

# 2023年服务培训计划 餐厅服务员培训计划 (精选7篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。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。

## 服务培训计划篇一

方法：将参训服务员每12人分为一组，每组人员围站一圈，圈内设座椅一把。参训人员逐一站到座椅上，以最大声音喊诵企业制度或礼貌礼仪等内容，每人20分钟，至能够自如在人前讲述自己的信念和经历为止。

评析：从事服务员工作的员工，大多来自农村，家境贫寒，教育落后，见识低下，木讷口呆，克服心理障碍增强人前讲话能力是建立自信心的基础，在训练中以喊诵企业制度或礼貌礼仪，既可以锻炼人前讲话的胆量，又可以熟悉餐饮管理常识，一箭双雕，事半功倍。

注意：指导教师要善于发现参训人员的每一个优点给予肯定，善于制造轻松和谐的气氛，平等友爱，防止出现逆反心理。

## 第2项训练倾听

方法：让参训人员回答：现在发给大家每人100万元，请根据自己的实际情况，制定一个投资计划，投资计划要合情合理，切实可行。指导教师针对每个人的投资计划，与参训人员共同讨论投资、财富、信念、道德、积累等问题。训练结束后请参训人员根据自己的理解撰写训练笔记，字数不得低于600，真情实感，自然流露。

注意：指导教师不得嘲笑受训人员的投资计划，语言要通俗易懂，流畅自如。要善于讲一些言简意赅的故事。

### 第3项训练赞美

方法：将每组12人分成两队，相向站立。每人向对面站立者作“发现对方优点，给予适度赞美”。指导教师讲解赞美的内容、角度、方法，对受训人员做即席赞美，逐步上升至“用赞美方法处理顾客投诉”。

评析：赞美是杰出人士的好习惯。优秀服务员必须掌握赞美这个利器。可以不夸张的讲，善于运用赞美的服务员，在餐饮服务中会如鱼得水，应对自如，极少遇到顾客的刁难和不合作。但赞美又是非常难以养成的习惯，毕竟，多数人在生活中已经习惯了“挑剔”。

注意：赞美的关键在“适度”。太露则“肉麻”，太弱则达不到应有的效果。要让被赞美方感觉结论是自然得出的。

### 第4项训练激情

方法：仍然将每组12人分成两队，相向站立，每队设队长一名。两队分别以店训为内容，在队长的带领下，以最大声音喊读，尽可能保持节奏整齐，扰乱对方的组织及发挥，能完整率先喊读完毕者胜出。胜出者可就地休息3分钟，失败者须罚做一组8个俯卧撑或自选其它运动项目(如钻桌子等)。

评析：服务员职业之所以呈现高流动性，是因为这个行业本身充满了不确定性：头一天充满热情的工作到很晚，但第二天早晨上班，可能就会接到老板宣布歇业的通知。服务员从来都是把这个行业作为人生中的驿站，而不会将它看作安身立命之所。糟糕的是，一旦服务员形成了这种看法，餐饮企业的服务质量则变得岌岌可危，提高餐饮运营水平就变成了一句空话。所以，让服务员们在工作中保持高昂的激情至关

重要。餐饮行业是高度以人为本的行当，缺少激情，纵使掌握较高的服务水平和技巧，其结果也要大打折扣。

注意：激活每个队员的好胜心，让他们动起来，喊起来，直到形成习惯。

### 第5项训练合作力

方法：两队服务员在队长带领下进行指定健美操练习，全队互帮互学，共同进步，杜绝掉队现象。能够熟练做完全操为合格。先达到目标为优胜者，后达到目标为失败者。奖惩办法与第4项训练方法同。

评析：缺少合作是服务员队伍的常见不良现象。服务员三个一群，五个一伙，各自为战，形不成一个统一的整体。合作力训练以团队目标为号令，齐心协力，同进同退，极大锻造了参训人员的团队精神，为做好服务工作奠定了良好基础。

注意：合作力训练易懂难精，且容易产生互相指责状况，指导教师要密切注意后进学员的思想情绪，不可操之过急，避免破罐子破摔直至离队的现象发生。

### 第6项训练可信性

方法：每组12人站成一行横队，指导教师请每位参训人员逐一站在队前，为大家讲述自己“最快乐的一件事”和“最痛苦的一件事”，引发大家讨论，使大家尽可能摆脱“官样语言”的伪装，采用自己最熟悉的家常话，感悟真实的人生哲理。指导教师应根据每位参训人员的实际状况，点评得失，介绍伟人生平，用伟人的品格力量，引导参训人员树立正确的人生观。

