领导申请于本月进行施工技术培训, 得到领导赞许和支持, 培训会的具体情况如下:

1、培训会讲解员为:

技术部: 计德民、黄炳超、高明、陆鹏宇 工程部: 井玉和、刘会民

2、邀请参加培训人员:

地块项目部土建、水暖、机电、安全等各专业口管理人员、劳务方项目部各作业班、组长及对口专业管理人员(必须参加)、劳务方其它人员酌情自愿参加。

3、9月15日-9月30日计划培训屋面找平层、找坡层、保温层, 防水层施工

精选员工培训计划模板合集 篇9

一、培训目标

第一条 本计划以系统性为特征, 目的是完善本公司的员工培训。

第二条 本公司为储备人才的长期培训或短期培训, 均需依本章所列之条例进行。

第三条 本节所列培训目标, 是为了人事部门进行培训时提供一定的参考。

第四条 凡计划培训时, 首先确定这一培训是新进员工培训或在职培训。

第五条 订立目标时应注意如下事项:

1. 是否希望改进在职人员的工作效率?

2. 是否希望通过培训改进员工工作表现?

3. 是否需要为在职人员未来发展或变动工作做准备?

4. 是否需要通过培训使员工有资格晋升?

5. 是否是为减少意外, 加强安全的工作习惯?

6. 是否是为改善在职人员的工作态度, 尤其是减少浪费的习惯?

7. 是不是需要改善材料处理加工方法, 以打破生产技术上的瓶颈现象?

8. 是否是培训新进员工以适应其工作?

9. 是否需要教导新员工了解全部生产过程?

10. 是否是培养在职人员的指导能力, 以便在工厂扩充时, 指导新进员工?

二、训练企划的推动者

员工教育训练须由上而下进行才会有效果。训练企划案不但要获得高级主管之参与、支持, 而且需要他们大力推动, 否则一切属于空谈。

三、经费来源

教育训练是一种长期投资, 公司应每年编列预算, 支持各种训练。

四、训练目标

确定训练的目标。训练目标是为达成公司之要求或员工个人的需求, 还是为配合新工作而开展的, 训练目标需让受训者充分了解。

五、训练时期

营业淡季是训练的好时期。

六、培训地点

高管人员培训地点为公司会议室、公司沙盘演练室, 中层干部和专业技术人员

培训地点为公司租借的教科室与公司工厂的仪器、工厂的实验室，一般职工培训场地为公司租借的大型阶梯室、工厂场地。

七、培训组织者

培训组织者为公司董事会

八、培训教师

培训教师将专门聘请大学教授，高级技师，中级技师多名进行不同层次不同职位的培训教导。

九、后期保障工作

所有参加培训的公司职员或者公司预报职员，必须签下参加公司培训后要与公司进行多少年工作的相关合约，职员若是培训成功或者有优秀表现，公司将重点培养与考虑进行升职加薪等相关奖励，望本公司职员们积极进行培训，充实自己为公司作出贡献。

精选员工培训计划模板合集 篇10

1. 公司规章制度。

2. 托盘、斟酒、铺台等基本原理、要领(练习)了解与认识餐厅部的基本具器设备。

3. 餐厅服务程序:预定，铺台面，铺餐具。

4. 班前会:餐前复查

5. 餐间服务程序。

6. 餐后服务程序。

7. 了解本餐厅的特色菜肴。

8. 练习整套服务程序。

9. 开档工作、收档工作及卫生情况讲解。

10. 企业对培训人员的评估。

一、规章制度

服从及执行上司的指令;同事间严禁相互争斗;在指定通道进出;不得把制服带出;离职前应交所有财物;拾到他人财物应交上司;未经公司同意不得擅自用娱乐用品;节约用水、电;工作时间不得与亲友会谈，如有特殊应在指定地点;上班时不得打私人电话;注意个人卫生，上班时不得洗澡;更衣室不得放易变质食品，贵重物品上锁;不得私吃、私分客人食品;严禁索讨小费;严禁同客人发生争执;严格遵守保密制度。

仪表仪容

1、保持头发清洁，不染色。

2、不理奇异发型，不披头散发。

3、化淡妆，不使用浓烈香水，不留长指甲，不涂指甲油。

4、工作制服整洁、平整。

5、除了婚戒，其余首饰不外露。

6、保持皮鞋光亮(五色袜子或淡灰色)。

7、佩带标牌。

遇到上司应主动打招呼，同客人讲话应目视对方，交谈时应不时用礼貌语，进房应先敲门。

消防知识培训

发现火时应保持冷静，利用附近消防器材进行培训。

二、托盘

1、六个点，不靠胸，有一拳之间。

2、托盘一律，用左手，左手弯曲，掌心向上，五指分开，托在盘底的中心部分，掌心不要贴于盘底，手指、手掌、手腕同时受力，托盘平托于胸前，托盘端后不要伸太远，也不要贴于胸，一般以距胸15CM为准，托盘行走同时，头要正，肩要平，身体要直。脚步轻而稳，右手随着步子自然的小幅度的摆动。

