

# 最新呼叫中心新员工管理 新员工培训计划方案(优秀7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 呼叫中心新员工管理篇一

- 1、致新员工欢迎信。
- 2、让本部门其他员工知道新员工的到来（每天早会时）。
- 3、准备好新员工办公场所、办公用品。
- 4、准备好给新员工培训的部门内训资料。
- 5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。
- 6、准备好布置给新员工的第一项工作任务。

到职后第一天：

- 1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训（人力资源部负责）。
- 2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。
- 3、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所。
- 4、部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定。

- 5、新员工工作描述、职责要求。
- 6、讨论新员工的第一项工作任务。
- 7、派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐。

到职后第五天：

- 1、一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。
- 2、对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标。
- 3、设定下次绩效考核的时间。

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表。

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

- 1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务。
- 2、公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核。
- 3、公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序。
- 4、公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

## 1、如何使新进人员有宾至如归的感受

当新进人员开始从事新工作时，成功与失败往往决定其最初数小时或数天中。而在这开始的期间内，也最易于形成好或坏的印象。新工作与新上司也和新进员工一样地受到考验，所以主管人员成功地给予新聘人员一个好的印象，也如新进人员要给予主管人员好印象同样的重要。

## 2、新进人员面临的问题

- 1) 陌生的脸孔环绕着他；
- 2) 对新工作是否有能力做好而感到不安；
- 3) 对于新工作的意外事件感到胆怯；
- 4) 不熟悉的人、事、物，使他分心；
- 5) 对新工作有力不从心的感觉；
- 6) 不熟悉公司规章制度；
- 7) 他不知道所遇的上司属哪一类型；
- 8) 害怕新工作将来的困难很大。

## 3、友善的欢迎

主管人员去接待新进人员时，要有诚挚友善的态度。使他感到你很高兴他加入你的单位工作，告诉他你的确是欢迎他的，与他握手，对他的姓名表示有兴趣并记在脑海中，要微笑着去欢迎他。给新进人员以友善的欢迎是很简单的事情，但却常常为主管人员所疏忽。

## 4、介绍同事及环境

新进人员对环境感到陌生，但如把他介绍与同事们认识时，这种陌生感很快就会消失。当我们置身于未经介绍的人群中时，大家都将是如此的困窘，而新进人员同样地也感到尴尬，不过，如把他介绍给同事们认识，这个窘困就被消除了。友善地将公司环境介绍给新同事，使他消除对环境的陌生感，可协助其更快地进入状态。

## 5、使新进人员对工作满意

最好能在刚开始时就使新进人员对工作表示称心。这并不是说，故意使新进人员对新工作过分主观，但无论如何要使他对新工作有良好的印象。回忆一些当你自己是新进人员时的经验，回忆你自己最初的印象，记忆那时你是如何的感觉，然后推己及人，以你的感觉为经验，在新进人员参加你单位工作时去鼓励和帮助他们。

## 6、与新进人员做朋友

以诚挚及协助的方式对待新员工，可使其克服许多工作之初的不适应与困难，如此可降低因不适应环境而造成的离职率。

## 7、详细说明公司规章制度

新进人员常常因对公司的政策与法规不明了，而造成一些不必要的烦恼及错误，所以明白说明与他有关的公司各种政策及规章。然后，他将知道公司对他的期望是什么，以及他可以对公司贡献些什么。

## 8、以下政策需仔细说明

1) 给薪方法；

2) 升迁政策；

- 3) 安全法规;
- 4) 员工福利;
- 5) 人事制度;
- 6) 员工的行为准则。

上述政策务必于开始时，即利用机会向新员工加以解释。

## 9、如何解释公司政策

对新进人员解释有关公司政策及规章时，必须使他认为对他们是公平的一种态度。假如领导人员对新进人员解释规章，使他们认为规章的存在处处在威胁他们时，那他对他的新工作必不会有好的印象。所有公司的政策及规章都有其制定的理由，主管人员应将这些理由清楚地告诉他们。假如把公司的政策及规章制定的理由一开始就详细地告诉了新进人员，他将非常高兴而且承认他们的公正与其重要性。除非让他知道制定政策的理由，否则他势必会破坏规章，同时对政策也将表示不支持。新进人员有权利知道公司的每一项政策及规章制定的理由，因为当一个新进人员在参加一项新工作时，他是着手与公司建立合作的关系，因此愈是明白那些理由，则彼此间的合作是愈密切。去向新进人员坦诚及周到地说明公司政策及其制订的理由，是主管人员的责任，这是建立劳资彼此谅解的第一个步骤。

