

最新客房培训计划表(汇总5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

客房培训计划表篇一

- 1、礼节礼貌礼仪的概念
 - 2、礼节礼貌礼仪的要求
 - 3、礼貌用语的场景使用
 - 4、电话礼仪
 - 5、世界主要国家的礼仪风俗
- 1、仪容仪表的含义
 - 2、酒店对仪容仪表的要求及规范
 - 3、微笑服务
- 1、服务质量和服务意识的含义
 - 2、衡量酒店服务质量的标准
 - 3、优质服务的具体表现
 - 4、顾客投诉的处理及投诉分析
 - 5、做一名合格的酒店员工基本要求

一、岗位职责

大堂副理、领班、接待员

二、工作程序

1□vip接待规格及日常接待工作程序、收银程序

a□主管、领班、大堂副理每日工作程序

a□客人投诉处理

b□酒店财物失窃、宾客财物失窃处理

c□物品损坏赔偿处理

d□酒醉客人的处理

e□打架斗殴事件的处理

f□医疗救急和客人死亡的处理

g□停电应急事故处理

h□火警、火灾的应急处理

b□客房安排程序、房态的正确认识、标示及入住办理、计费系统的熟练操作

c□散客、协议单位、团队开房程序及注意事项

d□换房程序及房费的转账程序

e□延期离店处理程序及催缴房费的工作程序

f□现金、行李寄存的操作程序及规范

g□雨伞租借工作程序

2、问询、代办工作程序

a□瑞丽主要景点、景区介绍，餐饮、娱乐、购物介绍

b□代客留言、代客邮件、订票工作程序

c□托转物品处理程序

3、总机电话接听、转接程序及要求

a□总机软件的熟练操作（转接、强插、历史号码查找、话费计费、禁出、禁入等功能）

b□叫醒服务操作程序（团队、散客）

c□酒店电话的使用方法

d□国际长途电话受理程序

e□电话接听规范及话务要求

4、酒店客房预定

a□团队、协议单位预定程序及注意事项

b□散客预定

c□预定时间的规定及确认

d□超额预定的处理

5、商务中心日常操作程序

a□传真的接、发及收费

b□打字、复印及图文处理

c□公共电话服务

d□机票、长途汽车票、火车票预定及旅游代办

三、各岗位、各业务技能的服务质量标准

1、收银、接待服务质量标准

2、商务中心服务质量标准

3、总机服务质量标准

4、大堂副理服务质量标准

5、行李服务质量标准

四、货币常识及poss机的使用常识

1、真伪钞的识别

2、支票常识

3□poss机刷卡的使用及注意事项

五、酒店账务管理系统的功能操作使用

六、前台安全操作管理规范

- 1、客人房卡丢失应急处理规范
- 2、客人忘记带房卡，要求开门操作规范
- 3、账务、现金保管安全规范

客房培训计划表篇二

第一天 熟悉酒店环境，内部组织机构，着装要求，学习礼仪规范，介绍本岗点的位置及上、下班时间。

第二天 培训酒店的应知应会，常用的礼貌用语及服务忌语“如您好、请、对不起、让您久等了”。服务忌语“不知道、等一下、又要打扫、你自己打电话问”等，学习铺床，收拾房间内垃圾。

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。

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。

第十二天 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。

第十三天 培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十四天 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。

第十五天 进行一次实际操作的全方面测试，以便了解新员工还存在哪些不足，及时纠正，为新员工独自上岗打下良好的基础。

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酒店客房员工培训计划。

客房培训计划表篇三

培训计划是按照一定的逻辑顺序排列的记录，下面是关于酒店客房员工培训计划的内容，欢迎阅读！

- 1、要注意楼层服务员的仪容仪表及礼仪礼貌。
- 2、新员工对工作岗位要有所了解。
 - 2) 岗位职责；
 - 3) 基本工作流程；
 - 4) 楼层服务项目；
 - 5) 应知应会及注意事项。
- 3、每个楼层客房的分析，种类、数量及大小；
- 4、做床的规范要求和注意事项；
- 5、房间里客用品的配备及摆放标准；
- 6、棉织品的配备及摆放标准；
- 7、了解磁卡锁的'使用
- 8、了解客房保险箱的使用
- 9、了解控制板的使用
- 10、电视的使用与调台；
- 11、空调的使用；

