# 2024年酒店服务员培训计划方案 酒店客房服务员培训计划内容(7篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-08-27

*确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇一...*

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇一**

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。

一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。

在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

20xx年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。

我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在x年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇二**

第一天：开欢迎会。人事主管带领熟悉酒店环境、内部组织机构(认识相关领导)。学习着装要求。学习礼仪规范。介绍本岗位的位置及上、下班时间、员工通道等等。

第二天：上午大课，资深经理培训酒店意识。第二天下午开始培训酒店的应知应会。常用的礼貌用语及服务忌语。客房管理理论。

第三天：培训了解领、交磁卡的手续，了解房态、接听电话、敲门通报，使用磁卡开门，熟悉房间内物品摆放及设施设备与使用方法。

第四天：熟悉房型、朝向、消防设施的使用方法，及掌握走廊过道灯，空调开启的时间和规定。

第五天：培训如何准备工作车及熟悉车上物品的名称、用途，了解清扫顺序，即打扫房、贵宾房、走客房、住房、请勿打扰房、空房，注：请勿打扰房一般在下午两点后进行打扫，先请领班打电话到房间询问客人是否要打扫，如无人可请领班陪同进去打扫。

第六天：培训查退房，遗留物品的处理，清扫客房的基本法，如抹尘要按从上到下，顺时针或逆时针方向，抹布折叠使用，补充房内所需物品。

第七天：培训细节服务，如打扫住房需注意事项，打扫途中客人回来时的处理，以及遇到客人要求开门需注重的事项。

第八天：培训如何打扫卫生间，正确使用消毒药水，补充物品。

第九天：培训在工作中要学会自查，如物品是否有漏放，卫生间门是否呈45度，文件夹内信签是否4张。

第十天：培训如何填写清扫表及交班本，大垃圾每天如何清理，与洗衣房联系报送棉织品，及各营业点的电话号码和营业时间。新员工培训计划第十一天培训整理工作间、服务台、公共区卫生、花木、地毯的保养工作。

第十一天：培训服务员的素质，如心理素质、职业素质、服务态度，不能因心情不好而影响工作，了解酒店领导和老顾客的.名字、职称、习惯，以便在日后更好地服务客人。介绍以往有关案例，如动用客人物品等的后果。

第十二天：培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十三天：培训个性化服务，服务员应想客所想，急客所急，要注意保密宾客和酒店的一切事务，有关案例分析。

第十四天：消防安全培训。(注意：每天均安排实操课程，早晨要进行军训，第一天晚上要搞一个见面会，其余晚上安排集体娱乐活动。

第十五天：进行一次实际操作的全方面测试，并进行总结表彰，准备分岗。

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇三**

培训要求

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。

领位礼貌用语：

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。

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇四**

三、培训内容：知识..

培训要求

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。

领位礼貌用语：

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。

vt对客语言：

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?

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x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!

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇五**

为全面提升大同王府至尊酒店员工整体素质，促进良好的职业意识、职业文化、职业道德和职业技能的形成，加强培训质量管理。

为此，将增强“以人为本”的培训工作核心，结合企业与员工双方面的需要，根植同心文化理念，将“扬正能量，树新风，提升全员素质，提高业务水平”的贯彻思想深入人心，增强员工职业发展和岗位成长的指导作用，提高员工自发学习地主观能动性。

加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人业绩地提升，从而带动酒店整体人员素质地提高;为酒店打造一支诚信、专业、创新、协作的员工队伍，为全酒店实现经营目标提供人力资源保障。

(一)培训思路

2、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感;

4、培养人才，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

(二)培训对象：

(三)培训课程：

1、员工基础必修课程

2、员工技能必修课程

3、新员工入职岗前培训课程

4、管理层技能提升培训课程

(四)岗位培训安排程序

序号

事项

时间要求

1

以《培训月报》形式书面通知人力资源部其月份岗位培训计划，各部门完成后递交到评估意见报人力资源部、培训机构派出之培训顾问。

每月25日前

2

由培训机构派出培训顾问咨询培训体系的运营，协助酒店人力资源部展开培训计划与初步审核各部门的《培训月报》，如发现不符合要求的退回该部门作修改，并要求对方交回新《培训月报》。

每月28日前

3

酒店人力资源部、培训顾问审阅后，对各部门《培训月报》进行汇总，按月份存档。

每月30日前

4

培训顾问将已汇总的计划作为日后培训与发展需求的协助、监督、巡查各部门岗位培训情况的依据。

各部门重要管理制度的培训，例如工程部的操作规范、财务部出入库等各部门须有培训记录，培训顾问签字确认，人力资源部保存原件，部门保存复印件;要求各部门提交培训记录及培训顾问签字的原件。

1、专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路;

3、高效：日常性工作条理化，加强时间管理，提高工作效率;

4、创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新;

5、分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

1、完善培训体系

(2)完善酒店公共课与各部门业务技能培训体系;