评析：生活在社会底层的人们太需要别人的关心了！有时，他们仅仅需要有一位善良的听者，能耐心的倾听他们并不曲折

的人生故事，感受他们的快乐与悲伤。个别服务员表现得有些极端，比如：说不出话、敌视、不合作、狂暴等，究其原因，是他们的人生感受得不到应有的关注，所以，他们会编造出许多谎言来避免自己受伤害，人格的缺陷由此产生。解决的方法似乎很简单：把大家组织到一起听他(或她)来抒发心声，在倾诉中增大人格中的可信性。只有相信别人，自己才会可信。

注意：指导教师要掌握场面，防止受训人员情绪激动造成不良后果。

### 第7项训练幽默感

方法：每2—3人为一小组，排练表演喜剧小品，尽可能仿效到位，仔细揣摩小品名星的语言、神态、节奏。从表演中领悟和体会幽默感。

评析：什么是幽默？每个人的答案各不相同。我认为，幽默就是拿自己开玩笑娱乐他人。每个人都是敏感的，每个人对来自于他人的冒犯无不是横眉冷对怒目相向。人和人之间的沟通无疑是人世间最难的一件事。服务员和上司、服务员和厨师、服务员和顾客以及服务员和服务员之间，大量的信息和问题需要沟通和解决。把责任归于自己，把赞美送给别人，这是一种多么好的美德，而这种美德，我们称之为幽默感。拥有更多的幽默感，会使自己更加自信，更加聪慧，在与顾客的交往中，就更多了一份融洽与合作。

注意：指导教师要启发引导受训人员放松心态，理解剧情，分清幽默与滑稽的界限，重在参与。

### 第8项训练克制力

方法：受训人员围站成一圈，每人分别独自进入圈内，以服务员或服务经理身份为顾客解答疑问，其它人以顾客身份刁

难发问，态度凶悍，蛮不讲理。这项训练无须明确胜果，扮演服务员一方只要做到仔细倾听、亲切微笑、耐心解答、适时赞美即为合格。不得争辩。

评析：在对顾客进行的一项调查中，顾客们认为自己尊严受到侵犯的首要原因，竟然是服务员们的争辩！的确，顾客们有时需要的不是别的。仅仅是有个人能过来听他发发牢骚。没错，现在的顾客的确是越来越难“伺候”了，他们动辄投诉，以媒体曝光相威胁，似乎他们是最委屈的，而餐饮企业似乎成为作恶多端胡作非为的代名词了。作为业内同行，在无可奈何的同时，只好更加努力，倡导餐饮业者调整心态，信奉“顾客永远是对的”，克制自己，理解人性，为顾客们提供更优秀的服务。

注意：重点讲解应对客人的技巧和方法，调整心态，反复练习。

## 第9项训练洞察力

方法：将参训人员带到大型商场内，自由组合，让他们从顾客衣着、服饰、语言、行为、同伴等细节判断顾客的身份、价值取向和消费特点，提升参训人员的洞察力。

评析：做过服务员人大多“眼贼”，是因为服务员的服务工作是从“洞察”开始。“眼观六路，耳听八方”，“看人下菜碟”，说的都是服务员的基本功。服务员要知喜怒，看主从，分贵贱，识高下，定多寡，谈笑之间，一切了然于胸。有经验的服务员从顾客进门的第一眼中，就能判断出点取菜品的档次和品种，顺势推荐，恰到好处，顾客怎么能不击掌叫好？不过，“洞察力”往往和参训人员的人生经历有关，讲究的是“悟性”。

注意：反复练习分类归纳是提升洞察力的好方法

## 第10项训练表现力

方法：让参训人员每人背诵三段幽默短信、三首抒情诗歌，轮流在全体参训人员参与的晚会上朗诵，声情并茂，感染力强。

评析：从某种程度上说，服务员是在特定舞台上表演的演员。服务员为客人提供的服务，是通过仪态、声音、语言来体现的。同一件事情，由不同的服务员来处理，效果截然不同。

注意：在表演中，幽默短信的“闹”和抒情诗歌的“情”要真实可信，“情真意切”。

## 第11项训练记忆力

方法：为每一个参训人员起一个名字，在训练课堂上公布后，要求参训人员记忆其它人的名字，默写在纸上，按记忆多的为胜利者。可逐步添加每人的背景材料，如：身份、口味、消费特点、同伴等资料。