12、卫生间设备的使用；

13、房间的报修范围及报修程序。

1、学习iso文件内容。

2、楼层做房分三种：空房、走客、住客房，如何去做；

3、设备问题什么时候自检；

4、卫生间的清扫及卫生标准；

5、做房后合格的客房标准

6、客房内电器的安全使用及保养；

7、客房内家具物品的摆放及保养；

8、计划卫生的重要性及注意事项；

9、计划卫生的时间（根据我店团队住店的规律，淡季时间段进行）；

10、计划卫生怎样达到考核标

11、卫生、漏项如何检查。

12、案例培训。

新员工进行实践操作。

进行培训考核。

客房培训计划表篇四

1. 向管家部办公室报到上班；
 2. 在办公室领取楼层总匙及服务员工作日报表；
 3. 检查及打扫空置的客房，整理已被安排的客房；
 4. 根据迁出预报的房间号码检查小型食物的消耗量；
 5. 第一批午膳后继续房间清洁工作；
 6. 第二批午膳；
 7. 继续房间清洁工作；
 8. 补充被耗用的客房小型食；
 9. 清理及妥善安置清洁用的器材；
 10. 交回楼层总匙给办公室；
 11. 下班；
1. 向管家部办公室报到签名上班，执行由领班安排的工作；
 2. 盘点脏布草送往洗衣房，整理楼层储物室及执行已安排的定期清洁工作；
 3. 晚餐；
 4. 从办公室领取楼层锁匙，然后上楼预备工作；
 5. 开始晚间客房服务；

6. 整理已退的客房；
 7. 盘点脏布草；
 8. 整理楼层工作向；
 9. 整理房务工作车；
 10. 在所属的段落来回巡视；
 11. 交回楼层总匙到办公室；
 12. 下班；
1. 向管家部办公室报到签名上班，执行由夜领班所安排的工作，如听电话，楼层巡视；
 2. 办公室：
 - a.整理档案，如团体编房表，团体住客名单；
 - b.分派杂志，旅游指南，酒店电视节目表等定期性刊物；
 - c.统计住客每周的房间用品消耗表；
 - d.准备各楼层早班房间报表；
 3. 楼层任务：
 - a.轮流上各楼层巡视，须配带一套楼层锁匙；
 - b.应住客的特别要求，如加毯，加床，加水等服务；
 4. 执行特别任务，如准备洗洁剂上楼；

5. 执行任务，如检查及填报迷人酒吧的消耗，应付客人的'要求；
6. 分派报纸给早班；
7. 记录特别事项，如住客借用及退还用品，填报迷你酒吧事项，走单情况；
8. 交班给夜班领班，并退房匙；
9. 下班；