## 10、给予安全培训

1) 配合新进人员的工作性质与工作环境，提供其安全指导原则，可避免意外伤害的发生。安全训练的内容是：

- (1) 工作中可能发生的意外事件；

- (2) 各种事件的处理原则与步骤;
- (3) 仔细介绍安全常识;
- (4) 经过测试, 检查人员对“安全”的了解程度。

2) 有效的安全培训可达到以下目标:

- (1) 新进人员感到他的福利方面, 已有肯定的保证;
- (2) 建立善意与合作的基础;
- (3) 可防止在工作上的浪费, 以免造成意外事件;
- (4) 人员可免于时间损失, 而增加其工作能力;
- (5) 对建立公司信誉极有帮助。

## 11、解释给薪计划

新进人员极欲知道下列问题;

- (1) 何时发放薪金;
- (2) 上、下班时间。

1、新员工部门岗位培训检查监督表

2、新员工岗位培训反馈表

3、新员工试用期内表现评估表

## 呼叫中心新员工管理篇二

提升新员工适应岗位的能力

通过培训，让新员工了解管委会的工作机制，熟悉本部门的工作流程，明确岗位工作的内容和职责。

第一阶段（20xx年12月）——组织新员工学习国家发改委《关中—天水经济区发展规划》，省、市领导20xx至20xx年在人代会上的政府工作报告、xx区领导讲话汇编、xx区政务公开信息，发展公司公开信息、xx区制度汇编（20xx年至20xx年管委会发文、oa系统），部门工作流程等，了解xx区的发展定位及发展历程，熟悉管委会的相关制度，学习新员工所在岗位的工作内容及职责。

第二阶段（20xx年1月）——在培养人的带领下，新员工开始接触具体工作。由培养人指导，新员工着手处理实际事务，在遇到问题时，培养人与新员工及时沟通，帮助新员工解决问题，提高新员工适应岗位工作的能力。

第三阶段（20xx年2月）——新员工着手独立解决和处理工作的实际问题。由培养人挑选一些实际的工作任务有新员工独立完成。挑选工作任务的原则是由易到难，让新员工逐渐适应工作环境，并提升工作信心。

第四阶段（20xx年3月）——培养人对新员工的工作进行评价和总结，新员工在吸取相关经验教训的基础上，及时的调整工作方法和思路，以更好的适应工作的需要。培养人在评价和总结完成后，再指派一些工作以考核新员工的学习效果，并及时的督促和指导，促使新员工尽快胜任本职岗位的工作。

## 呼叫中心新员工管理篇三

“好的开始等于成功的一半！”，新员工进入公司最初阶段的成长对于员工个人和企业都非常重要。新员工培训的成功离不开每一个细节的精心筹划。成功的新员工培训是人力资源

管理的重要一环，为员工顺利融入企业，进而选择长期发展迈出了坚实的一步！

## 一、员工培训计划需求分析

员工培训需求分析是设计新员工培训计划方案的首要环节。它由员工培训管理人员采用各种方法和技术，对组织成员的目标、知识、技能等方面进行鉴别和分析，从而确定是否需要员工培训以及员工培训的内容。它是确定员工培训目标、设计员工培训计划的前提，也是员工培训评估的基础。只有充分了解、分析员工培训需求，才能设计合理的新员工入职员工培训方案。员工培训需求可从企业、工作(含业务流程)、个人三方面进行分析：

### 1、进行企业分析。

先确定企业的员工培训需求，以保证新员工培训方案符合企业的总体目标和战略要求。大凡企业组织新员工入职员工培训计划，就是要把新员工因知识、技能不足，不了解企业的概况、历史、现状、远景规划而造成的盲目性所产生的机会成本的浪费，控制在最小限度。如果企业不组织新员工入职员工培训，新员工要花费比员工培训多得多的时间掌握这些知识。新员工进入企业，面对一个新环境，不了解企业情况，不了解职位要求，不熟悉上司、同僚、下属，不免感到紧张不安。为了使新员工消除紧张情绪，迅速适应环境，必须进行入职员工培训。

