# ktv员工培训流程(5篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-06-24

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧ktv员工培训流程篇一一、公司概况1欢迎演讲。2公司创建、发展历史、目标、优势和问题。3公...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

**ktv员工培训流程篇一**

一、公司概况

1欢迎演讲。

2公司创建、发展历史、目标、优势和问题。3公司的传统、规范和标准。

4公司的产品和服务种类、销售和服务对象。5公司的组织结构、分支机构及各机构的关系。6主要管理层的情况。

二、公司的主要政策及实施状况(略)

三、报酬

1付酬范围、工资率、付酬方式。2加班费、假期报酬、轮班工资。

3减薪：强制性的和非强制性的数量范围。4预付工资。

5信用贷款优惠。

6工作开支报销。

四、福利

1保险、医疗。

2工伤。

3特殊工作补偿。

4各类休假，如法定假期、宗教假期、生日等。5事假，如生病、丧亲、生育、紧急事件等。6退休计划。

7在职培训机会。

8后勤顾问服务。

9餐饮及其他为员工服务的项目。

五、安全和事故预防

1事故记录卡。

2健康、医疗义诊。

3事故报告及程序。

4火灾预防和控制。

5体检要求。

6生产流程中有关特殊危险用品的使用规则。

六、员工和公司的关系

1职务分配及工作内容。

2试用期和在职期的行为规范、工作纪律要求。3员工的权利和职责。

4管理人员和领导人员的权利与职责。

5员工与组织领导的关系处理。

6合同履行和公司政策。

7工作绩效评估的管理方法。

8矛盾冲突的申诉程序。

9终止雇佣关系，如辞职、解雇、退休等。

10沟通：包括沟通渠道、合理化建议的提出及实施渠道。

七、公司物质条件

1生活条件，如食品供应及自助餐厅等。

2生产供应和设备条件。

八、公司运作的成本因素1劳动成本。

2装备成本。

3缺勤、迟到、事故成本。4管理与销售成本。

**ktv员工培训流程篇二**

一、在职培训的目的1、在职培训给企业与员工所带来的作用！

2、企业与员工之间的关系！

二、公司的企业文化与发展空间

1、公司的企业文化与发展趋势！

2、员工的发展空间！

三、员工手册

1、公司的各项规章制度！

2、现场的注意事项及人事方面的各项程序！

三、基本体能动作及礼节礼貌培训

1、走道上的走姿，站姿，蹲姿，鞠躬礼，及指引手势！

2、基本服务用语，微笑服务与言行举止的具体标榜！

四、班前的各项准备工作

1、班前现场卫生的准备工作及检查！

2、班前现场各岗位的工作交接，物品的交接与配备！〈1〉吧台工作交接，物品的交接与配备！

〈2〉主接台工作交接，物品的交接与配备！

〈3〉超市工作交接，物品的交接与配备！

〈4〉包厢工作交接，物品的交接与配备！

〈5〉工作间，走道，洗手间的各项工作交接与配备！

五、打烊的各项工作流程

1、现场的卫生清洁！

2、包厢，走道，工作间，主接台与超市设备实施的检查与交接！

3、机具设备及其他灯光等电源的关闭！

4、现场工程问题的登记，卫生问题的登记！

六、各个工作岗位的职责与工作细节

1、现场领班的工作职责与细节！

2、楼层组长的工作职责与细节！

3、楼层服务员的工作职责与细节！

4、吧台员的工作职责与细节！

5、主接员的工作职责与细节！

6、超市收银员与理货员的工作职责与细节！

七、进包厢的服务流程

1、摆台服务流程！

2、巡回服务流程！

3、服务铃服务流程

八、清包流程

1、检查包厢的工作流程！做好开源节流！

2、清包的工具准备与清包流程！

九、超市酒水食品的培训

1、洋酒的种类，价格，产地，杯具配备与勾兑！

2、白酒的种类，价格，产地，杯具配备与勾兑！

3、红酒的种类，价格，产地，杯具配备与勾兑！

4、啤酒的种类，价格，产地，杯具配备与勾兑！

5、销量较好的食品小吃的价格与口味！

十、各种单据的正确使用方法及注意事项

