# 最新电信新员工培训方案(4篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-11

*方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。电信新员工培训方案篇一依照本酒店每年新员工入职惯例，酒店的组...*

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

**电信新员工培训方案篇一**

依照本酒店每年新员工入职惯例，酒店的组织结构与酒店文化，新员工培训、员工拓展培训为必备内容，此外，结合招聘阶段新员工通过素质测评，结合新员工对培训的期望与想法构建培训规划。

对新员工来说，一方面，通过培训，尽快提高新员工的综合素质。新员工在酒店中工作，不仅期望得到相应的经济回报，更希望能伴随酒店的成长，个人也那迅速成长；另一方面，按照马斯洛的需要层次理论，员工在酒店中工作，除了满足其生理以及案例层面的需要外，还希望得到归属感、自尊、受人尊敬甚至自我实现需要的满足。合理利用酒店培训这种形式，能使员工的\'这些需要得到满足。通过进行培训需求分析发现员工在工作中暴露出的问题，进而找出提高员工素质与技能、端正员工的工作态度以及提高工作绩效的方法。

对酒店来说，在进行培训需求分析的时候，酒店希望通过培训，使新员工能为酒店的长远发展带来推力。要求新员工配合酒店的总体战略的实施，加强团队凝聚力以及战斗力。更重要的是通过分析发现酒店在经营运作过程中出现的问题，更深入全面的改善酒店的不良状况，使培训真正的起到作用，使酒店的各种资源得到充分有效的利用。

1、培训的对象：20xx年校园招聘员工。

2、培训内容：态度培训、知识培训、技能培训。

3、态度培训：酒店发展史、酒店文化、岗位职责、职业规划、福利待遇、奖惩制度等。

4、知识培训：产品知识培训、业务知识培训等。

5、技能培训：各岗位需要的技能如英语、计算机、软件等。

1、成立策划小组，由人力资源部门为主导，由各个部门派人员参与。

2、由策划小组进行拟定整个新员工培训计划。

3、物资准备：包括晚会、见面会、拓展培训布场用品，酒店手册，员工手册等。

4、后勤准备：包括交通工具、培训设施与设备、座位安排、费用（场地、餐费）

5、人员准备：包括每场培训负责人，讲师，后勤人员等。

**电信新员工培训方案篇二**

培训分为五个阶段去完成整个计划，每个阶段为一周。每周课程的时间根据进度结果进行调整。课节内容安排的主要目的是为了让员工具有团队意识、普通话意识、卫生意识、服务意识、营销意识等五大素质。

根据这五个要求，培训课程将按以下几个步骤进行

1、军训微笑练习每天8小时

2、普通话训练每天1小时

3、卫生内务每天1小时

达到效果的要求：礼貌意识完成，团队一致性良好，个人卫生习惯意识已形成。

1、军训微笑每天4个小时

2、企业文化与服务理念、普通话〈专业术语〉

3、服务消费：心理学、顾客满意学和职业道德

4、服务专业术语及项目特色每天3个小时

5、卫生意识习惯训练每天1小时

效果达到的要求：1、站、立、行的已形成良好形态2、普通话意识已形成并开始使用。3、对本行业的服务理念和语言方式已形成并能熟练表达。

1、军训微笑每天4小时

2、普通话、专业术语流程练习每天2个小时

3、服务形象及操作的.培训每天3个小时

4、考核服务意识知识每天1小时

5、卫生习惯训练每天30分钟

效果达到的要求；掌握服务规范动作和术语

1、军训微笑每天2个小时

2、整体服务形象与动作训练每天3个小时

3、业务知识流程营销流程训练每天2小时

4、综合流程，岗位模拟训练每天4小时

5、卫生习惯训练每天30分钟

达到的效果：有组织、有纪律、讲文明、懂礼貌；条件反射的行为及思考模式（人性化的服务、规范化的操作）

**电信新员工培训方案篇三**

1、通过拓展训练，使来自不同地区、不同经历的员工迅速融洽相处，增强团队的凝聚力、向心力；

2、通过外聘专业讲师的培训，使员工对餐饮服务有系统的了解，并能够熟悉服务流程和对客户进行服务；

3、通过内部培训，使员工了解酒店的服务理念，并能在培训后对餐饮服务的理解上有质的突破；

课程设置15天培训内容，每天授课时间为5到6小时。

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。闭营仪式晚餐, 增进团队感情，企业为家执行就餐秩序

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，努力提升自已的自身素质。

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、如何快速提升自已的语言表达能力、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。

第八部分：餐饮服务专业知识培训：对客餐饮点菜销售技巧、对客服务的各种服务技巧（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。

**电信新员工培训方案篇四**

（一）培训目的：让初次基础酒店行业的新员工了解本岗位应具备的基本素质及知识，为进一步培训岗位知识做必要铺垫。

（二）培训时间及内容：

1、酒店职业道德的讲解说明。

2、岗位必备仪容仪表，礼节礼貌的要求。

3、了解酒店员工违纪处罚规定。

4、如何正确出入酒店。

5培训酒店前台礼貌用语，并实际操作接待客人

1、了解酒店概况，包括：酒店建店简介，酒店主要领导者简介，酒店行政结构简介；了解本部门概况，包括：本部门结构，各部门功能，认识各部门负责人。

2、了解酒店各类营业部门及经营业务、营业时间、营业推广。

3、了解本部门经营业务，包括：了解客房结构、房型、并参观各分部营业场所，各类房间。

4、学习基础销售技巧及对客服务方式。

5、辨认各部门主要管理人员及了解管理人员主要职责及权限。

6、由部门管理人员带领参观、介绍酒店各营业点。

7、熟记酒店各房型门市价和优惠价

8、由受训员向培训员陈述以上三天所了解情况。

（三）培训考核：三天基础培训结束后进行书面考核，合格者进入岗位培训程序，不合格者重新接受培训。

（一）培训目的：让经过基础培训的.员工更快掌握业务知识，尽快进入岗位操作。

1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。

2、了解熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。

3、了解熟悉前台各类通知、报告、表格及记录本。

4、熟记各大单位，商务客房名单。

5、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。

6、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法。

7、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。

8、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。

9、培训前台卖房技巧。

10、培训vip接待程序、熟客订房及入住程序。

11、了解上机进行电脑模拟操作，包括入住、退房、预定等。

12、了解客房升级的情形及标准。

13、入住登记程序培训。

12、结帐退房程序培训。

15、团体入住及结帐程序培训。

16、培训查vd房的程序。

17、培训转换房间的程序。

18、客房参观及住客生日的处理。

19、补单的跟进程序。

20、培训接受客人留言，寄存物品服务的程序。

21、各类卡结算方法的培训。

22、以上培训均结合相关上机操作。

23、受训员总结培训内容。

24、对受训员进行培训内容考核，分为书面、上机 、实际操作。

考核：试用期内进行三次考核，按30天需达到的要求，分段考核。通过后由前台主管进行转正考试。如未能通过，则视个人情况延长试用期或劝退。

新员工培训期间，前10天实行正常班，中间10天实行跟班制，试用期后10天独立排班当班。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找