

2023年餐饮员工培训方案及明细 实用的 员工培训方案集合(大全5篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

餐饮员工培训方案及明细篇一

第一日

上午认识公司

学员自我介绍——让销售员之间互相认识

介绍公司背景、公司架构、各部门的职能分工等(总经办)介绍公司的管理制度

介绍部门的管理制度、奖惩制度及提成方案(销售部)

下午

介绍工作流程及所有的表格、单张、宣传资料等(销售部)

介绍所有健身器械的操作使用及功能、各种课程的资料和一些关于健身的常识(教练部)

第二日(销售部)

上午推销准备

一、熟悉产品

介绍公司卖点的所有卡种、价钱、优惠措施、会员须知等

二、了解市场

1、认识目标客户群

2、了解市场潜力

3、认识竞争对手

三、开发客户(配合演练)

1、寻找客户的方法

a□地毯式访问法——洗楼

b□连锁介绍法——旧客户介绍新客户

c□中心开花法——于特定范围内发展具有影响力的中心人物

d□个人观察法——从自己日常周围生活环境中寻找潜在客户

销售培训计划p22□如何决定客户

1) 客户的类型

2) 决定客户的购买需要

3) 决定客户的购买潜力

四、约见客户

1、约见前的准备

2、电话约见的技巧

下午亲身感受

一、了解竞争对手

分组到对手公司进行深入了解(设备、服务、价钱、优缺点等)

二、参与运动及课程，感受服务

第三日

上午会见客户(配合演练)

一、形象塑造

一个专业健身顾问的塑造

1) 心灵要美

2) 仪容仪表

3) 个人仪态

4) 建立自信

5) 附带工具

二、设计开场白

好的开场白等于成功了一半

三、如何获得客户好感

1、先推销自己后推销产品

2、同顾客作朋友

四、诱发客户的购买欲

1、设计参观路线、介绍产品

销售培训计划p32告知健身对其带来的好处

3、让客户亲身感受

五、基本的销售技巧

下午异议处理

一、客户拒绝的原因

二、细心聆听、分析

三、排除异议的技巧

1、顾客永远是“对”的，不可否定顾客，善用yes.....but.....

2、根据不同类型对症下药

第四日

上午达成交易(配合演练)

一、客户的成交信号

二、促成技巧

下午售后服务及客户管理

一、售后服务

1、定期对客户进行回访(个性在重要的节日)

1) 电话

2) 信息

3)e-mail

4) 书信、贺卡

2、客户健身时多与客户交谈，帮忙解决其在健身过程中遇到的

问题

3、诱导客户介绍新客户

4、当公司有活动的时候，及时通知客户参与

5、对快到期的客户推荐办理续卡手续

二、客户管理

1、客户分类

销售培训计划p41)未成交的客户

a□能够成交的

b□有意向的

c□代启蒙的

2) 已成交的客户

先按卡种分类，再按开卡月份进行细分

2、客户记录的资料

1) 未成交的客户

2) 已成交的客户

第五日

上午个案分析及讨论

列举以往从销售过程中遇到不同程度的难题，让销售讨论解决方式

下午心得分享

由业绩好的个别销售分享工作过程中积累的经验、心得、方法等

第六日

上午综合质素

一、团队建设

1、互相帮忙

2、避免抢客

二、心理调节

1、学会应对失败

2、有用心的人生观

3、控制情绪

三、目标设定

下午外出派单及销售实习

餐饮员工培训方案及明细篇二

黄河鑫业有限公司中层管理人员及部分主管。

实践性课程——运用前沿学习理论，学员参与性与应用性为一体，多角度管理工作实际经验。

案例式教学——剖析国内外工商管理和企业经营经典案例，介绍最新管理理念、方法和工具。

高水平师资——由具有深厚理论基础专家学者和丰富经验实战讲师分享管理经验。

在本次培养计划中我们将对以下几个层次的培训效果进行评估。

在每门课程结束后采用对《培训课程满意度调查问卷》的形式来测评，分析学员对现场教学效果的评价，同时关注学员学习情绪、注意力、兴趣等的变化，和授课教师及时沟通调整，确保现场授课效果的有效性和针对性。