1、寄酒单的正确使用方法与注意事项！

2、酒水单的正确使用方法与注意事项！

3、报表的正确使用方法及注意事项！

4、其他表格的讲解及注意事项！

**ktv员工培训流程篇三**

“我羡慕内些老人 羡慕他们手牵手一直走到最后。━交话费的时候，才发现自己的话那么值钱。

1、帮助员工学习他们本职以外的工作

以扩大他们的经验，在各种紧急状况时有处理能力，避免令人厌烦的重复性工作并提高效率。

2、向员工提供许多小册子，请义，而不要指望他们把一切东西都用笔记下来。

除非他们会速记，否则就跟不上。假如你请你的员工记下这些最重要的问题，这会对他们有帮助。

你可能记得以前对员工举行过考试并试图想起关于他们的信息，如果你过去得到过这种信息是通过眼睛而不是通过耳朵的，那么，现在你就很可能再得到原始记录。你回忆到的应该是视觉形象而不是声音。

3、要把培训看成是加速的经验

它能使你的员工们从别人的成功和错误中学习经验教训，避免以困难方式学习时所付出的代价与辛苦。

初学者要经过下列四个阶段

：

1）不自觉的不熟练——不能够做某事，甚至不知道自己的无知。

2）自觉的不熟练——开始知道了。

3）自觉的熟练——学会做某事，但必须特别专心致志于工作进程的每一阶段。

4）不自觉的熟练——能够不费力地完成工作。

4、当你的事业向前发展时，新产品、新体制、新政策和新市场都有进行培训的需要。

培训工作是无穷无尽的，没有培训就不能向前发展，而且随着慢摇吧发展速度的加快，对培训工作的需求也会增加。

从上到下检查每个人的工作成绩，通过培训加强实力，克服弱点和发挥潜力。让员工认识到，培训是一种令人兴奋的机遇，不是使人不愉快的或是一种改正性的惩罚措施。

5、新来的员工会感到孤象征、紧张和不安，因为开始时他们不可能做出很大贡献。

做出适当的培训计划，向他们介绍慢摇吧，你的部门和他们具体的工作情况。在新员工即将到来的第一天。

在他们出发前来时做好准备迎接工作。要亲自欢迎他们，并且要介绍旧有的同事及相关人员。

6、记住要培训在慢摇吧范围内市调转工作的人员。

不需要对他们再作慢摇吧介绍，但必须介绍他们要去的部门和具体工作。

从另一家慢摇吧到你慢摇吧做类似原来的工作的人也需要按照你的工作方式进行培训，不学习可能会遇到困难。许多慢摇吧都有一项政策，宁愿培养自己的人员，不从竞争对手那去招聘。

注意听新来员工说：“我们”一词，指的是你们慢摇吧，而不是他们不久前才离开的先前那家慢摇吧。

这是一个重要的里程碑，这意味着他们已经把自己看成是你手下的员工了。

**ktv员工培训流程篇四**

篇一：ktv员工培训计划ktv员工培训计划

服务质量的优劣,有赖于员工的素质和能力.要提高员工素质水平,关键在于培训员工的工作能力主要来自于工作本身如果在工作中不断的安排学习机会与工作结合起来,员工的能力便会逐渐提高,服务质量也会随之而上升.由于员工职务负担工作和所需要掌握的知识技能程度不同培训工作应按层次进行,对于每各层次人员结合其具体情况进行培训.公司的每项工作都应有一个统一标准,每一门培训课程,都应有统一的授课提纲,统一的教材及统一的考核标准.只有这样,员工才能按操作规则进行工作,管理人员才能按此要求员工,检查并考核员工.教育培训工作程序:

一、确认培训项目.二、确定培训资料和教材.三、制定培训计划和工作目标.四、具体实施培训.五、检验培训效果,根据员工的培训掌握程度,适当调整进度.六、制定下一阶段的培训计划.教育培训岗位职责:

一、组织`编写培训教材和有关培训资料.二、`组织`举办培训班.并组织上课.三、负责培训场地的安排.四、了解员工培训情况,改进教育方法.五、组织员工的业务考核.目 录

第一章 培训制度:

一、入职培训制度

二、在职培训制度

三、对违章人员的培训制度

四、提职培训制度 第二章 培训内容: 第一节 职业素质要求:

一、仪容`仪表

五、服务做到九不

二、仪态

六、行为准则

三、言行举止

七、行为规范

四、基本礼貌准则

八、理论课程 第二节 服务流程及规范: 第三节 服务技能技巧与突发事件处理: 第三章 业务知识及表格 第一节 业务知识

一、人事:

二、吧台:

三、机具:

四、物料:

五、财务:

六、安全消防 第二节 表格

一、在职培训综合评估表

二、员工在职培训表

三、在职培训评估表

四、员工在职培训安排表（细）第二章 培训内容 第1节 职业素质要求 第一:仪容、仪表

优雅的仪容仪表不仅使您自身感到精神饱满精力充沛而且可以使您的客人和同事受到感染它是出色服务不可缺少的组成部份.1.头发：根据岗位标准,要求修饰发型,保持头发清洁,经常洗发.女员工应保持头发利落整齐.2.面部：经常留意及修剪鼻毛,以免外露影响观瞻.男员工每天须剃胡须,女员工化装要自然清淡,不准浓妆艳抹.3.手：所有指甲应短而干净,女员工不可涂染指甲油.4.首饰：穿制服的女员工不可佩带任何耳饰<耳环,耳钉等)项链不可露出制服外,以免影响着制服员工的整齐性,已婚员工可戴一只未有任何镶嵌物的结婚戒指.5.制服：着制服员工必须穿部门规定的工服,工鞋不准随意穿自己的便装当班.胸牌必须佩戴于左胸前.不可佩带与公司无关的胸针,徽针,徵章.胸牌上的名字应清晰可见,如出现脱色或因磨损而导致模糊不清的情况.必须立即向人事部申请更挨.内衣不可露出制服,颜色只限于白色及素色不可有任何图案和花纹,以免透出制服,影响仪容.领带及衬衣飘带应系好至衣领处.经常保持工服干净,整洁,要勤于淋浴.勤更内衣,确保没有体味,可使用少量香水.穿裙,裙子不超过于膝关节以上三寸,袜子为肤色,并且保持清洁.现时不可有任何花纹.穿袜,袜子要黑色或深蓝色,不可赤脚穿鞋.皮鞋要擦得光亮保证无异味工鞋为皮鞋的员工必须穿皮鞋上班.第二仪态: 作为一个服务人员，他的服务仪态相当重要，一言一行，一举一动甚至一个眼神都会对公司的形象、声誉产生影响。通过培养员工正规的服务仪态，使他们以后下到部门中服务规范，礼节亲切，形成良好的仪态。

1、站姿： 两脚跟靠拢并齐，脚尖向外分开45度，两脚挺直，收小腹，挺胸，两肩自然下垂，两手虎口交叉，左手在上，右手在下，置于面前腰带间，两肩略向前分开。头正颈直，收下颚，面带微笑，两眼凝神注视前方。重点：两脚挺直，收腹挺胸，双手呼口交叉于腰带前，微笑，眼神。

2、鞠躬礼：两脚跟靠拢并齐，脚尖向外分开45度，两腿挺直，收小腹，挺胸，两手虎口交叉，左手在上，右手在下，置于腰带前。行礼时，上身倾成15度角，头正，下额略收，面带微笑，两眼注视对方眼睛三角地带，礼毕迅速成站姿站好。重点：前倾成15度角，下额略收，微笑，眼神。

3、指引手势：两脚跟靠拢并齐，脚尖向外分开45度，两腿挺直，收小腹，挺胸，两手虎口交叉，左手在上，右手在下，置于腰带前。当指引方向为左面时，左手迅速摆到左面定点，手臂与上身成45度，肘部成90度，五指伸直并拢，手掌与手臂保持平衡，右手仍放于腰带间，右半身仍旧成站姿，头迅速转向指引方向一面，脸正对指引方向，收下额，面带微笑，两眼注视指引方向。当指引方向完毕，左手迅速收回，虎口交叉置于腰带前，头也转正，成站姿站好，指引为右面时则相反。重点：指引手摆动动作及手臂与上身成45度，肘部成45度角，手与手臂保持平直，五指伸直并拢，转头姿势，微笑，眼神。

4、走姿：当开始走时，先走左脚，跨度要比平时 正常步伐大些。上身保持挺直，挺胸，双手自然下垂，摆动，头要正，头要直，面带微笑，双眼注视前方，收下额。重点：脚步要抬高，双手握空拳，自然下垂摆动，挺胸，注意行进速度，微笑，眼神注视前方，两人并肩，三人成行。

