

酒店服务员培训工作计划 (精选5篇)

篇1：酒店服务员培训工作计划

(一)班前预备工作

- 1、按时上班，按时签到，不准代签，不准弄虚作假。(有事必须事前请假)。
- 2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，展台，摆位，环境卫生等，事前一切预备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要相互合作，相互帮助。
- 3、员工午饭，小歇。

(二)班中接待

- 1、热忱迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，留意本身形象。

当顾客进进餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时先容茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

- 2、点菜先容，主动推荐，当好顾问。

必须把握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)预备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)先容菜肴要荤素搭配，口味不容易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事前同客人做好解释，让顾客有心理预备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明缘由由厨房或部分领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要把握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提出发点菜先容就想到你，这就表示你的倾销先容成功了。

3、按序上菜，操纵无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提早预备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，色彩，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜尽不上台，寻觅领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时留意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，留意平衡，避免汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要留意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜终了要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要甚么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优良服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操纵卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时太长的菜肴，要主动和传菜部分联系或部分领导联系，提示催菜。

(3)妥善处理好平常供给中的琐碎矛盾，碰到菜式题目，要态度虚心，恳切，语言亲切，耐心解答，要记住“一句好话令人笑，一句闲话令人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐终了要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

(5)顾客离座，要礼貌作别，提示不要遗漏所带物品。

(三)班末整理

1、及时按操纵程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，夸大大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须依照“值班工作标准要求”操纵。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待进程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操纵用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

篇2：酒店服务员培训工作计划

一：培训期间要求工装齐整，人员齐整。

二：培训期间不允许佩戴手机/香烟/钥匙以及职工三宝等硬物。

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

分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中查核个别房间价位}

分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余职工持续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎莅临黄金北岸。

二、嘉宾几位，有预定的房间吗？

三、嘉宾您好，订房人尊姓或手机尾号是多少？

四、嘉宾您好，为您安排中包能够吗？

五、房间价位348元，这后不开发票 278元，您看能够吗？

六、嘉宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待嘉宾几位！

八、收到谢谢，晚上好，欢迎莅临黄金北岸。

九、嘉宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的快乐。

vt 对客语言：

a, 晚上好，欢迎莅临黄金北岸。嘉宾几位有预定的房间吗？

b1. 五位给我安排个房间.

a1. 嘉宾您好为您安排中包能够吗？中包价位 348元折后不开发票278元，您看能够吗？b2.有房间211在哪？

a2.嘉宾您好，请问订房人尊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嘉宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

ax楼层接待嘉宾几位？

c收到谢谢，晚上好，欢迎莅临黄金北岸。嘉宾您好，您的房间里请，您的房间到了，祝您玩的快乐！

篇3：酒店服务员培训工作计划

散餐操作程序

(一)、散餐服务要求

1、啦解当天供应品种(例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、特别介绍、沽清类)

。

2、备料：(酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等

(二)、开餐前的检查工作

1、参与班前例会，听从当日工作安排。

2、检查仪容仪表。

3、台面摆设：

餐具整齐，摆放统一，洁净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。

4、台椅的摆设：

椅子洁净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或形成图案形。

5、工作台：

餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。

6、检查花草。

7、检查地面。

(三)、迎接客人

1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30 左右)

热忱的征求客人："欢迎光临先生/小姐，请问您几位？"

把客人带到座位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道："先生/小姐，这是我们的菜单"

语气亲切，使客人有得到特别尊敬之感觉。

2、餐厅服务员

(1)站立迎宾

在开餐前的5分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿态要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。

