

# 2023年酒店培训计划方案表格(优质5篇)

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 酒店培训计划方案表格篇一

为了进一步树立餐厅服务亮点，提升餐厅服务质量，使新进员工尽快的掌握岗位技能和服务要求，给顾客提供规范、周到的、优质的服务水平，提升餐厅的品牌影响力。

新入职员工

1. 培训项目：礼仪

培训目标：掌握礼仪操作标准

2. 培训项目：仪容仪表

培训目标：统一标准规范

3. 培训项目：礼貌礼节

培训目标：提高员工的礼貌素质

4. 培训项目：服务流程

培训目标：提高员工的服务质量

5. 培训项目：摆台

培训目标：掌握摆台技能

6. 培训项目：托盘

培训目标：掌握托盘技能

7. 培训项目：斟酒

培训目标：掌握斟酒技能

8. 培训项目：口布折花

培训目标：掌握口布折花技能

9. 培训项目：常用酒水知识培训

培训目标：提高酒水服务质量

10. 培训项目：菜品知识培训

培训目标：提高特色菜品操作技能

11. 培训项目：特色菜品

培训目标：了解菜品结构知识

12. 培训项目：心态服务意识培训

培训目标：建立良好工作心态

13. 培训项目：职业道德培训

培训目标：提高服务质量

14. 培训项目：突发事件紧急处理

培训目标：提高员工的应变能力

## 15. 培训项目：消防安全知识培训

培训目标：提高员工的安全防范意识

培训考核安排在培训后的一周内，分为笔试考核和实操考核

相关的业务知识理论内容进行笔试，摆台考核、礼仪实操考核、服务流程考核进行现场实操考试，考核结果记录档案。

1. 培训学员应严格遵守培训时间，不迟到不早退，上课时间不做与培训课程无关之事。

2. 培训学员应认真遵守完成上级要求的任务，配合好培训工作。

## 酒店培训计划方案表格篇二

这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能。

培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工。

知识。

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗？

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少？

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗？

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗？

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

a□晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗？

b1□五位给我安排个房间、

b2□有房间211在哪？

a2□贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少？

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

ax楼层接待贵宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

## 酒店培训计划方案表格篇三

考核要求：

1、评定出考核成绩；

2、依照弱项进行培训；

3、了解培养前途和使用岗位。

1、尽量详细的个人简历和家庭状况简介。

2、你认为自己有哪些方面的工作能力，最适合干什么工作？

3、你认为干端菜送水的服务员能不能干出成绩来？为什么？

4、你认为一个好的服务员应该具备哪几个基本条件？

5、你认为人与人相处最重要的是什么？

6、你认为一名顾客从进酒店到离开，服务员有哪些基本的服务程序？

7、你知道我国有哪几个著名的菜系？川菜的基本特点是什么？

- 8、当你与酒店同事或领导发生矛盾时你会怎么处理或表达？
- 9、当你对领导分配的工作不满甚至不适合你时你该怎么办？
- 10、你认为对顾客提供优质服务应该从哪几个方面做起？
- 11、你认为酒店、顾客和自己的利益哪个更重要？其次是？
- 12、当顾客对服务和饭菜不满时该怎么办？
- 13、你认为一个发财制富或有出息主要靠什么？

请你摆一个五人就餐图。

## 二、餐饮服务 and 知识训练

培训要求：

- 1、先学习熟记，在考试；
- 2、以下各条都分组学习后考试；
- 3学习之前要讲解，川菜知识由厨师长讲授，考核要积分。
  - 1、熟记员工守则，背诵后考试。（问答或笔试）
  - 2、熟记服务员守则，背诵后考试。（问答或笔试）
  - 3、熟记大堂服务管理守则、员工考勤细则。（问答或笔试）
  - 4、熟悉掌握待客的一般流程。（问答或笔试）
  - 5、熟悉了解宴会的接待规则。（问答或笔试）
  - 6、熟悉了解川菜的基本常识。（问答或笔试）

7、熟悉了解本酒店的菜谱、酒水以及主打菜的特点。（问答或笔试）

8、熟悉掌握消费者的消费心理。

### 三、语言行为举止训练

（培训要求：1、边学边示范。2、学完后考试。3、不要求很全，但要熟习要点。）

1、学习熟记待客的文明用语。

2、学习自我介绍的方式。

3、学习询问顾客的方式。

4、学习推荐本酒店的方式。

5、学习向顾客、领导提建议的方式和做自我批评。

6、学讲普通话和掌握语言艺术。

7、学习酒店接电话的方式。

8、学会和顾客、同事进行思想交流、

### 四、服务技能训练

培训要求：

1、每条专人讲解，边讲解边示范；

2、服务员做好记录；

3、按讲解的要点演习。

- 1、怎样迎接客人？
- 2、怎样引导客人就位？
- 3、怎样为客人沏茶？
- 4、怎样为客人点菜、配菜和填写菜单并及时下单（下单的程序）？
- 5、怎样传菜、上菜？
- 6、怎样为客人倒酒？
- 7、怎样摆台、折花、布置就餐环境？
- 8、怎样在照顾客人就餐的过程中调理点菜、餐具、台面？
- 9、怎样为客人分菜？
- 10、怎样为客人撤菜、换菜？
- 11、怎样处理饭菜质量和服务质量上出现的问题？
- 12、怎样撤台？
- 13、怎样欢送客人？