5、托盘：盘的使用： 1．托盘的准备：

（1）托盘必须干净，无破损；

（2）服务时垫有干净布巾，以免打滑；托托盘分为六个支点，五个手指一个掌肌。托盘分为方托和圆托。方托为重托，圆托为清托。托时左手臂玩成90度，手指向上自然张开，将托盘放在掌心上，走动时右手自然摆动，重的物品放在里面，轻的放在外面，放物品时应由内到外，由高至低，由大到小，由重到轻的顺序放。重点：左手臂弯成90度 用手掌心吸住托盘 走动时身体不要摇晃。第三行为举止: 员工在接待客人时,应态度友好,使用礼貌用语,以礼待人,保持微笑服务,禁止在营业区域内大声喧哗.1.基本礼貌用语:您好,欢迎光临,谢谢光临,请慢走,请稍候(等)麻 烦您,对不起,打扰了,没关系,别客气.2.接待礼貌用语:您好,欢迎光临.先生,(早上,下午,晚上)好.请问您有预定包房吗?对不起,请问您几位? 先生,对不起请问您的朋友到齐了吗? 对不起,先生麻烦您到这边稍等一下,我们马上为您准备包房.对不起,先生让您久等了,您的包房已经准备好了,请问您的朋友

都到齐了吗?麻烦您到这边留一下言,以方便您的朋友找寻,先生麻烦这边请.3.服务礼貌用语:对不起,打扰您,先生(小姐)您好,为您点餐.先生小姐您好,这是本公司为您准备的干果小菜样品,请您参考.对不起,先生(小姐)如果您还有任何需要服务的时候请您随时按服务铃,我们会很乐意马上为您服务,祝您消费愉快,谢谢.对不起打扰您,为您送酒水,请慢用.对不起打扰您,为您整理桌面.对不起打扰您,先生(小姐)请问您有什么需要服务的吗? 谢谢您的光临,欢迎下次再来.4.电话礼貌用语:先生(小姐),请问贵姓怎么称呼您? 请问您找哪一位?请您不要挂电话,让我为您去找.对不起先生(小姐)他不在,有什么事我可以代劳吗? 先生(小姐)请问您是定房吗? 请问您贵姓;具体人数;大约到达时间;请留下您的电话号码以便联系.5.祝贺语:生日快乐,节日快乐,圣延快乐,新年快乐.6.征询语:请问您有什么需要服务的吗? 7.我能为您做些什么吗? 您的事情我马上就办,您还有其他吩咐吗? 您喜欢„„吗? 如果您不介意的话,我能„„吗? 8.回应语:好的,是的,我明白了.请稍等,马上到.这是我应该做的,请让我来.照顾不周的地方,请多指教.9.道歉语:实在对不起,请您原谅.10.打扰您了,请原谅.感谢您的提醒.对不起,那是我的过失.对不起,让您久等了.对此向您表示歉意.11.指路用语:先生(小姐)麻烦这边请.12.请在这里上楼,下楼.请在前面左(右)转 请让我带您走..13.答谢语:感谢您的光临.能为您服务是我的荣幸,很高兴.14.告别语:再见,欢迎下次光临.非常感谢,欢迎下次光临.第四基本礼貌准则: 1.尊重各国各民族,各地区的风俗习惯礼节礼仪与忌讳.2.尊重宾客的个性性格及消费爱好与习惯同时牢记并主动给予适当的服务.篇二：量贩式ktv新员工培训计划

麦哆量贩式ktv新员工培训课程计划初稿

一、简介：

为确保方庄店如期开业运营，安照工作计划进度表规划内容以及其他相关工作的有效进行，执行员工培训的前期准备工作，同时也为了使新员工融入公司环境及提高对公司的认识及岗位知识技能水平、推进公司健康快速的发展、本着“干什么学什么、缺什么补什么”以及“引导+实践”的原则。经店长、运营经理、店面人事主任协商将在11月16日开始为期21天的员工培训，着重于企业文化、员工的专业知识业务素质及服务礼仪和公共安全意识的认识于了解。特制定该方案，具体计划如下：