3、使用托盘要领:用之前要擦干净托盘。

高的和重的放于托盘内侧A:保持托盘干净，靠近自己身体，轻而矮的放在托盘外侧。B:防滑，不稳应不起步。大托盘的东西一定放平衡。

4、餐具

七寸圆盘、六寸圆盘(冷菜盘)骨盘、口汤盘(抓住碗)豉油盘(抓住，放酱油)茶

盅(拿住底部)茶碟茶具、调羹、香烟缸、三寸圆盘(作为香烟缸底盘)筷子(小头向下)三个洞(盐盅)五个洞(胡椒)牙签盅、刀叉(分鱼骨)银盘(毛巾盆)银羹、汤羹、公筷架、筷架、扎壶、扎杯、冽酒、咖啡杯

三、餐前服务程序

1、预定餐位: 来人预定(客人自己预定)

A、见宾客前来预定餐位, 主动热情招呼, 问清预定宾客姓名、单位、桌数、人数、电话、时间就餐标准等, 了解宾客的风俗习惯、生活忌讳、特殊需要及其他要求。

B、按公司有关顶座规定和要求, 填写好预定单和餐位排表, 办好定金支付手续。

C、预定菜肴要尽力介绍本店的特色菜和创新菜, 了解宾客的口味。

D、做好各项准备工作, 当市预定及要席前一日通知相关部门。

2、电话预定:

A. 宾客的预定电话, 问清预定宾客的姓名、单位、人数、桌数、电话、时间、就餐宾客标准等, 了解宾客的风俗习惯、生活忌讳、特殊需要及其他。

B. 填写好餐位安排表, 及时联系予以确认。

C. 提醒宾客预定餐位一般保留15~20分钟。

D. 宾客未按时来就餐, 须及时联系, 确定餐位是否保留。

3、铺台准备

A. 洗净双手。

B. 准备各类餐具、银器、玻璃器皿、台布、口布。

C. 检查餐具、银器、玻璃器皿等, 是否接近完好光亮。

D. 准备台布、口布是否干净完好平整。

E. 检查调味品及垫碟是否配备齐全、洁净。

(1) 铺台

台布的中线要居中, 四边下垂长短要一致, 四角与桌脚成直线垂角。

(2) 拿餐具

一律用托盘, 左手托盘右手拿酒杯(拿杯脚)。拿刀叉应拿柄部。

(3) 拿瓷器

应尽量避免手指与边口接触, 减少污染, 落地后的餐具不得继续使用。

(4) 铺餐具

1散台铺台无主次之分。

2每个席位铺一只衬底盘, 内放一只骨盘, 骨盘距桌边2指距离。如有店标应指向客人, 骨盘内叠放一块插花口布。

3骨盘的右上侧放银餐具, 筷架上的外侧放有纸套的筷子, 筷子底部距离桌边2CM, 筷架上的内侧放公羹, 筷架的右侧放茶具, 茶具距离桌边4CM。

4骨盆右上侧放豉油碟, 左上侧放口汤碗, 调羹放在口汤碗内, 食柄向左。

5口汤碗与豉油碟上方放水杯, 一口杯上花纹或底标向客人。

6桌上配盐、胡椒、牙签筒, 小桌放烟缸一个, 大桌放四个。

7桌子中间放鲜花。

8鲜花右边放台牌, 号码朝向主道外。

9按铺设的席位配备椅子与席位对应。

4. 铺台检查

A. 检查台面铺设餐具有无遗漏。

B. 检查台面铺设是否规律, 符合要求。

C. 检查椅子是否配备齐完好。

四、班前会、餐前复查、迎宾带位、引座、入座、餐前沏茶、点菜

1. 班前会

A、在开市前15分钟, 由部门正、副经理或总领班、或由以上人员指定的领班主持。

B、接受检查, 各人仪表仪容、制服穿戴干净、整洁, 符合要求。

C、接受工作安排, 餐位安排、重要客人情况, 厨房货源供应情况, 主推菜, 临时的人事安排调配, 特色菜肴, 新增菜肴介绍, 总经理室特别下达的任务。

D、听取部门内情况汇报和领班餐前准备工作情况, 需要更改或补办的任务安

排。

E、卫生工作的检查。

2. 餐前复查

A. 餐前复查一遍分管区域内的台子、台面、铺台、台面餐具各种台位、烟缸、牙签和台号牌等是否齐全整齐，放置是否整齐，符合要求，椅子和所铺的席位是否对应。

B. 准备好开帐小票，点菜小票、笔、整洁的菜单、托盘，备用餐具、小毛巾、工作台内的储品等。

C. 准备就绪后，餐厅经理或总领班，领班组织部分服务员站在餐厅门口，等候第一位客人，然后各就各位。各管区域规定的迎宾位置，站姿端庄，微笑自然，做好迎宾服务的准备。

3. 迎宾待位

A、站在餐厅门的一侧，微笑自然，做好迎宾准备。

B、见宾客前来，应面带微笑，主动上前使用敬语招呼，“您好!欢迎光临!早上好晚上好”，对熟悉的客人最好用他(她)的姓氏打招呼，以示尊重，对不熟悉的客人则称“先生小姐太太”等，对外宾则用外语礼貌用语。

C、问清客人人数，是否有预定，是否团体客人，然后后退半步，做出“请”的姿势领位。

4. 引座

A. 在客人左前方二到三步，按客人步履快慢行走，引座时如路线较长或客人较多时，

应适时回头向客人示意，以免走失。

B、领位时，应视不同对象、人数，灵活应变，将其领至最合适位置。

5. 入座

A、将客人引至主桌边。

B、征求客人意见，请客人入座。

C、将椅子拉开，当客人坐下时用膝盖顶一下，椅背双手同时送一下，让客人座在离桌子合适的距离，一般以客人坐下后，前胸与桌的距离约10~15CM为准，并接挂衣帽说“请将衣帽给我，我为您挂好!请勿在衣袋内放置贵重物品”。