评析：服务员必须要学会记住别人的名字。每个人内心中最宝贵的东西是什么？是他自己的名字！服务员养成牢记顾客名字的习惯，在服务顾客中，无疑占据了有利地位。我们每个人都有过被人叫错名字的经历。如果叫错我们名字的人，又恰好由我们来决定他的命运，那么，这个人的下场大约不会有什么好结果。由此，我们自己不可犯错，一个不小心的疏忽，可能会得罪一位重要的大客户，使企业的生意受影响，也可能给上司或同事留下一个恶劣的印象，影响我们的晋升的加薪。

注意：记住别人的名字有两个技巧：第一是重视，第二是心口齐动，反复诵记。

## 第12项训练责任心

方法：每位参训人员通过自己观察，找出同事需要解决的10件事，不需告知，悄悄的为同事提供帮助。结束后写出训练笔记，逐项记录事情的原委、动机、过程及结果。

评析：在顾客的心目中，服务员不是来自于乡村的农家女孩，而是善解人意温良贤顺的万能天使。在从农家女孩成长为万能天使的过程中，责任心的培养至关重要。要在看似与己无关的一些事情上，通过服务员细腻轻柔的工作，为顾客们提供尽善尽美的服务。责任心的培养实质也是一个纠偏的过程：从爱怜自己到关注他人，完成人生的又一次进化。

注意：责任心的训练重点在于参训人员注意力的转变，从以往的爱怜自己，到上升到专业层面关注他人。指导教师要现场为大家示范寻找他人需求的方法。

### 第13项训练意志力

方法：在指定路线进行不断加载的10km越野走。每位参训人员背负登山包1个，初始沙袋(或水袋)为10kg(服务生可从15kg开始)，每行进1km加重1kg直至终点。

评析：服务员承受的压力往往在瞬间爆发，没有良好的心理准备绝难适应。服务员仅仅拥有技巧和方法不足以完美履行自己的岗位职责，还需要具备良好的意志品质作依托。俗话说：“艺高人胆大，胆大艺更高”。这个“胆”，指的就是意志品质。服务工作做久了，最初的新鲜感消失殆尽，免不了会生出厌倦思想。尤其是服务员每天需要面对大量的责难和工作，日积月累，意志品质受到极大考验。能够成为一个优秀服务员并能在本岗位工作三年以上的人，其意志力非常人能比，从事任何职业都会是佼佼者。

注意：告诫参训人员一定要坚持，再坚持，不达目的，决不放弃！

## 服务培训计划篇二

本培训计划按劳动和社会保障部颁发的《国家职业标准》编写。

### 二、培训目标

通过培训，使学员具备一定的服务意识，全面了解初级客房服务员专业的理论知识，熟练掌握本工种操作技能，达到独立上岗的水平。

### 三、课程设置和培训要求

#### (一)专业理论

- 1、客房产品概述
- 2、客房清洁服务
- 3、客房接待服务
- 4、客房服务礼节
- 5、客房安全礼节
- 6、旅游地理(辽宁地区)
- 7、外语知识

#### (二)专业技能

- 1、服务仪态训练
- 2、客房清洁操作



### 3、标准的普通话

[客房服务员工作培训计划]

## 服务培训计划篇三

- 1、满足住店客人的需求；
- 2、保证总台的售房
- 3、方便工作调高效率；
- 4、有利于客房设施的维护和保养。

### 二、客房清扫的顺序

- 1、请即打扫房。客人口头上要求打扫的房间，应优先安排清洁整理，满足客人的要求。
- 2、总台或经理指示打扫的房间。
- 3□vip房间。客房服务员培训资料4、退客房。
- 5、普通住客房。(应按客户要求，客户不要求不能随便进去打扫)
- 6、空房。(定期为二到三天整理一次)
- 7、长住房应与客人协调，定时打扫。

### 三、客房清扫的基本方法

客房清洁应按从上到下、从里到外、环形清理、干湿分开(先卧室后卫生间)、注意墙角及桌面及排放消费品的位置及电脑后面。

# 1、准备工作

## 1) 清洁用具的准备

应备有：清洁篮、洗刷用具(面盆刷、马桶刷、牙刷、百洁布、板刷)、橡胶手套、清洁剂、消毒药、抹布等。

抹布的使用要求

红色(1干1湿)一房间抹尘

橙黄色(1干1湿)一卫生间浴盆

淡黄色(1干1湿)一卫生间面盆

蓝色(1干1湿)一马桶

绿色(1干1湿)一卫生间地面

白色擦杯布一杯具专用

客房卧室整理的十字诀

开：开门、开窗帘、开玻璃窗。

清：清理烟灰缸、垃圾桶(包括地面的大垃圾)