三、培训人员： 店面各部门全体员工

四、培训目的：

1、提高新员工对公司的认识

2、提高全体员工都应掌握的业务知识能力（酒水知识及服务礼仪）

3、提高新员工对公司制度的了解

4、提高新员工公共安全意识

5、提高新员工对本岗位工作的业务能力、岗位特征及注意事项

6、增加团队凝聚力

7、提高员工素质及应变能力

8、五、培训内容：

1、企业文化培训

2、服务礼仪培训

3、形体及对列训练

4、组织构架培训

5、人事制度培训

6、公共安全培训

7、音乐技术培训

8、酒水知识培训

9、各岗位专业知识、岗位职责及特征和注意事项培训

六、培训方式：

1、知识培训（课堂授课）

2、经验借鉴交流

3、实际操作（工作现场演练）

八、相关表格： 课程表

新员工培训调查表员工须知

培训单位：天天麦哆娱乐有限公司

地址：丰台区方庄桥南四方景园5区一号楼2层。受训人员姓名： 部门： 职务：

根据企业发展需要，提高员工的职业技能，公司统一组织参加培训。

一、培训时间从2024年11月16日起至方庄店开业

二、培训是以知识培训（课堂授课）及实际操作（现场演练）的形式进行。

三、培训期间准备物品：

1、本、笔、水杯自备

2、公司发放物品：培训服（每日培训结束后需上交组长）、档案袋、员工须知、课程表、听课记录表、课程评价表、公司发放物品除“员工须知、课程表”以外都要收回，请妥善保管，如有损坏需照价赔偿。

3、培训期间请穿着t裇或衬衫、牛仔裤或运动长裤及运动休闲鞋

四、培训期间中午一顿员工餐收10元（可从工资扣除）、也可自行解决

五、员工在培训学习期间应自觉遵守有关培训纪律，内容如下：

1、不可迟到早退、不得请事假（特殊情况上报班主任），无故缺席1次或迟到早退累计3次者按辞退处理。

2、培训时要保持安静，手机静音，不可窃窃私语，要认真听讲

3、培训时应做好笔记，不得做与培训无关的事情

4、下课后不得大声喧哗、可在课堂休息或回各部门休息区休息不得在未经允许的情况下离开课堂（有要事者需向班主任申请）。

5、吸烟的员工要在吸烟区吸烟不得随地乱扔烟头并保持吸烟区卫生

6、整体培训结束后，每一个参加培训的员工都要写一份培训心得及感受（需如实填写）于开业前提交 员工签字：负责人签字：

年月

九、预期效果：篇三：ktv服务员培训计划 培训应注意的几点

1．提前五分钟到培训地点。2．手机调到静音。

3．培训期间，会场必须保持安静，不可交头接耳或大声喧哗。4．如员工有事要发表，必须举手，得到领导的批准，才可执行。5．接听电话或有事要离开等，必须得到领导的批准，才可执行。6．任何人员不可带小吃或其它食品到会场吃。（除水）保持会场干净。7．培训人员要做到有问必答，细心聆听，领导培训内容做好。

8．培训人员要注意坐姿，不可坐东侧西歪，或抱枕头，或不雅观的动作。如何快乐工作和生活 快乐秘诀之一：

◆有专业技能，有理想，更要有目标和追求；

◆有良好心态，经常保持微笑，用深呼吸缓解压力； 快乐秘诀之二：

◆保持良好人际关系，和别人一起分享喜悦； ◆乐于助人，帮助并指导同事工作方法； 快乐秘诀之三：

◆工作中保持稳重，生活中保持童心，善于发现乐趣； ◆运用人际沟通技巧，与各种人愉快地相处； 快乐秘诀之四：

◆会生活，保持一定的幽默感，适时给自己奖励

◆站在别人的立场思考问题，学会宽恕他人，谅解他人； 快乐秘诀之五：

◆尊重别人，团结同事，有几个知心朋友； ◆常和别人保持合作，并从中获得乐趣； 快乐秘诀之六：

◆关爱家庭，享受你的天伦之乐； ◆注重仪容仪表，保持高度的自信心； 快乐秘诀之七：

◆尊重弱者，学习强者； ◆知足常乐，不要财迷；

快乐工作的决定性因素

你不能决定生命的长度，但是我可以控制他的宽度。我不能左右天气，但是我可以改变心情。我不能改变容貌，但是我可以展现笑容。我不能控制他人，但是我可以掌握自己。态度决定一切！！

★你对生命的态度决定了生命对你的态度！★保持一颗宁静的心态，调整好自己的心态！★假如我是一颗流星，让他留下光芒！★假如我是一棵小草，让他留下芳香！

岗位职责

1.按时上班，头发整齐，化淡妆，穿着整齐，保持良好的精神面貌。2.准时开例会，按领导的安排工作。3.做好营业前的卫生及一切准备工作。

4.与各部门密切配合，按照工作程序为客人提供优质的服务。5.积极参加培训，不断增强自身素质和业务技能。6.平等待人，以礼待人，满足客人的合理要求。7.各项服务工作做到迅速，准确，细致。8.服从领导的工作分工，做到先服从后上诉。9.严格遵守员工守则及各项规章制度。

