

2023年酒店项目开发培训方案(大全5篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

酒店项目开发培训方案篇一

(二)分解培训项目；例，摆台过程的分解。

(三)培训具体工作的落实；

(四)四步培训法：1，讲解；2，示范；3，尝试；4，跟踪指导；

(五)情景培训法：例：晚餐时间，光线朦胧，小客人把冰激凌泼翻，应如何处理。

(六)培训结果的总结。

其次，培训架构暂定如下：

1，餐厅礼仪，礼仪不仅仅是表面的恭敬，而且是发自内心的尊敬和热心。

“菜”在外，“礼”在心。

包括：国际通用称呼礼：

1)国际上对男性和女性的称呼；

- 2) 对地位高的官方人士称呼;
- 3) 对来自君主制国家贵宾的称呼;
- 4) 对有职业, 职务和学位者的称呼;
- 5) 对军人的称呼;
- 6) 对神职人员的称呼;
- 7) 关于中国少数民族的称呼;
- 8) 部分国家的称呼礼节须知;

(一) 国内习惯称呼礼:

- 1) 敬称词的运用;
- 2) 谦称词的运用;
- 3) 美称词的运用;
- 4) 婉称词的运用;
- 5) 昵称词的运用;

(二) 外交活动称呼礼;

- 1) 要特别重视规范性问题
- 2) 周到并照顾到不同国家的文化习惯
- 3) 其他需要注意的礼节;

(三) 圆满答客的礼节;

- 1) 问答客人语气要婉转
- 2) 打扰客人也要讲究礼仪
- 3) 与客交谈话题要讲礼仪
- 4) 与西方人交往的“八不问”，年龄，婚姻，收入，住址，经历，工作，信仰，身体。
- 5) 圆满答客的其他礼节；

(四) 使用名片的礼节：

- 1) 使用名片的作用；
- 2) 递接名片的礼节；
- 3) 名片印制的礼仪规范；

(五) 接听电话的礼节：

- 1) “三响之内”必接听；
- 2) 问好之后再问候；
- 3) 避免用过于随便的语言；
- 4) 要学会注意聆听；
- 5) 要培养做记录的习惯；
- 6) 说话语气要平和；
- 7) 要礼貌地接听电话；

8) 礼貌地中断或转接电话;

9) 答话声音要亲切;

10) 关于音量与声调问题;

11) 如何婉转地结束电话;

(六) 餐厅卫生的礼节;

1) 关于个人卫生问题;

2) 关于工作卫生问题;

3) 关于环境卫生问题;

4) 关于餐具卫生问题;

5) 关于食品卫生问题;

(七) 客我关系的礼节;

1) 顾客心理要求;

2) 顾客就餐动机;

3) 顾客就餐通常的生理需求;

4) 须要摆正客我之间的关系;

2, 顾客性格分析, 了解不同性格的顾客, 应如何接引, 他们有哪些性格习惯及喜好; 面对他们的提问和疑虑应如何解答。

力量型性格顾客;

活泼型性格顾客；

思考型性格顾客；

和平型性格顾客；

培训内容包括：

形体训练，表情(微笑的标准)，形体姿势(站姿，坐姿，拾物.....)

化妆知识；

化妆的基本知识，淡妆与彩妆手法等等。

色彩知识，春季色到冬季色的搭配等。

酒店项目开发培训方案篇二

一、 前期客户信息积累

- 1、通过各种渠道，了解潜在客户信息，并进行分类
- 2、每周做好工作计划，制定拜访计划表
- 3、按照拜访计划预约拜访客户，并做详细拜访记录

二、 做好酒店内部营销

酒店内部营销就是酒店内部全员促销，就是酒店营销的继续和延伸，是节约营销成本的最好形式。

所以，内部促销是一种非常有效的促销。

三、 不同季节采取不同营销策略

四、 借机开展营业推广活动

特别促销，目的是在短期内强烈刺激市场需求，迅速取得销售效果。酒店营业推广的形式包括各种庆典活动、节假日促销、主题销售、美食节、展览等。通过这一类的活动形式，酒店获得了效益，展示了形象，扩大了影响，直接增加了酒店收入。

五、 运用各种宣传手段宣传酒店产品

2、 重视酒店会员卡的销售，提高常客的忠诚度

局领导：

拓展培训目标和意义：

通过拓展训练，促进员工之间的情感交流与心灵沟通、相互信任，通过团队协作使员工能突破心灵障碍，建立相互配合、相互支持的团队精神及合作意识。

通过对体验的反思，使体验者超越体验；

帮助参加者认识自我，激发个人潜力；

树立主动沟通的意识，学习有效的沟通技巧；

增进团队协作，提高团队绩效；

缓解工作和生活中产生的压力；

寓教于乐，融挑战性、教育性、趣味性、实用性为一体。

附：泰州溱潼拓展培训计划表

酒店项目开发培训方案篇三

当前酒店业发展迅速，竞争激烈，酒店业的竞争归根到底是服务质量的竞争，其实质是人才的竞争、员工素质的竞争，员工素质的高低决定着服务质量的高低。因此，培训工作对酒店服务生存、发展的作用及意义是不容置疑的。通过培训，员工了解自己工作与其他工作环节的联系及重要性，增强自觉性与责任感，接受并遵守规章制度，服务程序及服务标准，提高服务意识，服务效率，服务水平，从而保证在激烈中立于不败之地。