D、站在客人的右侧台下，用右手将打开的第一面菜单和饮料给客人，要考虑先女宾，再男宾，将分管服务员礼貌地介绍给客人。

6. 餐前沏茶

A、迎接员一离开，服务员应站在客人右后方对客人表示欢迎。

B、顺时针方向，应自主宾(主走道正对面)起，或宾客确定为客人着衣打开口布。

C、先上小食，小台放一份，大台放两份，并斟上酱油，撤去筷套，按顺时针方向给客人沏茶递上小毛巾。

D、在客人阅读菜单时，可轻声询问主客是否还要些什么饮料茶水，征得同意后，应立即开但领取，开饮料单及送帐台。

E、如客人暂时不要饮料，可在点菜时再作征询。

F、上饮料要用托盘。

G、为客人斟第一杯饮料或茶水，一律用右手从客人右边进行，有气泡饮料要沿杯壁倒下，一般斟至杯口到八成。

7. 点菜

A、见客人有点菜意图，及时上前征询“我能为您点菜吗?”

B、点菜服务时，站在客人斜后方，可以看清单面的地方，上身微弓。

C、如客人不能确定点什么菜肴时，应上前介绍，推荐合适菜肴。

D、将客人要点的菜记在点菜单上，字迹清晰，简易字要易以辨认。

E、将客人点菜内容重复一遍，请客人确认。

F、应问清客人对有些菜肴的生熟程度。

G、客人用餐时间较紧的话，如点菜费时较长，则应及时提醒并征时意见“您点的*菜肴可能需要*时间”。

H、如客人对菜肴有特殊要求，要在交付厨房的一联上写明。

四、餐间服务程序

1. 斟酒上菜

(一) 斟酒

A、向客人示酒

a. 客人选定酒的品种后，服务员应取来指定的酒在桌边左手托住瓶底，右手握住瓶口，抓瓶子成45度角，酒牌对着客人，向客人示酒。

b. 如客人点的是白葡萄酒，在冰筒内放上冰块，将酒瓶放入冰筒内，酒牌向上，冰筒及架放置在客人桌边，并用口布盖在冰筒上。

c. 如客人点的是红葡萄酒，应将酒瓶放在垫有毛巾的酒蓝中，酒牌朝上，使客人可以看清。

B、打开瓶盖

a. 准备好开瓶器。

b. 酒刀沿瓶口第一条线切开瓶的封口，切口时轻轻转动酒瓶。

c. 切去封口底部

d. 擦去瓶口上的浮灰及粘壮物。

e. 插入酒转，轻轻转动转柄，直至转头进入瓶室，酒转应转到锣纹全部进入瓶塞为至。

f. 把酒器支架小心地架在瓶口，瓶轻轻转动瓶塞。

g. 把酒器柄拔足后，轻轻地左右转动，拔出瓶塞，当酒塞出瓶后，应将瓶塞放在骨盆上，呈送客人面前，高档酒让其检查，瓶塞壁上商标与粘纸内容是否一致，经确认后斟酒。

C、斟酒

a. 用一块干净餐巾擦净瓶口，并用餐巾包住，食指擦净瓶口内部。

b. 在主人杯中倒1盎司(OZ)的酒，让其品尝并说“请您品尝一下酒好吗?”

c. 右手握住酒瓶，左手拿餐巾，从第一宾客开始，站在客人右边，按顺时针方向绕餐台进行。

d. 斟酒举瓶高低适当，倒完酒后把瓶子往后转动，防止酒淌出。

e. 用餐巾擦净瓶口或抹去溅出的酒。

f. 白酒(白葡萄酒)到至酒杯，深度为2/3，红酒为1/2。

g. 让每位客人斟完酒后，应退一、二步，以示对客人的尊重。

h. 在服务过程中，注意观察，发现客人杯中酒只剩三分之一时，应及时斟添。

(二)、上菜

A、托盘

a. 走菜一律用托盘，左手托盘，等服务员上菜。

b. 分量重的菜放在托盘当中，熟菜放在一起，冷菜只与冷菜放在一起。

B. 上菜

a. 上菜前，先检查一下所上的菜与客人所点是否相符，并确认划单。

b. 上菜前可把花瓶和台号牌撤去。

c. 菜肴按冷盆、生熟菜、汤羹、炒菜、鱼、蔬菜、点心，咸点心可在热菜中穿插，甜点在所有菜肴上好以后上(汤饭、水果)顺序，甜品水果上之前，需清理台面，送上甜品和配套用品。

