

最新员工培训计划的主要内容(精选9篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

员工培训计划的主要内容篇一

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□xx油品，加满（或xx元或xx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

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

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

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。

- 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。

员工培训计划的主要内容篇二

第一天：上午，新进员工报到点名，初次现场筛选，讲解培训主要目的，（是为了了解工作流程，熟悉公司相关制度，提升个人的工作能力。明确公司的目标。培养员工自身的修养和素质。）整装集合，告知公司具体规模，带领熟悉车间，住宿楼，食堂。休闲区域的诠释。

安排分组合作，集体打扫厂区卫生。（负责范围厂区车间，地面，护栏，花台，摸的到的玻璃窗户。卫生间，食堂。）

午饭时间。

下午，安排员工就位食堂，具体讲解，公司企业文化与建立企业文化的内容（公司本着“民以食为天，食以安为先”的宗旨以注重食品安全生产的前提。发展公司未来宏图。公司未来丰富的企业文化，需要在做所有的准同事来共同完成。我非常乐意以后公司的企业文化能够有百科全书那么丰富。那么你们愿意和我一起来完成这个计划吗？）

告知员工一旦进入公司，自己就不再是一个单独的个体，在场所有的准员工，都将会是一个大家庭的成员，每个人的一举一动，都代表着公司的形象问题，所以，每一个人都要做到，严谨于己，互助互让，礼貌待人。使用文明语言，做利人利己的事情。关于这点在接下来的培训课程当中，我们将做详细说明。

开始讲解规章制度，首先讲解，总则，安全守则。给大家阅读一遍。希望大家能够尽量记住重点。稍后公司出的上岗考试会有这方面的题目。需要留意。

安排需要住宿的人员，进入宿舍楼，办理入住登记。

20xx年6月5日，亨达举行了盛大的企业劳模评选颁奖会议。

说句真心话，亨达走过了24个春秋，当再一次站在台上注目台下几千双眼睛的时候，我既激动又感慨，激动的是在构建和谐健康企业、推进企业民主化管理进程中，近四千名员工给予了亨达生命源源不断的新鲜的血液与宝贵的财富，亨达已经不是自身意义上的‘亨达’，亨达这个品牌符号下的真情、真意和对顾客、对顾客需求的孜孜以求已经超越了其固有的内涵；我感慨的是，此时此刻企业的责任与使命又一次次冲击着我的心扉：亨达要建百年企业、树世纪品牌，我们还有更漫长的路要走，我这一代创业者，下一代创业者，成千上万的员工和合作伙伴，千千万万的消费者，……整个中国鞋业的发展走向，世界鞋业的未来，新材料，新技术，新科技，市场，渠道，品牌，等等，这些都是责任，无不催促着我日夜思考、风雨兼程。

我一直坚持，优秀员工是亨达最大的财富，这次劳模评选，也正是源于基层授信于基层，是企业民主化管理的又一新进程，也体现了劳动创造世界、企业和谐发展的求实、创新精神。

今年年初，亨达的一些外籍员工回老家过春节，回来后以口碑式传播自发地带回了亲属、大学生、朋友等四百多人要求加入亨达。当我站在亨达工业园面对他们时，我的眼睛湿润了。在“民工荒”、“技工荒”的今天，亨达能一下子感动四百多人同时来到企业，而且他们不计路费、不计被拒风险，这种信任、这种向往、这种强烈的追随与融合精神，驱使我不能辜负了他们。结果是几乎所有的人都留在了亨达，如今他们在各自的岗位上兢兢业业地工作着，已融入了亨达集团的愿景与使命中。

亨达员工的财富是无价的，不能简单地用薪酬与职业规划来衡量。

创业初期，亨达遭遇过的困难现在你都不能想象。上个世纪80年代初，企业规模小，女员工晚上加班和我一样骑自行车

车回家，有时我就睡在工厂里。后来，我发现她们晚上骑自行车回家既不安全又不放心。我就想方设法从外地购买到了可以安装在自行车轮侧、能随着轮子转动而发电的照明灯，每个人的自行车上我都给安装上。每当夜色中她们骑着自行车在照明灯的光亮中安全回家，我内心就感到无比幸福。我经常回忆起，困难中，夜色里，那一道属于亨达的独特风景线，它不仅是员工夜行中的眼睛，更时刻照耀着我。这在今天，说起来，可能是笑话，或者说不可思议，但让员工感到家的温暖，把员工当作企业最大的财富，那种真切的发自内心的愿望时刻激励着我、鞭策着我。