### 2、进行工作分析。

工作分析是指新员工达到理想的工作绩效所必须掌握的技能 and 能力。

### 3、进行个人分析。

个人分析是将员工现有的水平与未来工作岗位对员工技能、态度的要求进行比照，研究两者之间存在的差距，研究需要进行哪方面的新员工培训方案来提高能力，达到员工的职务与技能的一致。但是，员工培训不是万能的，只有当新员工存在的问题是通过员工培训能够解决的时，则进行员工培训。

## 二、员工培训计划方案各组成要素分析

新员工培训计划方案是员工培训目标、员工培训内容、员工培训资源，员工培训对象、员工培训日期与时间、员工培训方法、员工培训场所与设备、员工培训纪律的有机结合，具体分析如下：

### 1、员工培训总目标。

员工培训目标应设置总目标和具体目标。员工培训总目标是宏观上的、较抽象的，它需要不断分层次细化，使其具有可操作性。新员工培训就是要把因新员工知识、能力、态度等方面的差距所产生的机会成本的浪费控制在最小阶段，这就是企业新员工入职员工培训的总目标。

### 2、员工培训的具体目标是：

让新员工感受到企业对他们的欢迎，体会到归属感，以鼓舞士气；

帮助新员工建立与同事和团队的和谐关系，减少员工的抱怨；

让员工了解企业的历史、现状，让他融入企业文化。不管他什么背景、历史、来自什么样的公司，用强化的方式让他很快适应公司的组织文化，大家用同一个声音说话。

员工的企业培训计划目标是新员工培训计划方案实施的导航

灯。有了明确的总体目标和各层次的具体目标，员工培训计划的组织者和接受员工培训计划的新员工才能少走弯路，收到事半功倍的效果。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索制定新员工培训计划。

## 呼叫中心新员工管理篇四

新员工能在一个企业长期工作，关键是要解决两个问题：保障基本生存和个人持续发展，在保障基本生存方面，很多企业的很多岗位都能满足，但他不是让员工长期留在企业的根本原因。新员工愿意和不愿意在某些企业工作，其给根本差异还是这个企业的环境——人文环境，即能否给员工提供信任、和-谐的团队氛围和不断成长的机会。

现在创力行动学习中心关于新员工如何尽快胜任新岗位，做出以下新员工培训分析：

### 一、 结果定义：

企业需要为客户创造价值，而只有结果才可以满足客户需求，客户才愿意用钱来交换；企业是靠结果生存，没有结果就注定被淘汰，达成结果是企业的商业底线；企业所必须达成的结果则需要依靠各位员工的齐心协力而共创！

“在规定的时间内达成特定的结果，同时保证质量和控制成本。”——这就是企业和员工共同需要的“结果”。

态度不等于结果。“我已经按照你说的做了”、“我已经尽最大努力了”、“我该做的都做了”。虽看似执行任务却无果而终……对客户没有价值的结果，无论你多么辛苦，都是

一文不值！

职责不等于结果。尽职尽责，也未必达成结果。比如门卫的职责是“没有通行证就不能进入”，现在有位重要客户到访，但与之接洽人员联系不上。如果门卫断然拒客户于门外，按照职责评判，他是无责任的，但却可能丧失客户而阻碍公司结果的达成。

## 二、 成功逻辑：

我们要结果不一定真有结果，结果达成的第二个必备条件是要有“成功逻辑”。即根据以往的经验证明，要确认我们设计的达成结果的每个步骤是可以成功的，也就是可以达成结果的。我们不仅要结果又强烈的信心，更重要的是要对其中的过程要有十足的把握。不能盲目地认为“我们是最棒的”“人有多大胆地有多大产”就开始行动，其结果往往是打不成结果，让实施者对这种方法与理念失去信心，甚至是对领导对公司失去了信心。

“成功的逻辑”离不开一下两点：

1、 程序性知识。即在正常情况下，怎么做会达成什么结果，举个简单的例子：

2、 预备方案。程序性知识是正常情况下的成功逻辑，不代表适合于所有情况，每件事都会有其独特的地方，为了保证结果我们一定要有足够的“备份”准备。

## 三、 100%责任：

个人与企业一样，成功来自于追求卓越的净胜和不断超越自我的努力，承担才能成长，责任胜于能力。步入社会，无论是生活还是工作中，都需要我们以积极的心态承担100%责任。

下面是关于“责任”小思考：

加入某日我在十字路口等待过马路，看到人行道绿灯亮起时才起身通行，但是刚刚走到马路中间，一辆汽车疾驰而来……很不幸，我被酒后驾车的司机驾驶的未通过年检的车辆给撞死了。