2、开发并完善基层管理课程

(一)基础必修课程：见附表一

3、规范培训教材：

培训机构培训顾问编写或完善培训教材，初步审核时间协商决定，依据修改和应用过程中发现问题，进行再修订经审批最终完成。

(1)《王府至尊酒店简况及企业文化》

(2)《王府至尊酒店简况》

(3)《员工薪资福利政策讲解》

(4)《酒店标准服务用语》

(5)《仪容仪表及行为规范要求》

(6)《实操课件》

(7)《沟通方式的技巧性》

(8)《公共卫生安全要求》

(9)《酒店日常行为为规范》

(10)《各部门运营sop手册》

4、加强管理人员培训

(1)协助总经理：

(2)引导经理层：

利用内训课、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门经理进行培训。课程内容针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结;平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部的工作及时提出建议与协助。

(3)训练督导层：

开展两期内部讲师培训以及系列督导培训课程，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门督导层开展起部门的日常管理和培训工作。

(4)培养储备干部：

对酒店优秀员工及资深员工作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助人力资源部进行员工职业生涯规划指导。

5、培训考核和评估：

1)员工入职培训的考核，凡新员工入职，需要参加员工入职培训必修课程后，成绩及格，方可到部门到岗正常工作。

3)、试卷满分为100分。试卷内容有以下：

--新员工试卷(合格分数为60分)

--基层员工、领班试卷(合格分数为70分)

--主管员工试卷(合格分数为80分

--中、高层作业和试卷(合格分数为90分)

10、跟进措施：

1)不合格重新安排补考，一般补考试间安排在授课当天或授课后1周之内，试卷修改会在考试过后1周之内修改完毕，发给各部门经理，合格的由人资登记，不合格的由人资确定是补考还是再参加课程学习后再补考，统一补考开始时间一般安排在月底，补考时间具体安排。

2)对试卷修改后进行评分，并将分数表反馈给各部门经理;

3)必修课程是必须学习掌握的课程，专业选修课程可以根据部门需要报出参加人数后，由酒店人力资源部准备妥当后通知开课时间。

(一)新员工培训

入职岗前培训(内容见附件下表格)：

每月集中新员工开展十二个课时的新员工培训，根据培训安排时间2―2.5天时间将公共部分全部培训到位，考核后员工即可参加部门技能考核。新员工上岗前，规章制度及礼貌礼节的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念，使服务理念能更快速地传承，快速产生优秀员工，并逐渐在全员形成优质服务的氛围。

(1)该项培训与主要课程由培训顾问负责。

(3)所有入职员工必须修完入职课程，并参加考核，如果考核不合格，则参加下一期考核，并利用个人假日参加学习，无法通过入职培训考试将不予转正。

(4)对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分。

2、入职培训

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇六**

年初经朋友的介绍下，我来到了\_\_，当知道我能来\_\_的那一刻，我是非常的激动，并且很珍惜这次机会，我大学学习的是酒店管理，可是一直都没有机会实践过，一直想要有一个机会能够让我学以致用，终于机会来了，怀揣着一个追梦的心我来到了\_\_，刚到酒店的时候学习的是酒店文化和理论课程。以下是我今年的酒店客房服务工作总结。

一、客房工作

当培训完后，就将我们分配到了各个岗位，刚来的第一周，我被分配到了客房，从小就跟着父母干活的我自认为自己非常能吃苦，而且也做好了吃苦的准备，在客房部主要是跟着师父学习清理房间和整理床铺，虽然之前自己已经做好了充分的准备，但是第一天的工作真是让我受不了，开始对自己一直坚持的事情产生了怀疑，可是师父一直都在鼓励我，她总是说什么事情都要坚持。

如果一遇到困难你就退缩了的话，以后的还怎么办呢，做什么事情都贵在坚持，也非常感谢师父那个时候的鼓励，如果不是她的话我应该不会坚持下去的吧。后来我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

二、前台工作

我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是工作生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

三、学习方面

一年即将要结束了，而我也对酒店客房服务这个岗位有了全新的认识，当然期间非常感谢我的领导及同事对我的帮助，在新的一年里，我会更加努力，用自己所学的知识对\_\_酒店的发展做出自己的努力。希望\_\_酒店的明天越来越好。

**酒店服务员培训计划方案酒店客房服务员培训计划内容篇七**

1、队列条令训练：立正、稍息、整齐报数、跨立、停止间转发。

2、三大步法训练：齐步走、正步走、跑步走。

3、擒敌拳术训练：拳法、腿法、步法、连贯动作。

4、体能训练：跑步、俯卧撑、仰卧起坐。

1、消防知识培训：消防法律法规、消防基础知识、四个能力内容

2、消防技能培训：消防系统设备操作、消防技能操作、消防器材操作.

3、防火灭火培训：引发火灾的主要原因、引发火灾的易燃物品、发生火灾后的具体操作流程。

4、火灾组织人员逃生及自救培训：熟悉环境、防烟、疏散、自救、利用建筑物逃生、灭火或等待救援。

1、员工守则

2、工作职责

3、服务态度

4、仪容仪表

1、直行信号

2、直行辅助信号

3、左转弯信号

4、右转弯信号

5、停止信号

通过以上综合训练提高保安员对本职工作的认识更好的履行岗位职责，做到令行禁止。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找