## 五、服务案例分析和操作训练

- 1、写错了菜单或送错了菜怎么办？
- 2、客人按菜谱点完菜了厨房没有怎么办？
- 3、客人在菜里吃出了像钢丝球丝、锅刷断渣、青虫或别的渣渣等异物怎么办？



- 4、不小心让油水、饮料、茶水等弄脏客人衣物该怎么办？
- 5、客人对饭菜质量不满怎么办？
- 6、客人因服务不及时、上菜不及时而发牢骚怎么办？
- 7、客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办？
- 8、客人因对饭菜、酒水、服务不满拒绝付钱怎么办？
- 9、客人因醉酒而行为不检点，甚至破坏了酒店的公用设施设备怎么办？
- 10、客人认为酒店提供的饮料、酒水等是假冒伪劣产品怎么办？
- 11、客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具、娱乐用具或家具怎么办？
- 12、客人对服务员有越轨行为不检点动作、语言时怎么办？
- 13、客人消费完毕后要求酒店赠送礼品，而酒店有没有怎么办？
- 14、客人消费时间过长，已经超过了下班时间或影响到了下一餐时间怎么办？
- 15、客人不小心将个人物品遗忘你捡到怎么办？
- 16、客人消费金额少，又要求折扣怎么办？
- 17、客人不小心摔倒、划伤或汤伤怎么办？
- 18、客人核对消费账单发现收银台有多收错误时怎么办？

# 酒店培训计划方案表格篇四

一、培训目的

二、目前已确定培训内容及时间计划

1、拓展训练同心杆

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、开餐前自我介绍、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。

## 酒店培训计划方案表格篇五

培训前三天是军训，由酒店安全部负责，我们这批新员工大部分都是某某毕业的学生，少部分是来自不同文化程度和不同的社会背景。对于军训大家早已不再陌生，我们的教官中等身材，微微发福的肚子，平添了几分和蔼，原本畏惧的心也放了下来，站在烈日当空的操场，一个个脸都晒得通红，虽然我们的军姿不是很标准，但也形成了一处单调的风景。在军训时，偶尔一个动作，一个人没有做好，教官就接二连三的强化训练，直到我们动作协调一致，并符合标准。这就需要我们要树立一种团队精神，如果一人做得不好，就是整个

团体没有做好。就如在工作中一样，如果某个环节出错，就会影响酒店整个服务质量和良好口碑，所以我们要将这种精神运用到工作中去。三天的军训很快结束，每个人都坚持下来了，我相信坚持就是一个良好的开始，经过军训我们从一个互不相识的个体慢慢融合成一个协调统一、有组织、有纪律的团体。军训不仅教会了我站军姿、走正步、跨立、、、、，而且军训磨练了我的意志，教会了我团结协作的精神。此后的三天由各部门领导给我们授课，首先进行的是“破冰”训练，它很快消除了我们团体成员之间的陌生感，不一会儿，“野狼队”和“石会队”成立了，通过王培老师精心准备的游戏，充分调动了我们每个人的思维细胞，发挥了个人的潜能，使每个人都感受到了团结协作的重要性。虽然有的项目完成的不尽人意，但通过集体讨论以及认真的总结归纳，使我们认识到要很好地完成一件事情，不仅要制定完善周密的计划方案，而且还要有睿智果敢的领导，充分发挥每个人的能动性。在训练中，我发现了自身所存在的诸多不足，总结出一个好的团队才是企业成功的坚强后盾。通过“破冰”训练，使我们团队中的每个人走到了一起，每颗心凝聚在一起，使我们明白了成功需要我们大家的共同努力。在今后的工作和生活中，有很多事情都需要我们共同努力去完成，这就需要将在训练中建立起来的“团队意识”付诸于行动。“破冰”游戏和拓展训练结束了，然而团队意识深深地印在了我的心里。此后的所有课程中由某某老师为我们分别讲解了酒店概述、酒店的职业道德，酒店从业心理与心态，学习了微笑服务与酒店行体规范，酒店礼仪及酒店意识与服务意识，酒店员工手册和行为规范以及酒店通用基础英语。而且安全部尹显成主管还教了我们许多消防知识。许多都是我们终生受益的知识，听过她们精彩的讲解、分析后，不仅教会了我如何做事，也教会了我如何做人，使我明白心态决定一个人的成败！在最后一天的培训座谈会上，首先由任素雯老师致词，让我们大家提一些有关工作方面的意见或建议，给我留下影响最深的就是姚又琪讲她出国工作和学习的经历，大家都用崇拜的眼光看着她，然而自己也非常羡慕她有这样学习的机会。还有黄红莲的工作经历，在经过她不懈努力和

奋斗后，自己的工作终于得到了公司和同事的认可，也屡获奖状。仿佛她的经历与我是那么的似曾相识，听她讲到最后我眼眶的眼泪再也含不住了，一滴一滴不停的往下留，我悄悄将头转过去擦干眼泪，我从不让别人看到我脆弱的一面，我要永远坚强下去，并且向她学习这种艰苦奋斗、不怕吃苦的精神，在今后我会更加努力的工作。我爱这样的培训与游戏相结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的收获，一种学习所带来的快乐，一种学习所带来的感动。这快乐而又短暂的一星期将会影响我的一生，我想自己以后走到哪里都不会忘记，我为自己能有一次这样的培训经历而荣幸！这将是我一一生中一笔宝贵的财富！如果没有高瞻远瞩的领导，就没有我学习的这次机会，我再次感谢某某国际酒店给予我这样一次学习的机会！