是谁的责任？

积极的逻辑、当事人的逻辑：即使将肇事司机判刑、枪毙，我也不能死而复生。承担最大的后果，就要对自己承担最大责任。哪怕是在绿灯过马路，也要看一看是否有可能带来危险的车辆。

如果我们以积极的逻辑思考问题，就不会抱怨：工作中的成绩得不到认可、不被领导重视、部门之间不协作等任何问题。因为预期无济于事地抱怨，不如以100%的责任来改变结果。

有道是：“没有优秀的个人，只有优秀的团队。”步入职场，我们不再是自我的个体，而是整体的一部分，是关键链中的重要一环，整条链条的承重能力由最薄弱的一环决定，任何一个环节的断裂都可能导致整体的土崩瓦解。

承担责任就是各尽其职、各负其责，绝对不用别人的错误来证明自己的正确；为了达成团队的结果，以100%的责任来承担自己的结果。

综合上面所说的，企业75%的战略失败在于执行，有效策划在战略中得到有效执行的不到10%，72%的ceo认为执行好战略比制定一个好战略更难！企业不缺乏伟大的战略思想，而缺乏百分之百的执行。

执行力就是持续达成结果的能力！执行力差就是没有结果或者没有持续的结果。结果定义、成功逻辑、100%责任等基石奠

定结果逻辑驱动执行铸企业竞争优势而基业长青、祝员工胜任岗位而大展宏图！

祝新员工：努力进取，早日从菜鸟转送脱颖而出，成展翅翱翔的鲲鹏！

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索技术新员工培训计划。

## 呼叫中心新员工管理篇五

（一）员工培训计划实施管理层领导岗位轮训。通过对管理层领导的轮训，一是提高他们的政治和职业道德素养，以及领导力、决策力的培养；二是掌握和运用现代管理知识和手段，增强企业管理的组织力、凝聚力和执行力；三是了解和掌握现代企业制度及法人治理结构的运作实施。

（二）继续强化项目经理（建造师）培训。今年xx公司将下大力气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，重点是提高他们的政治素养、管理能力、人际沟通能力和业务能力。同时要求xx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xxx人以上。

（三）重点做好客运专线施工技术和管理及操作技能人员的前期培训。客运专线铁路建设对我们是一项新的技术，是今年xx公司员工继续教育的重要内容，各单位要围绕客运专线铁路施工技术及管理，选择优秀的专业技术、管理人才委外学习培训，通过学习，吸收和掌握客运专线铁路施工技术标准和工艺，成为施工技术、管理的骨干和普及推广的师资。xx公司人力资源部牵头会同工程管理中心及成员各单位，积极组织客运专线铁路施工所需的各类管理、技术、操作人员内部的普及推广培训工作；确保施工所需的员工数量和能力满

足要求。

（四）加快高技能人才的培养和职业技能鉴定步伐。今年□xx公司将选择部分主业工种进行轮训，并在兰州技校适时组织符合技师、高级技师条件的员工进行强化培训、考核，力争新增技师、高级技师达xxx人以上。使其结构和总量趋于合理，逐步满足企业发展的要求。职业技能鉴定要使35岁以下的技术工人在职业技能培训的基础上完成初次鉴定取证工作。

（五）做好新员工岗前培训。对新接收的复退军人在兰州技校进行一年的岗前技能培训，通过培训考核，取得相应工种“职业资格证书”后，方可上岗；新招录的大中专毕业生，由各单位组织培训，重点进行职业道德素养和基本技能，企业概况、文化、经营理念，安全与事故预防，员工规范与行为守则等内容的培训。同时要注重个人价值取向的引导，实现个人与企业价值观的统一。培训率达100%。

（六）加强复合型、高层次人才培训。各单位要积极创造条件，鼓励员工自学和参加各类组织培训，实现个人发展与企业培训需求相统一。使管理人员的专业能力向不同管理职业方向拓展和提高；专业技术人员的专业能力向相关专业和管理领域拓展和提高；使施工作业人员掌握2种以上的技能，成为一专多能的复合型人才和高层次人才。

（七）继续“三位一体”标准的宣贯培训□xx公司在建项目经理部及分公司要利用各种机会，采取不同形式对员工进行质量、环境、职业健康安全标准的宣贯普及培训，并按照贯标要求做好培训记录。