d. 上菜时，站在餐台正右侧或正左侧(副主宾)中间，将菜送上，上菜时，要报菜名，作适当的介绍，放菜时要手轻，有造型的菜和新上的菜要放在第一宾客面前。

e. 上整鸡、整鸭、整鱼时要主动用刀、叉为客人划开。

f. 用完腥辣甜和骨刺多的菜肴后，要更换骨盆。在上需要用手拿的菜肴前要先上毛巾，毛巾需放在银盆里。菜上齐后应向主客示意，询问客人还有什么要求，然后退至分管位置。

2. 换骨盆和烟缸

A. 换骨盆

a. 撤换骨盆应从客人右侧进行。

b. 吃完腥辣骨刺多的菜后要及时更换骨盆。

B. 换烟缸

a. 烟缸内有烟蒂，不超过两个。

b. 换烟缸时将干净的烟灰缸的底部盖在脏的烟灰缸上面同时取下。

c. 随即将干净的烟灰缸放上。

3. 餐间的其他服务

A. 勤观察，提供小服务。

B. 随时与厨房联系调整出菜的速度。

C. 随时注意添酒、饮料、茶水。

D. 及时调整换碰脏或失落的餐具。

E. 为客人点烟。

F. 满足客人其他合理要求。

G. 椅背上如有客人衣物，应主动加盖防污巾。

H. 在空调下，如客人感觉不适应，主动送上保暖披肩。

五、餐后服务程序

1. 结帐程序

A. 客人用餐完毕，问清不再需要什么时可以结帐。

B. 问清统一开帐或分开帐单。

C. 承送帐单前，将发票与电脑及帐单复合一下，是否相符。

D. 用收银盆或收银夹送上帐单，帐单只能给付款本人。

E. 不要报出帐单上的价格。

F. 如客人签字，应为客人指点签字处“请将您的姓名签在这里”有VIP卡时，随现金、支票或信用卡一同交帐台。

G. 结帐完毕后，想客人表示感谢。

2. 送客

A. 客人离开时，应为其拉开座位。

B. 为客人送上衣帽，在客人穿衣时，配合协作“这是您的衣帽，我来帮您穿上”。

C. 微笑向客人道别，并再次表示感谢。

D. 及时检查客人有否遗忘物品，发现后应及时归还客人，或及时登记保管。

E. 主动拉门，微笑送别客人，说“谢谢，再见，欢迎下次光临”。

F. 走近楼梯口时，应为客人打铃，送客人至楼梯口。

3. 餐后服务的其他程序

A. 餐后，收去客人用的餐具，上甜品，水果。

B. 上小毛巾，左手托盘，在客人右边，用右手送上毛巾盆，同时说“先生(小姐)请用毛巾。”

C. 收台

a. 客人离开后，要及时翻台。

b. 收台时，先收玻璃器皿、银器，然后依次收去桌上的餐具，银器应小心轻放，无杂声。

c. 按铺台规格，重新铺好台面，整洁用具放在椅子，迎接下一批客人。

4. 高级宴会的客人

(1) 宴会前的准备

A. 多桌宴会席所有台布规格、颜色一致。

B. 垫盆上应放上漏花纸，铺上骨盆。

C. 铺宴会菜单，菜单应放在骨盆左边，菜单铺设数量视宴会规格，但第一宾客必须要有。

D. 宴会主办单位需要在每一席位前放上席位卡。

E. 掌握宾客的国籍、身份、宗教信仰、风俗习惯及饮食禁忌。

F. 搞清主办单位宴会日期、时间、标准、人数，宴会安排、地点及特殊要求。

G. 根据宴会类别、档次进行合理布置，注意灯光、音响、室温的设备完好。

(2) 宴会服务

A. 第一宾客或主人离座发表祝词时，值台服务员在托盘内摆好红白酒各一杯，待讲话完毕时，应示意递给讲话人。

B. 主人去各桌敬酒时，服务员应随其身后及时给主人斟添酒。

(3) 宴会上菜

A. 宴会前10~15分钟，冷菜上菜桌，有造型的冷菜盆将花型正对第一宾客。

B. 整个宴会过程执台人员必须坚守岗位，注意轻放物品，轻声说话。

C. 冷盆按分批派菜法为客人服务。

D. 上热菜时报菜名，作简单介绍，然后放在转台上，向所有客人观转一圈，把菜拿下，在备餐台上把菜分好，分好后，从第一宾客起按顺时针方向，依次在客人右边把菜端上，在大菜盘内留少许备添。

E. 当撤下菜时，用毛巾清除转台上的垃圾，从客人的右边撤下用过的骨盆。

F. 掌握上菜时机，快慢适当，大型宴会时按主台的用餐速度进行上菜。

G. 分汤羹时，将汤锅放在转台上转一圈，然后，在工作台上逐一分到口汤碗内，口汤碗垫底盘后从客人右侧把汤碗送上，厨房准备的每人一份的汤则从客人右侧直接送上。

(4) 宴会送别

A. 大型宴会结束后，领班和应接员列队到餐厅门口欢送。

P. S高级宴会服务要求除以上内容，还包括餐厅一般服务顺序。

5. 团体接待要求

(1) 按餐厅服务顺序

(2) 接待团体特殊要求

A. 了解包饭团体的团队名称、人数、就餐标准、餐别、国籍、宗教信仰、生活特点、就餐时间、口味爱好、结帐方式。

B. 通知厨房准备出菜，不能耽误客人时间。

C. 用餐完毕，请陪同人在帐单上签字，写明用餐人数、团体名称。

6. 冷餐会、自助餐、酒会、午茶会要求。

7. 其他特殊要求，服务人员要熟悉菜单，便于服务介绍并根据菜单所列菜色的服务要求

记上餐具的用具，进行服务用具的准备，餐具准备时要留有余地。