通过核心小组讨论、课外论文、后续跟踪等方法来测定培训者是否自觉运用所学到的知识和技能。

分组培训：将学员分为若干小组，在课程基础上开展日常的课程研讨活动，达到相互学习、经验分享、共同收益的作用。
课外论文：每个小组定期开展论文写作。论文写作成绩将和小组成员最终的学习成绩挂钩，有色人才负责聘请相关专家

审阅，给出评价。

后续跟踪：在培训结束后半个月内，公司主管部门应抽取若干学员进行访谈交流，并通过对其上下级、同事、服务对象等相关人员的访谈，了解学员学习结束后在实际管理工作中的行动应用情况，提出相关建议，并总结本次培训工作经验，对今后的培养工作提出建设性意见。

本培训所聘请的老师均在有色行业内为多家企业培训，具有一定的专业培训经验和丰富的有色金属企业培训经验，是有色金属工业人才中心长期聘用的优秀师资。

张琼文 资深人力资源经济师、职业指导师。国家教育部“就业新干线卫星直通车”主讲嘉宾，《新京报》等多家杂志、报纸的职业指导专栏专家顾问。具有国家人事部人力资源经济师职业资格、国家劳动与社会保障部二级职业指导师职业资格，原国企政工师任职资格。

武卫军 中石化股份有限公司天津分公司管理培训专家；国资委授予中国企业培训教育百强培训师；中国企业班组长培训示范基地首席优秀培训师；劳动部与中国职协合编《企业班组长培训教程》主要作者之一。

周士亮 中国著名生产管理专家、中国企业联合会培训中心生产管理专家、北京大学培训中心教授、中国管理科学研究院生产管理研究专家，高级咨询师，多家国际国内知名培训咨询公司高级。

餐饮员工培训方案及明细篇三

(1) 管理的全新理念和思路，已成为包括管理人员在内的酒店职工急切的知识需求。因此今年我们准备加大对管理人员专业知识的培训力度。在条件许可的情况下，输送部分员工参加一些旅游管理专业的考证培训，使酒店管理工作趋向正

规化和标准化。同时也加强和提高员工对企业忠诚度，伊家鲜首先解决餐饮业的人员流失率的问题。

(2) 酒店前厅是创造优质服务和提升企业形象的重要窗口，服务技能的欠缺和操作流程的不规范，势必会对饭店的经营工作起到至关重要的影响。因此。今年我们将加强服务基础规范的服务流程培训和不断的技能比赛来加强员工各种服务技能的不断提高。在服务技能的培训中，则将外请和“内练”结合起来，加大力度，争取在营业和培训两不误的情况下，顺利完成此项任务。

(3) 针对酒店年前的岗前培训考核中，基础服务理论和操作技能普遍不强。今年将作为提升员工的自身素质的一个重点，在条件许可的情况下，在下半年将再一次组织一线的工作人员和服务人员进行技术考证。

新进职工是酒店经营活动中的新生力量。增强自身素质，熟练掌握岗位技能，让他们尽快与发展迅速的酒店同步提高。根据“边培训、边上岗”的原则，有计划有步骤地对新进职工进行实施循序渐进的岗位培训。把员工手册、安全知识、服务技能的应知应会作为基本的培训内容，经考核合格后列入正式装正的条件之一。

“建学习型班组，当智能型职工”是20xx年酒店培训工作的主题。培养一专多能的复合型人才是我们工作的抓手。因此，今年我们从这二个方面的培训工作开始。

(1) 在门店选送部分业务骨干到一些专业的学校和培训机构进行相关业务知识的培训学习，以提高服务水平。

(2) 在门店一些岗位施行不同种类技能的跟班培训，以加强人员流动，解决应急情况下的缺员问题，同时也为职工全面掌握服务技能，争创一专多能的智能型职工提供必要的素能条件。

“员工只会做我们检查的工作，不会做我们要求的工作。”这是目前酒店存在的一种弊端，这也说明一些员工自身的积极性和对规章制度的不重视，团队意识和执行力低下必然条件。所以，本年度以培训和检查相结合的工作方式进行全面提高和逐步解决一些目前存在的一些问题。