（八）抓好在建工程施工人员的培训。

1、做好特种作业人员的安全技术取证和复证培训工作，严格执行持证上岗的规定。

2、在建工程项目经理部，要按照“三位一体”管理体系标准要求，扎实有效地做好施工生产关键工序和特殊过程操作人员的培训，以及施工环境保护、职业健康安全的应急预案的演练培训，确保人力资源满足施工生产要求。

3、要把外协队伍人员的培训监管纳入管理视野，实行指导和有效的干预，消除隐患，切实维护企业信誉。

（九）开展职业技能比武，促进年轻优秀人才的成长□xx公司今年将选择3—5个主要职业进行技能比武，同时选择适当的职业与兄弟单位进行技能对抗赛，并通过专业比武的形式，选拔培养年轻优秀高技能人才。

（一）各单位领导要高度重视，业务部门要积极参与配合，制定切实可行的实施员工培训计划，实行指导性与指令性相结合的办法，坚持在开发员工整体素质上，树立长远观念和全局观念，积极构建“大培训格局”确保员工培训计划开班率达90%以上，全员培训率达25%以上。

（二）培训的原则和形式。按照“谁管人、谁培训”的分级管理、分级培训原则组织培训□xx公司重点抓管理层领导、项目经理、总工、高技能人才及“四新”推广培训；各单位要重点做好新员工和在职员工轮训及复合型人才培养工作。在培训形式上，要结合企业实际，因地制宜、因材施教，外送与内训相结合，基地培训和现场培训相结合，采取技能演练、技术比武、鉴定考试等灵活多样形式；在培训方法上要把授课、角色扮演、案例、研讨、现场观摩等方法相互结合。选择最佳的方法和形式，组织开展培训。

（三）加强培训基础设施的建设和开发。一是充分发挥职工大学和技工学校培训资源和专业特长，积极整合，合理开发，使它们在xx公司人力资源培训开发中发挥骨干作用；二是各单位要根据各自专业特长，发挥自有的培训基地、职校功能。选择专业或课题，组织编写适合企业特点的培训教材或讲义；

三是要加强企业专兼职培训师队伍建设，实行资源的有偿服务。

（四）确保培训经费投入的落实。各单位要按国家现行规定，即按工资总额的1.5%足额提取职教经费，由培训主管部门掌握使用，财务部门监督，其中0.5%上缴xx公司统一协调使用，严禁将培训经费挪作他用。

（五）确保培训效果的真实有效。一是加大检查指导力度，完善制度□xx公司将对职工大学、技工学校及各单位和在建工程项目培训情况进行不定期的检查与指导；二是建立表彰和通报制度。对培训工作成绩显著，扎实有效的单位和培训机构给予表彰奖励，并在培训经费上给予一定的支持和倾斜；对员工培训计划落实不到位，员工培训工作滞后的单位予以通报批评；三是建立员工培训写实反馈制度，坚持将培训过程的考核情况及结果与本人培训期间的培训经费及工资、奖金挂钩。实现员工自我培训意识的提高。

（六）加强为基层单位现场培训工作的服务意识，充分发挥业务主管部门的主观能动性，积极主动深入现场解决培训中的实际问题，扎扎实实把年度员工培训计划落实到位。

（七）□xx有限公司办班培训及员工外送培训要严格按照□xxxx有限公司员工培训管理办法》程序和要求组织落实和实施。各主办部门（单位）要做好开班前的策划及教学设计，各单位要做好学员的选送工作，确保培训质量的有效性。

## 呼叫中心新员工管理篇六

### 一、目的

强化员工消防安全意识，提高消防自救能力，保障公司与员工生命财产的安全。

## 二、管理制度

- 1) 新员工入职培训必须包括消防培训内容，不少于2.5个课时，培训成绩与试用期评估挂钩。
- 2) 公司编外员工每年至少进行两次消防培训，每次不少于2个课时。
- 3) 公司防火重点部门（厨房、宿舍）每年至少进行两次消防培训，每次不少于2个课时。
- 4) 公司重点岗位（各部门主管、保安、）人员每年至少进行两次专题消防培训，每次不少于2个课时。
- 5) 公司全员及义务消防队每半年进行一次消防培训，每次不少于2个课时。
- 6) 上述相关消防培训，由管理部每年年底拟《消防年度培训计划》报批后执行。