员工培训计划的主要内容篇三

全体仓库人员

使员工尽快适应仓储管理各项规定，熟练掌握作为一名仓库作业人员应掌握的各项技能。正确认识仓储的各项关键环节，促使员工在知识、技能、能力和态度四个方面得到提高，以保证员工能照预期的标准或水平完成所承担或将要承担的工作和任务。

介绍公司文化、管理规定、行为规范、安全消防

理论培训、现场学习、理论考试

- 1、理论培训——对人员介绍公司文化及规章制度、岗位职责、安全消防。
- 2、现场学习——以“老带新”一对一学习上岗，熟悉作业环境和工作流程，把理论和实践结合起来，熟练运用到工作中。
- 3、理论考试——了解员工对理论培训和现场学习的过程对岗位作业的熟练程度。

- 1、新入职安排进行理论培训；
- 2、第一个月现场学习；
- 3、第二个月理论考试；
- 4、跟踪学习程度和工作状态

员工培训计划的主要内容篇四

为尽快提高我行员工的整体素质，使其能够适应分行各项业务持续、快速发展的需要，适应激烈的市场竞争环境，我行根据总、分行员工教育培训工作的有关要求，在广泛征求各部门、支行培训需求的基础上，我们会同培训组织部门结合我行的实际工作需要，对分行xx年培训组织工作做出了安排（详见附表1）。同时，为做好全行xx年的培训组织工作，我们在总结了以往的培训组织工作后，结合我行当前的员工业务素质状况及需要解决的几点问题，对xx年的培训组织工作提出了几个加强点和侧重点：

1、需进一步加强培训工作的针对性和实用性。在培训工作安排上，当前主要根据业务开展的需要全面推进，但我行的业务培训对象在专业基础水平、业务掌握程度等方面存在较大的差异性，培训工作难以针对不同的对象分别开展，这在一定程度上影响了培训工作的效果。

2、需大力加强培训工作的师资力量。目前，我行的培训师基本由实践经验较为丰富的员工担任，但因其工作繁忙，其专业理论水平、授课经验技巧的提高会受到多方因素的限制，而一些社会专门培训机构的理论性偏强，可操作性和针对性差，且授课价格较为昂贵，因此，加强师资力量是当前全面提高培训工作水平的瓶颈问题。

补课和自学的机会较少，且自学的动力性不足，在一定程度上

上影响了培训工作的效果。

4、需进一步明确专业培训规划机制。在新员工培养（尤其是大学生）培养方面，我行目前需要进一步明确员工的职业生涯培训规划和反馈机制。也就是说，对每个职业发展方向的新员工，我行应明确其在试用期（或培养期）内应完成哪些必修的培训课程和轮岗实践，经过哪些测试才能达到上岗的要求，同时应要求其所在培养部门定期将新员工的学习实践和达标情况向分行反馈。

1、在加强培训工作的针对性和实用性方面□xx年，我行要更加注重培训工作对促进业务推动、提高员工素质方面起到的实际效果。一方面，我们要在进一步深入了解一线员工的培训需求和业务素质状况的基础上，在培训工作前与业务组织部门进行沟通和反馈，提倡“双向交流式”培训或“业务答疑式”培训；另一方面，要在培训后组织员工填写“培训工作反馈问卷”，了解培训工作的实际效果，并将其向组织部门反馈。

2、在培养专业化的师资队伍方面□xx年，我行将紧密结合总行出台的□xx实业银行聘任兼职教师暂行办法》，进一步做好对培训师聘任和管理工作，并以此为契机，做好我行各专业课程的业务讲授、专业测评、教材编撰等工作，全面提升我行培训工作的专业化水平，对为我行专业培训工作做出一定贡献的组织机构及个人，可考虑给予一定的奖励。此外，我们要积极寻找适合我行实际情况的外部培训机构，与之建立密切的培训工作合作关系。