撤：撤出用过的茶具、玻璃杯、脏布草、脏布件及客人用过的餐具也一并撤出。

做：做床(更换床上用品)

擦：擦家具设备及用品，从上到下，从里到外环形擦拭。

查：查看家具用品有无损坏，配备物品有无短缺，是否有客

人遗留物品。边擦边检

查。(注：对客人的遗留物品进行登记，下次客人到来时要记得返还)

添：添加房间客用品、宣传用品及经过洗涤的茶水具。(此项工作后进行卫生间的清理)

吸：地毯吸尘由里向外，同时对清理完毕的卫生间进行吸尘。

关(观)：观察房间清洁整理的整体效果;关灯、关门。

登：在服务员工作日报表上做好登记。

卫生间清扫的十字诀

开：开灯、开换气扇。

冲：放冲水马桶，滴入洁厕剂。

收：收走客人用过的毛巾、洗刷用品，以及垃圾。

洗：清洁浴缸、墙面、面盆和马桶。

擦：擦干净卫生间各部位进行消毒。

消：对卫生间各部位进行消毒。

添：添补卫生间的棉织品和消耗用品。

刷：刷洗卫生间的地面。

吸：用吸尘器对地面吸尘。

关(观)：观察和检查卫生间工作无误后即关灯并把门虚掩。

将待修项目记下来上报。

## 服务培训计划篇四

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。

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}

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.

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，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的愉快！

## 服务培训计划篇五

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优

秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

## 二、培训对象

公司各店在职服务人员。

## 三、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

## 服务培训计划篇六

服务部规章制度——dj1□按时上班，穿着整齐，站位无任何声音，保持良好的精神面貌。6:30点名，迟到者罚款10元，特殊情况跟领导打招呼。

2、每天开档卫生6:40—7:00，所有人员必须回各自包厢，等待检查。错误高于

两处以上给予罚款20—50元，严重不合格者给予停房。

3、7:00准时大厅班前例会，接受领导工作安排，（未到者排房最后罚款20元）。

4、准时7:30大厅站位等待排房，未到者排房最后罚款20元。站位期间，未喊

礼貌用语、未带客、站位不规范、私自聊天、玩手机者一经发现，第一次警告，第二次给予罚款20元，第三次停房。

（带客反复询问有无预定包厢，通知收银台）。

5、中途服务，去什么地方与少爷交接，未交接者罚款20元。  
积极配合营销人员

做好促销服务工作，不折不扣完成上级领导安排的工作，如有不服从或不配合者，给予罚款50—100元。

6、包厢内服务，勤换烟缸、勤斟酒、勤清理茶几。服务做到细致周到，热爱本

职工作，遵守职业道德，做事不勤快，服务不周到，不遵守规章制度，自由散漫者，公司将给予严惩。（轻者罚款，重者留职察看）

7、对客人要礼貌、微笑、主动、热情、耐心、周到、看见客人或公司领导必须

主动打招呼。一经发现对客人不理不睬者给予罚款20元。

8、送客：包厢结束，客人离开必须送客至楼梯口处，等待客人离开，回房立即

打扫包厢。没有退得物品，通知少爷返回后吧，私藏者重罚。

9、订房，每月必须订房一间，未订房者给予罚款50元。订满10间公司奖

励现金200元。订房不打折20%提成，9折10%提成。低于9折情况下必须把差价贴上（谁订房谁负责）。

10、考勤：

公休：每月两天（需提前一天提交申请）

迟到：10元/次

事假：提前一天提交申请，20元/次

当天事假：电话，短信申请，50元/次

旷工：无任何申请通知领导者，100元/次

病假：需提交正规医院病历本与药单，明确写明休病几天。  
(其他形式病

历单一律无效)

## 服务培训计划篇七

四能：能说、能唱、能喝、能跳

四有：有组织、有纪律、有素质、有职业道德 六善：善解人意、善于沟通、善于表现、善于攻守、善结情缘、善待小费  
十不准：

- 1、服从管理、安排，不准与上司发生争吵、出言不逊。
- 2、不准挑选、冷落客户，工作中不得显出厌烦的姿态和神情。
- 3、不准在房内接听外界电话。
- 4、不得用恶劣的语气指挥、训斥员工。
- 5、不准与客人争抢唱歌，随意插接歌曲。
- 6、不准欺骗客户。
- 7、不准对客人说公司的不是及泄露公司机密。
- 8、不准在客人面前数落上司、同事的不是。