## 三、操作程序

### 1) 新员工入职的消防培训

- a)由人力资源部提前发出具体的培训日期、时间、地点，公司管理部负责培训。
- b)培训内容包括：消防基本常识、消防器材及使用方法、公司火警相关操作程序、自救逃生的方法和技巧、观看消防宣传教育片等。
- c)消防培训结束后进行书面考核，考核成绩与其它培训科目一并计算平均成绩，按现有考核标准列入员工的试用期评估。

d)管理部跟进培训考核和试卷批改，并把考核成绩和试卷交由培训部进行统计，对考核成绩不及格的，员工可以申请参加下期新员工入职消防培训，重新补训和补考。

e)如重新补训和考核不合格的将不给与录用。

## 2) 老员工消防培训

a)每个3个月对公司全体工作人员进行一次消防培训，具体月份：3、6、9、12月份

b)培训内容：火灾报警，自救逃生，消防基础知识及消防教育等，计2个课时。

近年来，随着电影市场的蓬勃发展，国民文化消费理念的提升，影城作为公共娱乐场所在飞速发展的同时，自身安全责任意识更是逐年增强。由于人员集中，社会性较强，布局环境较为复杂，一旦发生火灾，会造成极大的人员伤亡和财产损失，所以安全工作是影城日常运营工作的重中之重。

### 安全实践工作——“落实要比计划多”

万达影城有一个共同的理念：以观众的观影体验和观影价值为中心。而确保这一理念得以实现的方法之一就是：不仅为影城的观众，也为我们的员工提供一个安全可靠的环境。

万达院线系统在安全工作方面，要求自上而下，从总部到地方各级公司的一把手将安全经营意识作为日常工作的首要意识，同时将培训和检查作为安全工作的主要手段，将事故隐患尽量消除在萌芽之中。为了进一步强化影城员工对安全知识的掌握，从2015年伊始，院线公司要求各影城将消防安全知识作为新员工入职培训的必修内容，同时每月要求对全体在岗员工做一次消防知识培训，每季度组织一次全体员工参与的实地消防演习。把防火、疏散等知识讲授和实地演练作

为一种固化工作模式，使每一名员工可以充分掌握，并取得初步的成效。

员工在入职培训期间，有一堂重要的课程就是“安全制度培训”。培训的重点便放在消防安全知识培训上，其宗旨是为了让员工掌握基本的消防法规、消防安全制度和消防安全操作规程，规范操作流程，减少安全隐患；了解影城的基础设施，所在不同岗位的火灾危险性、火灾性质及防火措施；能够准确地掌握各种消防设施的性能、灭火器材的使用方法；熟记消防法则“四懂四会”：即懂得火灾危害、懂得预防火灾、懂得扑救初起火灾、懂得逃生；会使用消防器材、会扑救初期火灾、会报警、会组织疏散逃生；在入职培训考核中，“安全培训”所占分值比例很高，足以让员工们给予充分的认识。

按照院线的要求，每个月影城都会举行影城内部消防演习，每个季度还有真刀真枪的实操，那时候谁要是跑不出来，之前即使笔试和口试的成绩再好，也被“消防演习不过关”一票否决。通过定期进行的消防实战演练，让所有消防知识付诸于实际并且能够熟练掌握。让员工掌握正确无误的逃生方法及快速扑救初起火灾的能力。使消防意识深入人心，提高消防安全的自觉性，从思想上，行动上重视消防安全。以轻松容易的方式传授各种消防口诀，以严肃认真的态度对待每一次消防演练。

加强日常监管，建立长效机制，营造安全且温馨的观影环境

消防工作依靠大家。影城的消防安全工作贯彻预防为主、防消结合的方针，实行消防安全责任制和岗位消防安全责任制：在影城的票房、卖品、影务的工作区、休闲区、吸烟专区、员工休息区、放映间及各办公区域均设有消防安全责任人，负责该辖区的消防安全，检查消防设备的种类齐全与工作性能完好，加强消防安全管理，夯实消防安全基础。比如各办公室消防负责人为部门主管；空调机房的总负责是放映主管，

分管责任人为维修员。这样分区落实到人，使消防工作落到细节。

消防巡查也是工作中不可缺少的一项。值班经理每日每班次巡视，保安员每2小时巡查；夜间值班经理下班前巡视，夜间值班保安巡查；每月20日由各部门消防责任人共同巡查，将问题及时汇总，限期整改。与此同时，“谁主管、谁负责”的工作原则在影城日常管理中是必须到位的，明确消防安全工作责任，即落实“安全自查、隐患自除、责任自负”的消防安全管理机制，把消防安全管理制度和操作规程，落实到各个岗位、环节和人员上。