3、在加强培训资料的收集和共享方面：我行将积极为员工创造“学习时间弹性化”的条件，鼓励员工利用业余时间扎实基础知识：如积极收集、整理一些专业培训资料，对重要的培训，将进行录音和录像，同时，还将利用“办公网”，建立“网上图书室”，纳入一些基础性培训资料，供所有希望自学的同志查阅、学习，等等。同时，

我行将逐步将培训工作考核与员工晋级、晋职等职业发展相联系，提高员工自觉、自愿学习的动力。

4、在建立专业培训工作规划和反馈机制方面：我行计划xx年会同相关业务管理部门，根据未来的业务发展需要，初步探索新员工职业发展的培养规划和反馈机制。并且，我行还将加强对培训工作费用的预算、控制机制，确保有限的资源能够运用到业务急需领域。

一是要根据一线部门的需求，增加业务基础知识、基本操作规范、业务风险点控制方面的培训工作，同时要加强全行员工的法律意识和风险防范意识培训工作，积极促进员工道德风险、操作风险的防范工作。二是要深入开展主线业务培训，一方面要加深一线从业人员对我行现有业务产品、业务流程、三条主线业务知识了解，另一方面要紧密结合总行一些新业务产品的推广，充分发挥主线培训工作的推动作用；三是要会同分行会计管理部，做好对会计柜台人员的服务礼仪培训工作；四是要继续组织我行的市场营销人员、业务骨干、管理人员参加第三、四期“拓展训练”，培养员工坚强的意志和进取、创新的精神，增强团队的凝聚力；五是要在本年新员工培训工作中加入营销技巧的传授、职业生涯的设计及时间管理、沟通协调、服务情商等心理素质培训工作，在传授业务知识的同时，全面提升新员工的工作技巧。

员工培训计划的主要内容篇五

新入职培训：向新员工介绍行业现状和发展概况，以及公司规章制度，使新入职人员了解企业、提升企业认同感，以帮助新员工尽快的适应公司环境、进入工作角色。

岗前培训：以胜任岗位应具备任职资格要求为导向，采用轮岗制结合理论知识学习的方式，对新员工进行工作流程、岗位职责、专业知识、业务知识的培训辅导。轮岗实习结束后，进行基础知识考试，给出入职评定。

在职培训：根据公司岗位需求和员工入职评定等级，以及员工个人意愿安排具体工作岗位。具体分配到各部门之后，各部门根据员工自身技术能力，采用在岗培训的方式做出相应的系统培训计划。同时采用脱岗培训的方式对所有新员工进行理论知识的培训。

1. 将公司从事的行业现状以及发展概况，以及公司未来的发展方向和前景向新员工做简单介绍。使新员工对我们从事的行业，对我们公司的发展充满信心，充满希望。

2. 向新员工讲解公司规章制度和岗位职责，使员工们在工作中自觉地遵守公司的规章，一切工作按公司制定出来的规章制度办理。

3. 询问新员工的职业规划，同时也有针对性的向其介绍我们公司给员工提供的职业规划方向、晋升规则，以及公司对新员工的期望，从而激励员工积极工作，为企业的繁荣作贡献。

4. 带领新员工熟悉公司的工作环境，介绍他与同事们认识，消除他的陌生感。

5. 将公司的规章制度文本，以及通信基础技术资料交予新员工，以使其尽快熟悉公司、融入公司。

1. 进入仓管和除尘车间进行为期两天的轮岗实习，由仓管来安排具体培训计划，帮助新员工熟悉仓库与各部门之间的交接手续，并使其能够熟练认真的完成除尘工作。

2. 进入测试部进行为期一周的轮岗实习。由测试部来安排具体培训计划，帮助新员工了解机柜构架，初步学习bts manager□omt和6113等的使用。培训结束后，将学习心得以及对工作的建议上交测试部。

3. 进入维修部进行为期一周的轮岗实习。由维修部来安排具

体培训计划，熟悉常用工具的使用，熟练掌握板件的拆装、了解板件的内部结构。培训结束后，将学习心得以及对工作的建议上交维修部。

4. 安排新员工进行岗前培训考试。由测试部和维修部协商考试范围，并拟定试卷，安排统一时间进行考试。

5. 由测试部和维修部分别对新员工的工作态度、工作能力作出评价。结合基础知识考试成绩给新员工做出入职评定。

注：轮岗实习时间可根据不同的岗位需求以及新员工的技术能力高低做出调整。建议在各部门实习期间各部门安排专人为新员工进行答疑和辅导，避免多人指导，盲目学习的状况出现。