营业中 1.2.3.4.5.6.7.站岗不能东张西望，不能说话。每次上出品的时候都应说‘请慢用‘。每次征询客人意见时都应说对不起，打扰一下，请问需要„„ 点单时应积极给客人反馈如从。切记在服务中打喷嚏、咳嗽时要捂住嘴侧身并道歉。要细心服务，懂得跟杯。客人的杯永远是不能空的，台面不能有空杯、碟、水迹，烟盅不能超过三个烟头。8.学会分析客人是什么类型，为此点相应的歌或电视。9.切记与人说话时，应保持相应的距离和良好姿态。10.台面不能放太多的酒，3-6瓶为限。11.时刻保持包厢卫生干净。

12.在服务过程中有客或领导进厢时，应第一时间去拿酒杯，斟酒并介绍领导。13.点单时后付应让客人签字，现收的应唱钱、鉴钱。14.在包厢内还剩1-2位客人时，就应注意客人跑单。

15.客人点洋酒或红酒时，一定要询问客人要纯饮还是混饮，当酒上来时，一定要给客人验酒。16.当客人要求转厢时，第一时间要通知上级领导或咨客。17.当客人离厢时，应及时搞好卫生。

18.关于毒品的问题我们应怎样处理（答：我们只提供酒水牌上的服务）。服务三轻

①走路轻 ②操作轻③说话轻 服务四勤

① 口勤 ②脚勤③眼勤 ④手勤 服务五声

①迎客声②送客声 ③道歉声 ④应答声⑤谢谢声

十个一点

嘴巴甜一点，脑筋活一点。行动快一点，效率高一点。做事多一点，借口少一点。胆量大一点，脾气少一点。说话轻一点，微笑多一点。

托盘的应用技能

运用托盘必须用左手，距离腰间一拳，左手形成90°掌心是空的，五指张开防御托盘底中心点，无论任何时候托盘都不准上台，无论是为客人上出品，还是清理台面，必须使用托盘，放的出品里重外轻，里高外低，上出品时应单膝下蹲，以便服务，从托盘拿出品时，应向客人侧面身，左手要随同，外侧移动，以保持托盘平衡，和身体平衡，上出品时要注意场合，如客人唱歌，不应该挡住客人的视线。