客房培训计划表篇五

客房部三十天员工培训计划

新的实习生分配到本部，为了让他们尽快熟悉运行程序，早日投入工作，将对他们进行岗前为期三十天的脱产培训，理论与实操相结合，培训计划具体如下：

第一天：

- 1、 仪容仪表的要求及标准。
- 2、 礼貌规范及注意事项。
- 3、 电话接听礼仪规范。（具体细节和规范操作）

第二天：

1. 回顾昨日的培训内容
2. 客房部部及有关各部门的联络电话。

3. 楼层的分布以及房型的介绍。（细节掌握和规范操作）

第三天：

1 回顾昨日培训内容。

2、 各种房态表示含义。

3、 楼层服务员的岗位职责。（具体细节和规范操作）

第四天；

1、 回顾昨日培训的内容

2 、 楼层服务员的服务规范。

3、 磁卡的领取使用及注意事项。

4、 签到与签退。（具体内容和规范操作）

第五天：

1回顾昨日培训的内容

2如何使用对讲机。

3 参观楼层各类房型及、工作间。

4讲解工作车的运用。（规范操作和运用）

第六天：

1、 回顾昨日培训内容。

2 客人遗留物品的处理程序。

3 退客房的处理程序。

4棋牌房的清洁程序及注意事项（规范化操作程序和讲解）

第七天：

1、 回顾昨日培训的内容

2□ vip总套房入住的接待程序。

3、 铺床的方法及标准。

4实操退客房的布草拆除手法。（规范化操作程序和讲解）

第八天：

1、 回顾昨日培训内容。

2、 收送客衣的程序。

3、 楼层的房吧操作程序，消费单的填写，物品领取、补充。

4、 额外加酒水程序。（规范化操作程序和讲解）

第九天

1、 回顾昨日培训的内容

2、 易耗品配备及注意。

3、 客人要求开门的程序。

4、 实操铺床。（单、标间）（规范化操作程序和讲解）

第十天：

- 1、 回顾昨日培训内容。
- 2、 退房清洁程序及注意事项。
- 3□ ok房清洁程序及注意事项。
- 4、 房间小整理程序。（规范化操作程序和讲解）

第十一天：

- 1、 回顾的培训内容
- 2、 维修处理程序及注意事项。
- 3、 清洁剂使用及注意事项
- 4、 吸尘器使用及注意事项。（规范化操作程序和讲解）

第十二天：

- 1回顾昨日的培训内容
- 2客房的清洁标准
- 3清洁房间程序标准及注意事项。
- 4实操清洁浴室。（规范化操作程序和讲解）

第十三天：

- 1回顾昨日培训内容。
- 2如何清除地毯、沙发的污渍
- 3房间物品损坏及遗失的处理程序。

4客人遗留物品的处理程序。（规范化操作程序和案例讲解）

第十四天

- 1、回顾昨日培训内容
- 2、擦鞋服务叫醒服务
- 3、加送外卖的服务
- 4、实操清洁浴室。（操作规范和流程讲解）

第十五天

- 1回顾昨日培训内容。
- 2 服务员打扫房间时客人回来如何处理。
- 3 客人借物规程。
- 4 加床的程序及注意事项。（规范化操作程序和讲解）

第十六天

- 1、回顾昨日培训的内容
- 2、客人借用熨斗熨板的' 流程
- 3、当客人提出无理要求时的处理
- 4、脏布草的处理程序
- 4、清洁浴室。

第十七天

1回顾昨日培训内容。

2 房间物品摆放的标准及要求。

3 工作车的摆放标准及要求。

4 发现有贵重物品及现金的处理程序。（规范化操作程序和案例讲解）

第十八天；

1回顾昨日培训内容。

2 早班的计划卫生。

3如何按规定填写工作表。

4 交接-班的注意事项。（规范化操作程序细节）

第十九天：

1、回顾昨日的培训内容

2 客房清扫前的准备

3、早班服务员的工作流程

4中班客房清扫前的准备

5中班服务员的工作流程

1、 实操房间摸尘(规范化的操作和讲解)

第二十天：

- 1、 回顾昨天培训内容
- 2、 续客房清扫前的准备和流程
- 3、 如何敲门的技巧
- 4、 续客房的清洁程序及注意事项（规范化的操作和案例讲解）

第二十一天：

- 1、 回顾昨天培训内容
- 2、 客房部在酒店中的位置
- 3、 客房部各岗位职责
- 4、 房态的认识及标示

第二十二天：

- 1、 回顾昨天培训内容
- 2客房小整理及开夜床的操作程序
- 3 清洁住人房注意事项
- 4检查退房要求及注意事项(规范操作和案例讲解)
- 5vip的接待规格及服务程序

第二十三天：

- 1回顾昨天培训内容

2、房务中心工作程序

3、客房安全管理规范

4安全服务规范

5安全操作规范（操作流程和案例讲解）

第二十四天：

1、 回顾昨天的培训内容

2、 客房万能钥匙的管理规范

3 、 客房质量检查验收标准

4 、 客房服务效率标准

第二十五天

1、 回顾昨天培训内容

2、 空房、脏房、住人房清洁效率

3、 物品配送效率

4、 客人投诉处理效率（操作流程和案例讲解）

5、 退房检查效率 遗留物品处理效率

第二十六天：

1、 回顾昨天的培训内容

2、 客人交代的其他代办事物效率（规范操作和案例讲解）

- 3、客房洗衣的收取要求及注意事项
- 4、客房综合知识问答
- 5、客房木质家具的保养及护理

第二十七天：

- 1、 回顾昨天的培训内容
- 2、 客房五金件的清洁保养方法
- 3、 地毯的日常保养护理方法及要求
- 4、 客房常见污染、污迹的分类及清洁方法
- 5、 客房常用清洁剂种类的使用方法及注意事项：
- 6、 客房吸尘器的运用维修及护理
- 7、 布草的分类与管理

第二十八天：

- 1、 回顾昨天培训内容
- 2了解公卫清洁员的岗位职责
- 3公共卫生间的清洁质量要求
- 4公卫清洁剂的分类及使用方法
- 5公卫常见污迹的分类及清洁方法
- 6公卫机器设备的安全使用方法、注意事项及保养条例

第二十九天：

1了解保安员岗位职责

2 各类突发事件及消防安全的处理

3 住客物品丢失

4火情的处理与宾客疏散

5消防守则和火灾的预防

6消防通道的使用管理规定

7 消防喷淋系统及烟感系统的熟悉操作与使用

8停车场的安全管理和登记

第三十天：

1、 对各岗位的培训回顾

2、 怎样和前厅部的沟通和配合

3、 客房服务员的职责

4、 测试一个月来所有培训的各岗位内容。

第一天熟悉酒店环境，内部组织机构，着装要求，学习礼仪规范，介绍本岗点的位置及上、下班时间。

第二天培训酒店的应知应会，常用的礼貌用语及服务忌语“如您好、请、对不起、让您久等了”。服务忌语“不知道、等一下、又要打扫、你自己打电话问”等，学习铺床，收拾房间内垃圾。

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。

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。

第十二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。

第十三天 培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床、服务。

第十四天 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。

第十五天 进行一次实际操作的全方面测试，以便了解新员工还存在哪些不足，及时纠正，为新员工独自上岗打下良好的基础。