1. 测试部培训计划：

1) 员工能够熟练使用bts manager□omt等测试软件独立测试多品牌、多型号的板件。

2) 了解6113基本性能与原理，能够熟练使用6113测量多品牌、多型号的板件。并能根据不同板件独立编写6113内部测试程序，同时也能对软件故障进行准确的及时的处理。

2. 维修部培训计划

1) 掌握smd器件的焊接技术。能够熟练使用风枪、烙铁□bga焊台对元器件进行焊接。

2) 掌握各种仪器的使用方法。能够熟练使用万用表、示波器、信号发生器、频谱仪、功率计、网络分析仪等仪器对板件进行量测。

3) 掌握信号在板件中的变化过程，能够根据测试结果初步判

断故障点所在的位置。

3. 脱岗培训：

脱岗培训同时也是一个学习交流的过程，在全体员工中可以采用自荐或者推荐的方式来选定讲课人员，定期组织交流培训课堂，将工作中的经验、创新以图文的形式搬上课堂。以图文并茂的讲解达到交流培训的目的。

培训是一个长期的过程，积极的引导员工形成自主学习，刻苦求知的心态并将其贯穿于整个工作过程中，形成积极向上的工作氛围。发挥员工的主观能动性，让其更快的融入我们的团队，为企业的繁荣做贡献。

员工培训计划的主要内容篇六

员工通过公司立身处世；公司通过员工服务社会。敬事大众，立德修行。员工与公司同道，公司与员工一体。私德公德，俱是道德；身体力行，就是事业。礼仪规范，人生之本，立业之基；敬事笃行，日积月累，就会造成个人与公司的大发展。所以，公司要求员工行有礼，动有仪，注意道德修养，锲而不舍，塑造高文化品味的公司形象。

(一)服饰、仪容、举止

1、服饰

(2)饰物：饰物得体大方，不得过分追求新潮。

2、仪容

(2)手：洁净、利落，不得留长指甲，不应涂艳丽蔻丹。

(3)工作妆：自然、优美、洒脱，妆不应厚，色不应浓，务求

清雅淡妆。

3、举止.

- (1)站要挺拔，坐要端正；
- (2)行要平稳轻快，不应左摇右晃及声响过大；
- (3)讲话不应高声，吐字清晰，用语文雅大方；
- (4)手势应简单适度，不应举动张扬；
- (5)谈话时应专注和蔼，不应东张西望，心不在焉。

(二)交往

- 1、忠诚祖国，忠诚民族，笃行道义，信守公德；
- 2、尊老爱幼，敬重女士，和睦邻里，礼待同仁
- 3、敬重民俗，敬重宗教，谦虚温和，宽厚处世；
- 4、遵时守约，言即有信，敬业敬业，勤谨俭朴；
- 5、语言文明，举止文雅，注意仪表，修身修行。

(三)国际礼仪

1、初次见面，一般由第一者介绍或自我介绍。为他人介绍，要首先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。一般应先把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的人。男的介绍给女的。介绍时要把姓名、职务说清楚。介绍到具体人时应有礼貌地以手示意，不要用手指人，更不要用手拍打别人。自我介绍，先讲明自己的姓名身份，然后请教对方。国际上往往在介绍时互相交换名片。