1、与时俱进原则

酒店作为一个凭借各种硬件设施、通过软件服务使客人满意来获得经济收入的企业，为了不断迎合客人的需要，提高宾客的满意度，甚至在一定程度上挖掘客人的潜在需求，引导客人的消费，需要从酒店建筑设计、装饰布路、设备设施配备、服务项目设立、服务理念、服务技能等方面进行创新。这就要求酒店在培训新员工时做到与时俱进，保证培训内容的前瞻性。

2、实事求是原则

即在培训过程中，无论是培训内容、形式、方法、进度等都应从新员工的实际情况出发，要适应其年龄特征、工作经历、岗位要求、现有的知识水平和服务技能等，使培训工作具有较强的针对性。

3、学以致用原则

培训所传授的知识、技能等应该是员工工作中急需了解和掌握的，学习以后能很快应用到工作实践中去。切忌空洞地讲理论，从概念到概念，而应紧密结合受训者的岗位需要和个

人需要，从需要出发，理论联系实际，使培训内容具有较强的实用性。

4、全面评估原则

即根据培训宗旨、目标以及培训标准，运用科学的评估手段，对培训活动的全过程及其结果进行评价、鉴别和监督。通过评估，实事求是地评价培训的效果，肯定培训取得的成绩，发现存在问题。对新员工的培训要做到从开始学习到运用的全过程评估及对知识、技能和态度等方面的全面评估。

1、酒店基础知识培训

酒店的企业文化是酒店的灵魂，是企业的`精神文化，关注酒店企业文化，培养每个酒店员工共同拥有酒店的理想、信念、价值观和酒店道德，让一个成熟的企业从严格的规范化管理向以人为中心的文化管理过渡。让酒店企业文化熏陶员工，激发员工的精神力量，形成酒店的巨大凝聚力和号召力。

3、酒店礼节礼貌培训

酒店项目开发培训方案篇四

培训目的

二、

1、目前已确定培训内容及时间计划

1、 拓展训练

2、 专业知识培训

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。 课程设

置：

第一部分：员工人生职业生涯规划内容、全情融入团队、个人素质训练内容，让每一位员工明白，工作不是做给别人，而是做给自己。让每一位员工充满动力的前行。

第二部分：爱岗敬业、员工工作状态调整：变员工被动工作为主动接受，让员工将主动执行养成一种习惯，努力提升自己的自身素质。

第三部分：沟通意识培训，加强员工对客沟通能力的提升，让客人时时有心动感觉。相互问候是酒店的一种服务文化，将主动与客人沟通形成酒店的一种服务文化。

第四部分：语言表达技巧训练：通过语言表达技巧的训练，让员工懂得如何与客人沟通、如何快速提升自己的语言表达能力、说话时的时间应该注视客人什么位置、表达时的语音、语速的控制等。

第五部分：礼节礼貌及对客服务意识：通过各种服务礼仪的训练，让员工养成一种良好的职业形为与习惯，规范的手势、规范的举止、规范的操作礼仪等都是服务文化不可缺少的一部分。

第六部分：餐饮前台预订专业知识培训：通过专业预订程序培训让每一位员工清楚的知道自己应该做的、不应该做的。预订是前台销售中的重要环节，预订程序完善，将可大大提升餐饮营业额。

第七部分：餐饮菜肴专业知识培训：通过培训让员工知道如何营养点餐，根据客人的身体状况进行点餐，掌握专业的菜肴知识。

务技巧(点烟、撤换骨碟、报菜名、开餐前自我介绍、催菜、

敬酒词语言表达)、高档宴会设计、客房用餐处理、客人投诉处理等技巧。

第九部分：餐饮酒水、茶水专业知识培训：通过酒水、茶水知识的学习，让每一位员工掌握销售酒水的特性，提升酒水销售额。

第十部分：餐饮个性化服务，餐饮敬酒语言服务，快速提升员工对客沟通能力。让客人高兴而来满意而归。

第十一部分：餐饮服务流程培训，让员工清楚的知道每一种就餐形式的服务流程，如：婚宴、商务宴请、家宴等，让员工做到忙而不乱，快而周全。

培训课程安排：

评估考核

学习是循序渐进，学员经过15天(每天培训6小时内容)，对整个对客服务有一定的了解与认识，考核评估采取一阶段一考核，大阶段一总结一形式进行。在整个培训最后将会对学员进行三方面的考核评估。