精选员工培训计划模板合集 篇11

一、培训目标

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。

二、教学要求

(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

三、教学计划安排

总课时数：140课时。专业理论：10课时。

70课时；专业技能：60课时；

精选员工培训计划模板合集 篇12

周一：仪容仪表

1、男员工

(1) 头发：不可漂染；保持头发清洁，无头皮屑；头发后不盖领、侧不遮耳；可使用发胶，但不可过于油腻或潮湿；

(2) 面容：清洁，不准留胡须且必须每天剃须；经常留意及修剪鼻毛，使其不外露；

(3) 手/指甲：保持洁净，不可有污渍；定期修剪指甲，长度仅能遮盖指尖；不涂指甲油；

(4) 服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁；冷天时，所穿的保暖内衣需保持不露在制服外，在衣袋中不放与工作无关的物品；

(5) 鞋：黑色皮鞋或布鞋，皮鞋擦拭光亮，保持洁净无破损；

(6) 袜：穿深色无鲜艳花纹的袜子，勤换洗，保持无异味；

(7) 饰物：已婚人士允许佩戴一枚戒指；

(8) 工牌：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损。

2、女员工

(1) 头发：不可漂染颜色艳丽的发色；保持头发清洁，无头皮屑；长发必须束起，不佩带色彩艳丽的饰物，发夹须为黑色或深色；

(2) 面容：保持清洁，不油，不干，无皮屑；

(3) 手、指甲：干净，修剪整齐，不涂带颜色的指甲油；

(4) 服装：着公司规定的制服，且必须保持干净、整洁；天冷时，所穿的保暖内衣需保持不露在制服外；裙装所配长袜袜口不得露出裙装；

(5) 鞋：黑色皮鞋或布鞋；皮鞋擦拭光亮，保持洁净无破损；

(6) 长袜：着肤色的袜子，必须无花纹，不可抽丝或是网状的；

(7) 饰物：不可佩戴多余饰品，不得戴耳环，项链不得外露，已婚人士允许佩戴一枚戒指

(8) 工牌：须端正地佩戴在最外面的制服左胸区域，并保持光亮无破损；

(9) 化妆：须化淡妆；化妆应在上班前完成；不使用假睫毛。

周二：站姿、行姿

一、站姿的标准：

1、正确的站姿应该身正、直，头颈、身躯和双腿应当与地面垂直相平，两臂用手在身体两侧自然下垂，眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容，以保持随时为客人服务的姿态。

2、其下颌应微上，目视前方，胸部稍挺，小腹收拢，整个形体显得庄重、平稳、正确的站立能帮助呼吸和改善血液循环减轻身体疲劳。

3、女子的站姿有两种：一是双脚呈V字型，即膝和脚后跟要靠紧。两脚张开的距离应为两拳。二是双脚并拢即双脚关拢直立脚，或是把重心入在一脚上，另一只脚过前，脚斜立而略弯曲，女性站姿要有女性特点，要表现出女性的温顺和娇巧、纤细、轻盈、娴静、典雅之姿，给一种“静”的优美感。

4、男子的站姿：男子站立时，双脚可并拢，也可分开，又同地双脚与肩同宽，身体不应东倒西歪，站累时脚可以向后，或身前半步但上体仍需保持正直，不可把脚向前向后伸手得太多，甚至叉开得大，站立时若空着手，可双手在下体交叉，右手放在左手上，双手背于身后

二、行姿的标准：

正确的行姿应该身正、直，眼睛平视前方，不左顾右盼，嘴微闭，面带笑容，胸部稍挺，双臂自然摆动，步幅不应过大，行走路线一律靠右，遇事不得跑步，可疾行，前方有客须超越时须跟客人致歉。

周三：带客引领

在公共区域遇见客人时，应主动上前询问是否需要帮助，如客人要求去地方时，应主动引领客人前往，要求：

- 1、客人如有行李，应主动询问是否需要帮忙提行李；
- 2、以正确手势示意客人目的地的方向，手势要求：手掌并拢，手心向上，手臂自然挥向，眼神随手臂摆动而移动，切忌不可以手指指示方向；
- 3、位于客人右前方3步位置引领，遇拐弯或者台阶时应提示客人注意，要随时留意与客人的步幅间距，不可过快或者过慢；
- 4、引领到指定位置后，应提醒客人：先生（女士）已经到了，示意客人。

周四：接待程序

1、站姿：男士则主要体现出阳刚之美，抬头挺胸，双脚大约与肩膀同宽站立，重心自然落于脚中间，肩膀放松。女士则体现出柔和和轻盈，丁字步站立。

谈话时，要面对对方，保持一定的距离。尽量保持身体的挺直，不可歪斜。依靠着墙壁、桌椅而站；双腿分开的距离过大、交叉，都是不雅观和失礼的行为。手中也不要玩弄物品，那样显的心不在焉，是不礼貌的行为。

2、行姿：靠道路的右侧行走，遇到同事、主管要主动问好；在行走的过程中，应避免吸烟、吃东西、吹口哨、整理衣服等行为；上下楼梯时，应尊者、女士先行；多人行走时，注意不要因并排行走而占据路面。