在日常营运工作中，所有当班员工认真履行职责，上岗之前认真检查各区域的消防设备，确保每个消防疏散指示标志无缺、无损、标识无误；检查应急照明灯是否损坏、疏散门开启方向是否正确；尤其是要注意安全疏散通道的畅通无阻。认真做好消防安全的交接-班工作。

影院在做好自身安全意识和行为外，万达影城也将相关的安全意识灌输到观众意识中。当顾客走进影城的大堂时，映入眼帘的除了各式各样的电影宣传海报及电影衍生品外，还有影城出于安全考虑的各种消防设备。在营造舒适浓郁的电影文化氛围外，更给顾客一份油然而生的安全感。影城大厅的大屏幕上不仅播放着当日影讯，而且还播放消防安全提示，提示电影院火灾的危险性，提示消防器材所在位置，提示影院的逃生方向等，更有消防宣传的片花滚动播出。影院检票口摆放有防毒面具、手电筒等逃生器具，进入影厅的主通道，有专门的消防安全宣传灯箱。每个影厅都配有防毒面具，每个厅门上都挂有该影厅的最佳逃生路线图，以保证顾客的观影安全。

细节决定成败，只有从细微处着手，才能避免一切可能发生的意外。预防消防隐患的发生也应从小事做起，只有做好了一切的消防安全工作，危害才能远离我们；态度决定一切，

只有充分利用一切资源、动用一切手段，不断扩大宣传教育广度和深度，努力提升我们工作人员和社会大众的消防安全意识，营造人人了解消防、人人关注消防、人人参与消防的良好氛围，才能使我们尽情享受电影给我们带来的饕餮盛宴。

## 呼叫中心新员工管理篇七

- 1、致新员工欢迎信。
- 2、让本部门其他员工知道新员工的到来（每天早会时）。
- 3、准备好新员工办公场所、办公用品。
- 4、准备好给新员工培训的部门内训资料。
- 5、为新员工指定一位资深员工作为新员工的导师。
- 6、准备好布置给新员工的第一项工作任务。

到职后第一天：

- 1、到人力资源部报到，进行新员工入职须知培训（人力资源部负责）。
- 2、到部门报到，经理代表全体部门员工欢迎新员工到来。
- 3、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所。
- 4、部门结构与功能介绍、部门内的特殊规定。
- 5、新员工工作描述、职责要求。
- 6、讨论新员工的第一项工作任务。

7、派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一顿午餐。

到职后第五天：

1、一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的提问。

2、对新员工一周的表现作出评估，并确定一些短期的绩效目标。

3、设定下次绩效考核的时间。

到职后第三十天

部门经理与新员工面谈，讨论试用期一个月来的表现，填写评价表。

到职后第九十天

人力资源部经理与部门经理一起讨论新员工表现，是否合适现在岗位，填写试用期考核表，并与新员工就试用期考核表现谈话，告之新员工公司绩效考核要求与体系。

1、公司历史与愿景、公司组织架构、主要业务。

2、公司政策与福利、公司相关程序、绩效考核。

3、公司各部门功能介绍、公司培训计划与程序。

4、公司整体培训资料的发放，回答新员工提出的问题。

1、如何使新进人员有宾至如归的感受

当新进人员开始从事新工作时，成功与失败往往决定其最初数小时或数天中。而在这开始的期间内，也最易于形成好或

坏的印象。新工作与新上司也和新进员工一样地受到考验，所以主管人员成功地给予新聘人员一个好的印象，也如新进人员要给予主管人员好印象同样的重要。

## 2、新进人员面临的问题

- 1) 陌生的脸孔环绕着他；
- 2) 对新工作是否有能力做好而感到不安；
- 3) 对于新工作的意外事件感到胆怯；
- 4) 不熟悉的人、事、物，使他分心；
- 5) 对新工作有力不从心的感觉；
- 6) 不熟悉公司规章制度；
- 7) 他不知道所遇的上司属哪一类型；
- 8) 害怕新工作将来的困难很大。

## 3、友善的欢迎

主管人员去接待新进人员时，要有诚挚友善的态度。使他感到你很高兴他加入你的单位工作，告诉他你的确是欢迎他的，与他握手，对他的姓名表示有兴趣并记在脑海中，要微笑着去欢迎他。给新进人员以友善的欢迎是很简单的事情，但却常常为主管人员所疏忽。