第一方面：理论知识掌握情况的考核评估：以书面闭卷考核形式进行。 第二方面：语言应变能力考核评估：以口试形式与抽题作答形式进行。 第三方面：实际操作评估：运用实际操作进行评估考核。

3、 内部培训

服务案例分析和操作训练

1、 写错了菜单或送错了菜单？

2、 客人按菜谱点了菜而厨房没有怎么办？

- 3、客人在菜里吃出了玻璃渣，蚊蝇等异物后怎么办？
- 4、不小心使油水，茶水，饮料等弄脏了客人衣物怎么办？
- 5、客人对饭菜质量不满意时怎么办？
- 6、客人因服务不及时，上菜不及时，时而发牢骚怎么办？
- 7、客人想进包间消费而消费标准又不够怎么办？
- 8、客人连裆裤对饭菜，酒水，服务不满意而拒绝付钱该怎么办？
- 9、客人因醉酒而行为不检点甚至出现破坏酒店餐饮娱乐设备怎么办？
- 10、客人对酒店提供的香烟，饮料，酒水认为是假冒伪劣产品时怎么办？
- 11、客人因不小心摔坏了酒店的餐饮用具，娱乐用具或家私怎么办？
- 12、客人对酒店服务人员有越轨行为或不检点动作，语言时怎么办？
- 13、客人在消费完毕后，要求酒店赠送礼品，而酒店又没有时怎么办？
- 15、客人因自己不小心将个人物品丢失，而又寻找不到时怎么办？
- 16、客人消费金额本来很少，而又要求优惠折扣时怎么办？
- 17、客人因自己不小而发生摔伤，割伤或烫伤行为时怎么办？

18、客人要求核对消费账单而发现收银台算账有多收结账时怎么办？

三、

培训场地、宿舍及用餐安排

1、 培训场地

2、 宿舍安排

1) 床上用品：

3、 用餐安排

五、 培训预算

六、

培训动员会安排

会议主题：培训动员会

主持人： 参会人员： 所有领班、主管、经理 会议时间

会议地点： 培训基地阶梯教室 会议内容：

1□ 2□ 3□ 4□ 5□ 6□

介绍培训的目的

员工手册与岗位职责；

七、

出发及返程组织安排

八、

培训奖惩制度

a□ 处罚是维护纪律的重点手段，目的在于严明纪律，增强团结，弘扬正气，消除不正之风，全面提高员工集体素质和管理水平。

b□ 处罚必须以事实为依据，同时也根据实际情况在按照条例处罚的基础上追加处罚。

c□ 本制度中所有扣分按2元核标，与当月工资挂钩。

d□ 每月每人有100分基础分，每月核算总分95分以上(含95分)者不扣钱，低于95分以下者，按c条执行。

第一项：处罚制度

1、 不按规定配戴胸牌扣1分

2、 行为不俭，嬉笑打闹，大声喧哗，哼歌，吹口哨，勾肩搭背者扣1分

4、 时刻注意自身形象，站姿不规范者每次扣1分

5、 培训时间不按规定着装，违反仪容仪表规定扣2分

6、 培训期间不使用礼貌用语，见面不打招呼者扣2分

7、 培训期间不走规定通道扣2分

8、 培训时间无精打采，无故闹情绪扣2分

- 9、 卫生责任区打扫不彻底每次扣2分
- 10、 培训期间将无关人员带到宿舍及教室扣2分
- 11、 培训期间不按正常程序请假，电话请假，捎假的扣2分
- 12、 不按规定时间，地点就餐扣2分
- 13、 餐厅就餐时大声喧哗，不排队者扣2分
- 17、 培训时间未经允许擅自离开培训室扣5分
- 18、 工作不尽职责，不按时按质完成上级下达的任务扣5分
- 19、 在培训场所或工作场地乱跑，喊叫，讲粗话等不雅行为扣5分
- 20、 在餐厅，教室内乱扔垃圾，纸屑等杂物扣5分
- 21、 培训与工作时间不能与同事合作共事扣5分
- 22、 未经批准私自在员工宿舍留他人住宿或影响他人扣5分
- 23、 穿便装进入培训区，穿工装外出或回家扣5分
- 24、 当日考核率不足70%扣5分
- 25、 未经允许在工作培训期间会客打私人电话或玩手机扣10分
- 26、 不服从指挥，顶撞领导扣10分
- 29、 故意浪费资源，粮食，造成不必要损失扣10分
- 31、 对管理人员说假，虚报每次扣10分

32、管理人员对违纪现象视而不见或不按规定处理扣10分

33、上班吃东西扣10分

37、经常违规,屡教不改.(同样错误,三次以上)扣20分:

1、口头受到领导表扬加1分

2、提出合理建议被采纳者加2分

3、积极参与酒店部门内职责以外工作的员工加2分

酒店项目开发培训方案篇五

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。

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。

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。

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。

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。

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。