3、参加外国人举行的活动，抵离时均应主动与主人打招呼，如系庆典活动，应致以节日祝贺。

4、日常生活中，与熟悉的外国人见面，应互致问候。酌情寒暄，但不要问“到什么地方去”、“吃过饭没有”等语。

(一)谈话内容要事先有所准备，不知道的事情或不属于自己工作范围的问题，不要随便答复和表态，没有把握的事不要允诺。

(二)谈话时与对方不要太近，不要用过大的手势，注意不要口沫四溅，不要有用手指人、拍对方的肩膀等轻佻的动作。

(三)谈话态度要诚恳、自然大方。不要打听对方的工资收入、衣饰

价格和其他私事，不要主动谈疾病、死亡等不愉快的事情。谈话要注意分寸，称赞对方不要过分，谦虚也要适当。

(四)对方发言时要注意倾听，以示尊重。不要左顾右盼，交头接耳或随便打断对方的谈话，不要有看手表、伸懒腰、打呵欠、脱鞋打裤腿或其他懒散动作。

(五)在对方与其他人交谈时，不可以随意插嘴，也不可以趋前旁听，如果因事需要和其一人说话时，应先向与其谈话对方打招呼，表示歉意。

(六)与外宾交谈重要问题时，如果自己的外语不好应请翻译，以免用错句。

(一)服装要特别注意领子和袖口保持整洁。男士不要穿短裤和赤脚穿凉鞋，风纪扣和纽扣要扣好。如穿前后身长不齐的衬衣时，应将衬衣下端纳入裤腰内，并注意整头发和胡须，剪短指甲。不要脱衣挽袖，在室内应脱去帽子围巾等。

(二)要注意讲究公德，不要随地吐痰，不要在外宾面前修指甲、剔牙齿、挖耳朵、搓泥垢、搔痒、脱鞋等。必须吐痰、打鼻涕、打哈欠时，应用手帕掩住口、鼻，面向一旁，避免发出大声。

(三)上班前忌食大蒜等有刺激性味道的食品。

(四)吸烟要有节制。有女士在时要先征求女宾同意后才能抽烟，向别人敬烟时，应拿着烟盒让对方自取，不能捏着香烟的过滤嘴递给对方。

员工培训计划的主要内容篇七

员工培训是保证及提高物业管理水平的一个重要环节及手段，因此必须一个完善而系统的培训计划，我司准备从内部及外部资源两方面从事计划。

内部培训大多由公司高层专业人士从事教授，或由地区物业经理主持，内容将分为课程培训及现场实地培训。而外部则按需要安排有关专业单位或保送到专业公司进行。

培训的课程需按各项目具体情况而制定，课程大多由物业经理共同制定，及后由物业副总经理批准，交由人事行政部安排。

(1) 员工培训资格

一切物业内的在职员工，招聘以后按部门、职级进行分类，才可进行培训。而培训工作则由物业经理建议及人事行政协调员安排。

(2) 员工培训组织

培训工作由贵司物业管理部总经理主持，下设行政人事经理

或地区人事主任协助统筹培训工作。

(3) 员工培训安排

部门主管将按各部门需要向行政人事经理要求开班，而每次每一课程则需要满足以下条件：

每一课程人数不少于十人；

每一节不可少于一小时(只可在一天内连续两个课程，而大多课程则在两小时以内)；

而课程只可在早上八时至晚上十时以内举行；

内部培训地点则需在所管理范围内进行；

而有关外部培训则需由行政人事经理经验精心编制而成，其中包括基本物业管理概括、岗位工作职责、紧急事件的处理等，并会穿插进行简单英语的培训，以此提高员工的服务素质，达到专业水准。

(4) 员工培训制度

每一员工只可按其职级参加一切基本课程，而有关多过一个专题培训则需要由物业经理推荐才可进行。每期培训结束后都会进行测验，而完成其职级所需的基本及专题培训的全部课程后，将参加最后的书面与能力考核。