9、不准偷、骗客人财务，与客人发生争执、对骂，甚至纠缠。

10、不准向客人额外索取或追加小费。十化：

形象包装专业化、公司场所文雅化、队列行走整齐化、入房受选礼节化、坐台服务全面化□disco时间疯狂化、掌声呼声隆重化、退台背景要美化、坐台小费任意化、顾客开心经常化。基本要求：

一、仪容仪表：“三分人才、七分打扮”一个人打扮得大方，就让客人从心理上给你多打几分，也平平添了几分好感。爱美之心人皆有之，食色性也，是男人就大多喜欢漂亮的女孩。同时适当的化妆也是对客人的一种尊重，所以每位推广员上班时，必须化淡妆，着装整齐、清洁，这是自己自信的表现，也是给人精神抖擞、健康向上一面的表现。

二、站姿（优雅）：公关人员在选台时应有良好的站姿，站为静态美的显示出女人气质，女人长得丑与美，不在于漂不漂亮，而在于有没有气质，女人有了气质，才显示出外在美。站姿标准在走的基础上，进入房内应直行“一”字排开，立正、抬头、挺胸收腹、提臀、眼睛平视客人面带微笑，笑时应发自内心。“一”字发音，两嘴角微向上翘，两手自然下垂，抱与腹前，两肩微向后张，脚为“丁”字型。

三、走姿：任何人在走的步伐上可以体现出有没有朝气及活力，走为动态美，走姿标准，在立正的基础上先迈出左脚，摆右手。女孩行走应走“一”字步，所谓“一”字步就是走直线，特别是旗袍与裙子，则给人的轻盈、飘逸、玲珑之感。前脚压后脚走，走路应注意：

1、走路时，应自然地摆动双肩，幅度不能太大，只能小摆动，摆动的幅度在45度左右，不要左右式摆动。

2、应保持身体的挺直，不要摇头晃肩或左右摇摆，膝盖和脚

裸应轻松自如，以免显得浑身僵硬，同时不要走外“八”字或内“八”字，不要低头、后仰，更不要扭动臀部。

3、行走时，身体重心可稍向前，以便有利于挺胸收腹，抬头时、眼睛平视而带甜美微笑，遇到客人和领导时要鞠问好。

四、鞠躬是与人交往时不可缺少的礼节，如“握手、问好”，鞠躬的标准为：在立正的基础上身体前倾30度，鞠躬时上体保持立与此有关站位姿势，上前倾30度，鞠躬时眼睛要平视对方面带微笑，忌鞠躬时只点头而腰不动，晃肩、摇头等不雅动作。

五、包房内的服务：

公关人员跟随领班往所需房间地点接见客人，选台期间自己不得挑客人或拒绝坐台，公关人员被点台后，应立即说谢谢。入座后迅速以观察客人的喜好和性格、开始对话服务（如点烟、递茶、倒酒、递小吃及水果）进房后5—10分钟，非常关键，你的热情和服务平衡你的外表，身材的弱点。客人如还不接受你的话应向客人说“不好意思，打扰了”然后离去，切不可给客人脸色看，因为客人不选择你可能是眼缘问题，或许是客人有特别爱好，如果客人接受你就要考虑如何为客人服务，（如音响、空调、点歌、递烟酒、小吃水果等）。服务期间观察客人是否有以下特点：

1、善谈，2、抽烟，3、虚荣心，4、要面子，5、害羞，6、小气，7、幽默，8、好色，9、唱歌，10、跳舞，11、喝酒，12、光临的目的，13、对你的那方面满意与否。针对性发挥自己的能力，要以客人为中心，投其所好，对待不同的客人要用不同的手法服务，其目的是让客人心甘情愿的给小费，认为给的值得，服务期间如需外出应征求客人同意，外出时间不要太久，以免客人等得不耐烦而发脾气（切记绝不要中途串房），要客人请你吃小吃或饮料时要选择客人开心的时候，整个服务过程下来要求公关人员说、唱、逗、唱、

跳、玩，样样必会，同时和客人天南地北闲聊时，必要的时候也可以商场上的事情，这样你就与客人有一点共同的话题。记住客人的姓名，记住客人的职业、职位或工作的情况及特点（不要让客人觉得是刻意打听），针对客人的情况投其所好、巧妙奉承，按其特点要求服务，但过分的要求可以婉言拒绝，如果客人每二次和你接触，你要知道他的姓氏，职业并准确地叫出他的称呼，这样客人就会觉得倍受尊重，把你记在心里。他会记住你的那份情，最好是让客人记住你的电话，下次打电话给你订房。