周五：敬语的使用

1、五声：欢迎声，致谢声，道歉声，问候声，告别声

2、十一字：您、您好、请、谢谢、对不起、再见

禁用四语：蔑视语、斗气语、烦躁语、否定语

周六：微笑的意义

1、微笑多一点、说话轻一点、脾气小一点、度量多一点、动作轻一点、嘴巴甜一点、理由少一点、做事多一点、脑筋活一点、效率高一点

2、微笑能够展现你的魅力！

3、微笑在脸上，服务在心。

4、腿要勤，腰要弯，嘴要甜，微笑要时时挂在脸上！

5、我们的服务！您的满意！我们的微笑！你的好心情！感谢您能让我们为你效劳！

精选员工培训计划模板合集 篇13

股份有限公司是国内知名的大型家电生产厂家，其代表产品微波炉除在国内市场上占有很大份额以外，还远销到欧洲、非洲、东南亚等地。公司进行股份制改造后，现在人员3400人左右。自公司股票公开上市以后，公司的发展非常迅速。1997年底，公司与中国科技大学商学院合作，对组织结构进行了重新设计，从各个管理岗位上精简下了200多人，使得机构更加富有效率。1998年，公司又与中国科技大学商学院合作，研究公司下一步人员培训该如何做的问题，其目的是将公司建成学习型组织，将公司的发展建立在人员素质的普遍提高之上。因为目前国内微波炉行业的竞争已经白热化，几家大型微波炉厂家竞相角逐。如何在未来获得竞争优势，是每个微波炉厂家都面临的课题。在进行iso9001认证前后已进行了多年的培训，并对部分管理人员进行了mba的课程培训，但公司总感到已有的培训效果不理想，培训总是缺乏主动性，常常跟着业务变化及公司大的决策变动而变化，计划性较差，随时性和变动性很大。而且公司也感到将来竞争优势的取得要依靠人员素质的大幅提高，同时在公司的发展中也遇到了一些现实的问题，希望能够通过培训加以解决。有鉴于此，公司决定开展为期三年的公司全员大培训。

一、公司已有培训体系与人员结构

1. 公司三级培训体系如下所示：

一级培训

内容：具有共性的培训。

具体任务：

(1) 新员工进厂培训；

- (2) 整个公司计划进行的培训a;
- (3) 二、三级培训做不了的培训;
- (4) 关键岗位培训b。

组织者：公司的人力资源部

培训量：大

师资：由人力资源部统一任命，比较规范

二级培训

内容：对本部门或本分厂所涉及的专业技术进行培训，包括岗前、岗中、岗后培训。

具体任务：

- (1) 本部门系统的人员工艺、技术培训；
- (2) 公司下达的培训任务；
- (3) 职工的岗前培训。

组织者：各部门、各分厂

培训量：中

师资：师资选择不很规范，稳定性较差

三级培训

内容：重点是针对操作工人进行的。

具体任务：

- (1) 一般人员的上岗培训；
- (2) 公司下达的培训任务。

组织者：各部门、各分厂

培训量：小

师资：师带徒，规范性就更弱

种类：各级培训都有基础培训与提高性培训，并进行不同形式的考试与考核。有些培训在公司内部做不了的，或者是由国家规定必须到国家规定的机构进行培训的，则由公司派出学习与培训。

教材：部分是公司自己编写的，部分是采用外部的。公司自编教材更新速度不够快。而采用外部的教材，则因各个教师的取向而定，相互之间差异性比较大。

注：a：如公司1997年底进行的管理人员的微机培训、领导干部讲座等。

b：主要是指一些特殊工种的培训，包括锅炉房人员、配电房人员、污水处理站人员、焊工、叉车司机、电梯开启人员等。

对公司已有的培训体系有以下说明：

① 培训计划的制定。每年年底由各部门、各分厂及车间分别上报自己下一年度的培训计划，由人力资源部汇总，并根据公司整个培训的资源与发展需要而进行一定的调整，从而制定出下一年度的培训计划。但在执行培训计划时，还会根据公司业务经营的需要而进行适时的调整与改变。

② 公司还与安徽大学合作，建立经济学院与未来学院，每年都要为公司进行人员培训，尤其是对中高层管理人员的培训。

2. xx公司人员分布

① 公司决策层9人(公司一级领导)

② 公司中层管理人员132人(公司各职能部门管理骨干与管理人员)

③ 车间主任26人(各车间的正副主任)

④ 车间班组长99人(各车间的正副班组长)

⑤ 车间管理人员27人(车间里的事务性管理人员)

⑥ 科技人员114人(研究所的研究人员与车间的技术员)

⑦ 销售人员340人(销售公司的人员、内勤50、外勤290)

⑧ 售后服务人员91人(维修人员、内勤50、外勤41)

⑨ 一线生产工人2395人(生产线的工人)

⑩ 重要辅助技能岗位242人(锅炉、计量、焊工、叉车司机、污水处理等)

合计：3475人

二、公司已有培训存在与面临的问题

(1) 公司因政府安排而兼并了安徽塑料二厂，其800多名职工也就进了，将其安排到各个部门与车间。由于这些职工过去在塑料总厂的有效工作时间每天不到四小

时，而进入后每天要正正规规地工作八小时，这样他们就有些不适应。公司中部分车间管理人员在管理方法上又较简单，结果造成部分新进入的职工思想波动，同时对原公司职工的思想也产生了冲击。此外公司又在昆明兼并了一家企业，开出了一条生产线，这样在本部之外又有一个生产地点。公司打算对这些新进入公司的人员进行系统而有效的培训，以使这些人员完全融入文化之中。