1. 优雅的环境、清洁的卫生是一个餐饮企业经营活动中的前提□20xx年首先进行的卫生质量检查。制定《卫生质量检查标准和细则》、《门店卫生检查表》、《公司卫生质量巡查表》。计划各门店（部门）在明年每周有记录的检查可达三次。形成三级检查制度，首先是门店各部门负责人检查。其次是门店店长一次。再就是公司质检一次。以这样的检查频率来带动整体卫生全面提升。

2. 服务质量和服务态度是体现整个酒店的管理水平和酒店档次重要标志，也是多家酒店一直在说的问题之一。服务无止境。我们会通过督导和检查的方式来改变。“以培代养，以查带管”的方式来促进服务质量的提高。逐步加强实施《顾客意见卡》的使用和制定《服务质量实施细则》。促使员工对服务概念能达到一个新的认识和提高。

1. 员工宿舍的管理上一个新的台阶。建立图片资料档案。需要门店协作每周至少做一次有记录的安全检查和住宿情况检查。

2. 协助门店做一些日常的辅助工作和一些接待任务。

3. 认真对待领导交办的每一件事项和任务。

4. 酒店基础培训教材的制作和选用工作。

餐饮员工培训方案及明细篇四

培训课程介绍：刚走上工作岗位的新人，自我意识强，没有

合作工作的经验，没有面对挫折失败的心理准备，他们的依赖性很强，思维模式固定，但是新人们热情高昂，学习能力出色，可塑性强……怎样帮助新人更快的适应工作环境，怎样让他们最好的融入公司这个大团队，怎样增强他们的责任感、使命感？课程目标：为受训公司的选拔与录用提供一定的依据，达到认同团队、融入团队的目的。发现个体性格特征，更好的调整心态，以适应新的工作环境、社会环境；加深新员工对企业文化的理解，增加员工对企业的归属感；培养团队合作精神，培养主动沟通、主动配合的工作方式；提高自我控制能力，从容应对压力与挑战；完善人格，磨炼个人意志，培养毅力、勇气、责任心、荣誉感以及积极的价值观；强化探索精神与创新意识，培养进取心。课程收益：帮助新人完成从学校到公司的身份及心理转变；加强了解沟通；培养团队精神；培养创造性认识和解决问题的能力；挖掘潜能；培养积极向上的心态和良好的心理素质注意事项：有心脏病，哮喘，高血压，精神病患者不得参加！

活动内容：

08：00在指定集合地出发、

08：00—09：30准时出发，乘车出发前往美丽的东部海岸西冲，车上进行团队小游戏、活跃气氛。

09：30—10：00全队出发到指定的战场进行突击野战训练，进行队伍整顿换装

10：00—10：45野战第一阶段丛林野战

15：30—16：30个人挑战高空拓展项目

15：30—16：30团队协作沟通拓展项目：驿站传书（课程第四阶段：零距离接触——沟通与协作，沟通可以压缩我们和他人的心灵距离）项目背景：我们的两个小组代表两个国家，

站在排头的伙伴代表皇帝，站在排尾的伙伴代表封疆大吏，中间的各位就代表各级官员，由于前方战线告急，需要我们以最快的速度通过各级官员将书信传递到皇帝的手中，由圣上批示。

1、所有学生按分组坐成一系列纵队，或者直接按教室学生的座位分组，每一列为一组；

4、比赛进行三轮，传对且不超过5分钟为有效，都传对时间快者获胜，都传错为平局；

5、每轮比赛前有3分钟讨论，比赛过程违规即宣布失败。

点评：

1、对团队成员的沟通能力中信息源、传递方法和接受能力的培养；

2、培养学生的学习能力和积极参与的态度；

3、感受多环节合作中每一个环节都起决定作用的重要意义。

16：30—17：00?团队合作项目：毕业墙

17：00—17：30活动结束，分享，总结

18：00返程回家

餐饮员工培训方案及明细篇五

导入期：这一阶段大约要半年，主要是提高在全市范围内扩大知名度、美誉度。给大家灌输“预知家”一位家装知识的传播者及专业引导消费顾问，改变家装业主们传统消费观念。

生长期：这个阶段大约要一年，在上一阶段广告宣传的基础上，进一步提升“预知家”的品牌形象，让大家一想到家装，就想到“预知家”。