(2)拉椅让座

服务员应帮助迎送员安排客人就座，拉椅时留意先女宾，后男宾。

(3)假如客人需要宽衣时，援助客人将衣物挂好。

(四)餐中服务

从客人右边递巾，并说"先生/小姐，请用巾"。然后询问客人："请问喜爱喝哪些茶?我们有花茶、乌龙'。

2、增减餐具

3、斟茶：

将茶杯连碟放于托盘上，斟茶至八分满，从客人右侧递上。

4、落餐巾、脱筷套：

将餐巾解开，轻轻地放在客人双腿上，假如客人临时离开，将餐巾叠成三角形，平放在餐位的右位。

5、为客人上调味品：将调味品碟拿至托盘上，斟倒。

6、收小毛巾：用巾夹逐条夹进托盘中拿走(可与第5条一起做)。

7、点菜：

介绍菜式

在客人看过菜单片刻后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问现在能够点菜吗？”

“先生/小姐，请问您需要点哪些菜呢？”“我们有菜是挺不错的，今日有特别的品种您试一试好吗？”假如客人点的菜没供应时，应对不起说：“对不起”建议点别的相像的菜肴。

推销饮品：

同菜式推销。

点完菜与酒水时，留意复述给客人听，并询问有无错漏等。

8、收回菜单、酒水单：

由领班、迎送员集中放在迎送台以作备用。

9、下订单：

下订单时，第一联交收银员；第二联由收银员盖章后，交酒巴或由跑菜员交厨房，作为取酒水及菜的凭证；第三联由跑菜员划单用，此联能够留存。

10、用托盘将饮料酒水按订单上的桌号，精确的呈送给每一位客人。

11、第一道菜不能让客人久等，最多不超过1015分钟，如时间稍长，要实时向客人说“对不起”表示歉意。如客人有急事，肯定要与厨房联络，尽快出菜。12、上菜时，应礼貌

地向客人表示："对不起，让您久等啦。"

13、上菜顺次：冷菜、热菜、主食或点心、甜食、水果。

各餐间在每上一道菜备餐间服务员应在第三联上注销一道菜。上台时留意报菜名。

14、上最末一道菜时，要主动告知客人，"先生/小姐，您的菜已上齐"，并询问客人是否要增加些哪些。

15、菜上齐后，递甜品水果的介绍牌给客人，向客人介绍各类甜品、水果。

16、巡台：烟缸内有两个或两个以上烟头应马上撤换。

将空菜碟、空汤碗及空酒瓶撤走。实时撤换骨碟。

实时添加酒水、饮料等服务员应有求必应，有问必答，立场和气，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满意客人的要求。随时留意客人动态，实时处理突发事件。

17、收撤菜碟餐具：

菜碟：先征得客人同意，才能收撤(除空碟外)当客人同意后，应在客人的右边逐样收撤(如需打包可在工作台进行)先收银器、玻璃器皿，后收餐具。

18、上热茶：

提供茶水服务(用盖碗茶)。

19、上甜品、水果上甜品上水果：上水果前应视水果品种，派骨碟、刀、叉、小匙羹等。(刀在右，叉在左)

20、递上小毛巾`

21、结帐：结帐时用结帐夹，在客人右边、礼貌的说："感谢，先生/小姐总共元'留意收款和找零时应唱收唱付，钱款当面点清。

22、拉椅送客：

向客人道谢，送客人至餐厅门口，并欢迎再次光临，提示客人不要在餐厅遗漏物品。

篇4：酒店服务员培训工作计划

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到"能

与不能"的技术性问题。因此,我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳,它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时,要注意语气的自然流畅、和蔼可亲,在语速上保持匀速,任何时候都要心平气和,礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气,如"您、请、抱歉、假如、可以"等等。另外,服务员还要注意表达时机和表达对象,即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时,常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究,身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时,应当恰当地使用身体语言,如运用恰当的手势、动作,与口头表达语言联袂,共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所,每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触,并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系,妥善地处理好这些关系,将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种,第一种是客人讲得非常明确的服务需求,只要有娴熟的服务技能,做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务,即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如,客人到餐厅坐下准备就餐时,服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾;在前厅时,带着很多行李的客人一进门,服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透,是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力,并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的,后两种服务则是主动性的,而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想,在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

篇5：酒店服务员培训工作计划

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。