(2) 公司的生产

工艺设计与规定都很完备，但工艺方面的问题还是时有发生，给企业带来较大损失。公司的生产是流水线作业，工艺已经成熟，对每个职工的操作要求不是太高，关键是工艺的贯彻和工作责任心问题。而在一线工人的调查会上，有的工人认为自己的工作很忙、很累，有的认为业余文娱活动太少，有的职工认为他们的积极性与主动性还没有完全发挥出来……。

此外一线职工中正式工对车间管理人员将他们与临时工一样看待有想法。临时工都是农民，没有什么技术，主要就是体力好，而正式工有一定的技术，要正式工与临时工一样干体力活他们认为不是很妥。公司希望利用培训与教育来解决这些问题。

精选员工培训计划模板合集 篇14

如何培养新员工呢？培训新员工，就像是煮速冻饺子，有着诀窍可言。作为人力资源的主管，如果能触类旁通，也就可以从中悟出将企业新员工成功地调教成一名优秀的企业员工的道理。由于现代人的生活节奏越来越快，很少有人自己动手包饺子吃，大都从超市买速冻饺子回来煮，既方便又省事。煮速冻饺子和煮现包的饺子不一样，煮速冻饺子有几个小诀窍：第一，一锅水中不能放入过多的饺子，需要给饺子和饺子之间留出一定的空隙；第二，下锅时候的水温不宜太高；第三，也是最重要的一点，水烧开并不意味着饺子熟了，这时候的饺子大多是夹生的，一定要加入一碗凉水继续煮，水煮开后再加一碗凉水，如此反复两次到三次，直到所有的饺子都漂起来了才算大功告成。

新员工与速冻水饺的相似之处在于，你很难从其外表看到内涵。新员工一般分为两类：应届毕业生和社会人员。其中，应届毕业生在经过了大学的标准体制教育之后都披着统一的外衣走向社会，就连简历都是按照一定的模板制作的，各种证书也不少；社会人员在经过了市场或多家用人单位的洗礼之后，自然有自己的一套应对用人单位的办法，个人履历有时也有真有假，而用人单位难以查证。乍一看就如同超市冰柜里的速冻饺子一样，包装都很漂亮，透过包装看里面的饺子只能朦朦胧胧看个大致。在下锅之前你可能永远不知道买到的饺子包得好不好、会不会破皮、露馅。

我们撇开诸如培训、考察等琐碎的、基本的事务，仅仅从如何煮好饺子的诀窍引发的联想，谈几个“煮人才”的诀窍：

一、起始水温需要适中

水温在煮饺子的过程中所起的作用，与企业的氛围对于培养好新员工的过程中起的作用是一样的。我认为企业应该首先在新员工的培训上建立一个正确的态度：符合实际，不宜过火；亦不能过于冷淡，适中的态度和氛围最适合新员工的成长。

部分企业在培养新人时常常犯的一个错误是：在培养新人方面投入过多，尤其是为了让新人能迅速融入到企业之中，企业往往不遗余力地营造出热情洋溢的环境，希望新人能够感觉到如家一般的温暖、如火一般的激情，但是这样的热情往往不能维持很久，再加上后续的培训如果不得力的话，当企业恢复到正常状况的时候，企业中的新人会突然感到不适应，成为一个“夹生”的饺子，由此造成的人才流失和企业资源的浪费是巨大的。

某制药集团为了拓展业务，招收了一批人员作为企业在药店的终端销售经理，在新员工上岗前企业大张旗鼓地对新员工进行了集体培训，名义上是把企业的文化理念、发展模式以及销售技巧等信息传达给新员工，而实际上在培训的过程中企业却一直在为自己打牌子、造声势，一直宣传诸如“选择我们企业就是选择了自己的命运”、“我们企业是以人为本的”、“年薪十万不是梦”等等思想和口号，把新员工都教育得热血沸腾，都认为这里是自己的家、是自己腾飞的地方……当短暂培训结束后，新员工踏上自己的岗位时，由于该企业的相关制度尚未完善，后续工作做得不到位。使得新员工完全感觉不到培训时的那种温暖和激情，个个都如同外

热内冷的饺子一下子失去了外部的温度，成了夹生饺子，端不上餐桌。最终，这批新员工的流失率高达80%以上！企业为培训员工所付出的费用统统化做东流水。

另一方面，一部分企业既不重视对新员工的培训，也不注重企业氛围的营造。使得新员工感觉进入了一个相当陌生的环境，陌生的脸孔、陌生的事物、陌生的气氛，令新员工产生孤独感和冷漠感，给新员工融入企业造成了莫大的障碍，同样也造成了相当高的人员流失率。

二、要给“饺子”留一定的空间

给饺子留下一定的空间目的有两个：一是为了让饺子在水沸腾的过程中能够自由地翻滚，自由地翻滚才能让饺子均匀受热；二是在饺子和饺子之间隔开一点距离，以免饺子粘在一起或者在沸腾的过程中因相互碰撞而破裂。