(1) 培训时间

第一阶段培训时间为三个月□xxx年x月第三周开始第一期培训

(2) 培训费用

整个培训计划需在一年内完成，分三个阶段进行，每名学员

培训费为人民币1000元，培训后经考核合格，给予颁发证书。

(3) 培训课程分类

第一期全员培训

第二期分项培训

课程编号 课 程 时 间

wg1-1物业服务意识入门 2小时

wg1-物业管理法规 2小时

wg1-遗漏工程管理 2小时

wg1-客户投诉处理 2小时

wg1-员工服务意识及服务技巧 4小时

wg1-礼仪礼貌 2小时

wg1-业主公约&nbs

p; 2小时

wg1-用户手册 2小时

wg1-物业接管验收知识 1小时

wg1-物业交付知识 1小时

wg1-有偿服务设计与实施 1小时

wg1-紧急应变措施 2小时

wg1-清洁绿化管理 2小时

wg1-对讲机培训 半小时

wg1-iso9000基础知识 4小时

wg1-参观同类型楼盘 8小时

员工培训计划的主要内容篇八

（一）学习要有动机，效率才会高，因此须先评估训练之需要。

（二）训练须兼顾公司与员工之需要。

（三）员工之训练需要可经由调查而得知。

二、训练企划的推动者

（一）员工教育训练须由上而下进行才会有效果。

（二）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

（一）教育训练是一种长期投资。

（二）公司应每年编列预算，支持各种训练。

四、训练目标

（一）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。

（二）长期的目标还是短期的目标。

（三）训练目标需让受训者充分了解。

五、训练时期

（一）定期训练（新进人员训练、主管定期进修等）。

（二）不定期训练（新管理制度实施、新产品推出等）。

（三）营业淡季是训练的好时期。

六、训练方式

（一）传统授课方式。

（二）讨论方式（个案讨论、分组辩论）。

（三）角色扮演方式。

（四）以上三种方式适用于集体训练，个人训练可参加企业外之讲习会。

七、课程设计

员工培训计划的主要内容篇九

针对员工适应能力、创新能力、执行能力薄弱的现象，结合公司《五年发展规划纲要》和“xx”总体发展战略，大力推进员工素质提升工程，突出高技能、高技术人才培养及专业技术力量储备培训，为公司建立具有永续竞争力的卓越企业提

供合适的人力资源，全面提升公司员工的综合素质和业务能力，推进企业健康快速发展。

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。

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□20xx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10天。

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、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、省委党校的学历进修或mba□emba学习；参加高级经营师等执业资格培训。

中层管理干部

1、管理实务培训。生产组织与管理、成本管理与绩效考核、人力资源管理、激励与沟通、领导艺术等。请专家教授来公司集中授课；组织相关人员参加专场讲座；在公司培训中心接收时代光华课程。

2、学历进修和专业知识培训。积极鼓励符合条件的中层干部参加大学函授、自考或参加mba及其它硕士学位进修；组织经营、企管、财会专业管理干部参加执业资格考试，获取执业资格证书。

3、强化项目经理培训。今年公司将下大力组织对在职和后备项目经理进行轮训，培训面力争达到50%以上，重点提高他们

的政治素养、管理能力、人际沟通能力和业务能力。同时开通“环球职业教育在线”远程职业教育网，给员工提供学习的绿色通道。要求公司各单位要选拔具有符合建造师报考条件，且有专业发展能力的员工，组织强化培训，参加社会建造师考试，年净增人数力争达到10人以上。

4、开阔眼界、拓展思路、掌握信息、汲取经验。组织中层干部分期分批到上下游企业和关联企业学习参观，了解生产经营情况，借鉴成功经验。

专业技术人员

1、由各专业副总工程师、工程师定期进行专题技术讲座，并建设公司自己的远程教育培训基地，进行新工艺、新材料及质量管理知识等专项培训，培养创新能力，提高研发水平。

2、组织专业技术人员到同行业先进企业学习、学习先进经验，开阔视野。年内计划安排两批人员到xx□xx单位参观学习。

3、加强对外出培训人员的严格管理，培训后要写出书面材料报培训中心，必要时对一些新知识在公司内进行学习、推广。

4、对会计、经济、统计等需通过考试取得专业技术职务的专业人员，通过计划培训和考前辅导，提高职称考试的合格率。对工程类等通过评审取得专业技术职务的专业人员，聘请相关专业的专家进行专题讲座，多渠道提高专业技术人员的技术等级。

职工基础培训

1、新工入厂培训

通过实行师傅带徒弟，对新员工进行专业技能培训，基层各单位、分公司的新员工合同签订率必须达到100%。试用期结

合绩效考核评定成绩，考核不合格的予以辞退，考核优秀者给予一定的表彰奖励。

2、转岗职工培训

20xx年要继续对人力中心人员进行企业文化、法律法规、劳动纪律、安全生产、团队精神、择业观念、公司发展战略、公司形象、项目进展等方面的培训、每项不得低于8个学时。

同时随着公司的扩建，内部就业渠道的增加，及时进行专业技术培训，培训时间不得少于20天。