## 4、介绍同事及环境

新进人员对环境感到陌生，但如把他介绍与同事们认识时，这种陌生感很快就会消失。当我们置身于未经介绍的人群中时，大家都将是如此的困窘，而新进人员同样地也感到尴尬，

不过，如把他介绍给同事们认识，这个窘困就被消除了。友善地将公司环境介绍给新同事，使他消除对环境的陌生感，可协助其更快地进入状态。

## 5、使新进人员对工作满意

最好能在刚开始时就使新进人员对工作表示称心。这并不是说，故意使新进人员对新工作过分主观，但无论如何要使他对新工作有良好的印象。回忆一些当你自己是新进人员时的经验，回忆你自己最初的印象，记忆那时你是如何的感觉，然后推己及人，以你的感觉为经验，在新进人员参加你单位工作时去鼓励和帮助他们。

## 6、与新进人员做朋友

以诚挚及协助的方式对待新员工，可使其克服许多工作之初的不适应与困难，如此可降低因不适应环境而造成的离职率。

## 7、详细说明公司规章制度

新进人员常常因对公司的政策与法规不明了，而造成一些不必要的烦恼及错误，所以明白说明与他有关的公司各种政策及规章。然后，他将知道公司对他的期望是什么，以及他可以对公司贡献些什么。

## 8、以下政策需仔细说明

- 1) 给薪方法；
- 2) 升迁政策；
- 3) 安全法规；
- 4) 员工福利；

5) 人事制度；

6) 员工的行为准则。

上述政策务必于开始时，即利用机会向新员工加以解释。

## 9、如何解释公司政策

对新进人员解释有关公司政策及规章时，必须使他认为对他们是公平的一种态度。假如领导人员对新进人员解释规章，使他们认为规章的存在处处在威胁他们时，那他对他的新工作必不会有好的印象。所有公司的政策及规章都有其制定的理由，主管人员应将这些理由清楚地告诉他们。假如把公司的政策及规章制定的理由一开始就详细地告诉了新进人员，他将非常高兴而且承认他们的公正与其重要性。除非让他知道制定政策的理由，否则他势必会破坏规章，同时对政策也将表示不支持。新进人员有权利知道公司的每一项政策及规章制定的理由，因为当一个新进人员在参加一项新工作时，他是着手与公司建立合作的关系，因此愈是明白那些理由，则彼此间的合作是愈密切。去向新进人员坦诚及周到地说明公司政策及其制订的理由，是主管人员的责任，这是建立劳资彼此谅解的第一个步骤。

## 10、给予安全培训

1) 配合新进人员的工作性质与工作环境，提供其安全指导原则，可避免意外伤害的发生。安全训练的内容是：

(1) 工作中可能发生的意外事件；

(2) 各种事件的处理原则与步骤；

(3) 仔细介绍安全常识；

(4) 经过测试，检查人员对“安全”的了解程度。

2) 有效的安全培训可达到以下目标：

(1) 新进人员感到他的福利方面，已有肯定的保证；

(2) 建立善意与合作的基础；

(3) 可防止在工作上的浪费，以免造成意外事件；

(4) 人员可免于时间损失，而增加其工作能力；

(5) 对建立公司信誉极有帮助。

## 11、解释给薪计划

新进人员极欲知道下列问题；

(1) 何时发放薪金；

(2) 上、下班时间。

## 1、新员工部门岗位培训检查监督表

## 2、新员工岗位培训反馈表

## 3、新员工试用期内表现评估表

## 新员工部门岗位培训检查监督表

序号 培训内容 完成确认

(负责人签名) 备注

1) 让本部门其他员工知道新员工的到来；

- 2) 准备好新员工办公场所、办公用品及工具;
- 3) 准备好给新员工培训的部门内训资料;
- 4) 为新员工指定工作导师。

## 上岗前培训

- 1、 经理代表全体部门员工欢迎新员工到来、介绍新员工认识本部门员工，参观工作场所
- 2、 部门结构与功能介绍，部门内的特殊规定
- 3、 新员工工作描述、职责要求，讨论新员工的第一项工作任务
- 4、 派老员工陪新员工到公司餐厅吃第一天的午餐
- 5 、一周内，部门经理与新员工进行非正式谈话，重申工作职责，谈论工作中出现的问题，回答新员工的问题。对新员工一周的表现作出评估。设定下次绩效考核的时间（30天后）