企业在安排新员工的岗位时应该给新员工留下一定“空间”，这里所说的空间也有两重意思：一是自由度，企业应当给新员工的工作以一定的自由性，不能够过于制约新员工的发挥空间。如果新员工满怀热情地踏上新的工作岗位却感到处处受制于人，那么强烈的受挫感很可能驱使他离开这个组织；二是新员工的工作之间要保持一点距离，这么做的目的是为了防止上文中所讲的煮饺子时“粘”和“破”的现象的发生。

所谓的“粘”指的’是拉帮结派的现象，新员工在培训的过程中已经相互之间比较熟悉，如果再几个人分在同一部门的话，和老员工不熟悉、工作上的相互需要等等因素很容易产生拉帮结派的现象，从而影响企业内部组织的稳定性；而所谓的“破”指的是新员工之间的恶性竞争。人都是有私欲的，新员工很容易在认识上将和自己同时进入企业的新员工默认为自己的竞争对手，如果在一起工作的话，竞争的成分往往盖过合作，由此产生的恶性竞争很可能会影响到整个企业的和谐氛围，造成恶劣的影响。

某企业为扩大企业规模做准备，招聘了一批人才。经过了两个星期的培训和残酷的筛选之后，这批人中的一半顺利上岗了，由于企业事先准备不够充分，新招进来的员工被集中分配到几个本身已经接近饱和了的部门之中，这样的情况已经同时具备了形成“粘”和“破”两种现象的条件……在接下来的一个月时间里，这批新员工有的因为才能不能够施展，郁郁寡欢地等待了一个月之后自动离职了；在不断地拉帮结派、相互排挤和互相打小报告的过程中又走了一部分人。团结、和睦的企业内部被搞得乌烟瘴气，最后导致企业的扩张计划也不得不推后进行。

三、开锅之后加凉水反复煮

如果说，前面两项是企业为了给新员工创造更适宜的环境条件的话。那么，最后这一项则是需要企业在新员工的成长过程中随时关注的。

很多著名的管理学家以及成功者都说过，在顺利的环境中成长起来的人往往缺乏对恶劣环境的抵抗力，也就是我们常说得不够稳重和成熟。在成功地创造了前两项适宜新员工成长的优良环境之后，企业更应该关注新员工在这样顺境中的成长过程，看看新员工们是否会“上下翻腾”，这时候就应该加上一碗凉水让他们安分下来，脚踏实地地继续成长。

最近看到这样一个故事，一名学生在大学毕业后进入了一家大型医疗器材公司做销售，凭着自己的不懈努力和灵活的头脑，他很快地成为了这家公司销售业绩最好的员工之一，继而成为该公司最年轻的片区经理。但是当所有的荣誉都加到他身上的时候，他自己的心理却发生了变化，一路的成功使他变得自大、自负，他觉得自己为公司做出了如此大的贡献，公司给他的报酬却越来越不能令他满意，在贪欲的驱使下他从偷偷代理其它企业的医药器材开始，继而发展到挪用公司的公款为自己的地下经营活动筹集资金；对发现他违规行为的公司员工进行威胁，甚至私自辞退企业员工，直到东窗事发。企业发现大批的资金去向不明，根据别人的举报发现了擅自挪用公款、私自解雇员工等等不法行为。对于这个原本是企业未来之星的人才的巨大蜕变，公司领导无不痛心疾首，可是不加以惩戒不足以服众，最终公司将他告上了法庭。

如果企业能够不操之过急，让他一路扶摇直上，而是为他进行合理的职业规划；如果企业及早与他进行沟通，为他浇点冷水让他冷静下来；如果企业能够及早发现他的不轨作为……这一切原本是可以避免的。企业对于人才的极度渴求，一个青年人对于荣誉和财富的过度狂热，这两个因素就像两只无情的手把这颗企业的新星扼杀在摇篮里。

一两碗凉水可以帮助饺子完全熟透，一份合理的职业规划或者良好的人力资源监控体系能够起到“凉水”的作用，帮助一个新员工从生涩走向成熟、从成功迈向辉煌。

精选员工培训计划模板合集 篇15

一、培训目的：

1、让新员工了解公司背景概况、规章制度、组织结构，帮助新员工尽快适应新的'工作环境。

2、为新员工灌输企业文化、发展理念，使新员工的价值观与企业的核心理念达成统一，同时明确员工责任和义务，帮助新员工树立正确的职业发展方向。

3、让新员工熟悉新岗位职责、工作流程，与工作相关的知识以及服务行业应具备的基本素质。从而帮助员工更快地胜任本职工作，发挥自身才能，提高工作绩效。

二、培训对象：

公司新进20名员工

三、培训时间：

1、具体时间：20xx年11月11日——20xx年11月26日（时长半个月）

2、课时：每天八课时，总共120课时，按正常上下班作息安排。

四、培训地点

公司会议室

五、培训内容：

项目

专题或具体内容

参训对象

培训方式

时间安排

备注

入职培训

公司概况（历史背景、发展理念、组织结构、外部环境等）

全体新员工

集中授课

11月11日上午

人事行政部负责

员工职业素养培训（职业意识、职业态度等）

全体新员工

集中授课

11月11日下午

人事行政部负责

规章制度（日常管理、考勤、奖惩等）

全体新员工

集中授课

11月12日上午

人事行政部负责

工资、待遇

全体新员工

集中授课

11月12日上午

人事行政部负责

安全、礼仪知识培训

全体新员工

集中授课

11月12日下午

人事行政部负责

管理技能培训

时间管理培训

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/857140056102010010>