**ktv员工培训流程篇五**

服务员培训内容

仪容、仪表、仪态

1、仪表、仪容

仪表：是包括人的容貌、服装和姿态，是一个精神面貌的外观体现 仪容：是人的容貌

仪表、仪容的意义

1）它是员工的一项基本守则

2）它是反应了企业的管理水平和服务水平

3）它是满足宾客的需要

4）一也是反应了员工的自尊、自觉

2.对于个人仪容、仪表的要求

5）服装：一律穿统一制服，必须把鞋擦干净。

6）修饰：每天化妆等

7）个人卫生方面

五勤：洗澡、理发、刮胡须、、刷牙、剪指甲

三要：工作前后洗手、大小便洗手、早晚要漱口

五不：不能在客人面前掏耳朵、不剔牙、不抓头皮、不打哈欠、不掏鼻孔 二注意：不吃有异味的食品、不打喷嚏、不咳嗽

3、态度：是人在行为中的姿势和风度

4、仪态的内容

1）正确的站立姿势

2）正确的坐势

3）准确的步伐

4）优美的动作

5）适当的手势

6）丰富的表情、一流的服务态度

服务：让对方享受自己为他们完成某一项任务的行为

态度：人的举止神态、表现、对事情的看法和采取的行动令对方在感觉上感受到的。

1）助人为乐，丰富的业务知识、技巧、技能

2）要善于表达自己的能力

3）要衬托出客人的光亮，同事间要互相弥补

6、对待客人的原则

1）客人是我们行列最主要的确定

2）他不是靠我们，而是我们靠他们

3）客人是不会麻烦我们的，我们的工作是为了让他们得到满意

4）客人是召唤我们，对我们完善工作有利，我们是服务于客人,不是恩赐于客人。

5）客人是我们行业中的一部分，他不是外人

6）客人同我们一样，是有血有肉有感情的7）客人是带着愿望来的，我们所做的一切就是为了让这些愿望实现

8)客人是我们事业的基础，只有客人才能对我们辛劳之苦作出最重的评价

表情：提升员工个人素质

一、微笑是员工最起码应有的表情

二、面对客人应表现出热情亲切、真实友好，必要时还要有同情的表情，作到精神振奋，情绪饱满，不卑不亢

三、和客人交谈时应眼望对方、频频点头称是

四、双手不得叉腰，交叉胸前，插入衣裤或随意乱放，不抓头，不抓痒，挖

耳，抠鼻孔，不得敲东西和玩弄其他物品

五、行走要迅速，但不得跑步，不得人并肩而行，搭膊挽手，与客人相遇应

靠边走，不得横冲直撞，粗怒无礼

六、不得哼歌曲，吹口哨，跺脚

七、不得随地吐痰，乱丢杂物

八、不得当客人面整理个人衣物

九、不得将任何物件夹于腋下

十、在客人面前不得经常看手表

十一、咳嗽、打喷嚏时应转身向后，并说“对不起”

十二、不得谈笑，大声说话，喊叫，乱丢乱碰物品，发出不必要的响声

十三、严禁抽烟及酒后上班，上班时不得吃东西

十四、为客人指明方向要用手臂，不得用手指或笔杆只客人或来客人指示方向

十五、要注意自我控制、随时注意自己的言行举动

十六、客人和你讲话的时应全神贯注，用心倾听，不得东张西望，心不在焉

十七、在为客人服务时不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，不得扭捏作态，做鬼脸、吐舌、眨眼

十八、员工在服务工作，打电话，与客人交谈时，如有客人走进，应立即

表示，以表示已注意到他的来临，不得无所表示，等客人先开口

礼仪、礼貌

目的：维护公司形象，提高员工个人修养

一、礼仪、礼貌常识

1、礼节：

是人们日常生活中，特别是在交际场合中，相互之间问候、致意、祝愿、慰问以至于给予必要的协助与照料的惯用形式，礼节是礼貌的具体表现。

2、礼貌：

是人与人之间接触交往中相互表示尊重和友好的行为，它体现了时代的风尚和人么的道德品质，体现了人们的文化城市和文明程度。

二、人际交往中的礼貌修养

1、修养：

一个人在道德学问、纪律等方面，通过自己的刻苦学习，艰苦的磨练，以及陶冶，逐渐使自己具备某一方面的素质和能力。

2、礼貌修养：

专指一个人在待人接待方面的素质和能力。

3、培养礼貌修养的途径

a 有德才能有礼貌修养

b 自觉学习礼节、礼貌方面的知识

c 广泛学习科学文化知识，使自己的文化知识丰富起来。

d 积极参加社交活动，在实践中养成礼貌待人的习惯。

三、基本礼节：主要体现在语言和行动两方面

1、现在语言上的礼节

a 称呼礼节：指服务接待人员在日常工作中与宾客交谈时或沟通信息时，恰当使用的称呼。

b 问候礼节：指服务接待人员在日常工作中，根据时间、场合和对象用不

同的礼貌语言向宾客表示亲切的问候和关心。

c 应答礼节：服务接待人员在回答客人问话时的礼节：

1）回答问话时要起立

2）在谈话时停下手里的一切工作，认真听他讲话。

3）如果说得太快，应说“对不起”请再说一便。

2、行动上的礼节

a 迎送礼节：指服务人员迎送宾客时的礼节：

1)确定迎送的规格

2)准确掌握客人到或离开的时间

3)介绍“自己”的情况

b 操作礼节：服务人员的工作礼节：

四、礼貌服务用语

1、服务员应自觉地使用礼貌服务用语，使用“五声”不用“四语”

五声：送声、迎声、致谢声、问候声、歉声

四语：蔑视语、斗气语、烦躁语、否定语

2、礼貌服务用语的基本特点

1）言辞礼貌性（主要表现在敬语上）

2）措辞的修饰性

不要使用“好象”“大概”等语言，使用婉转的语言回答，不直截了当的答复

3）语言的生动性

4）表达的随意性

注：礼貌用语的使用方法

1）注意说话时的仪态

2）注意选择词语

3）注意语言简练，中心要突出

4）注意语言、语调、语速

语言规范

目的：加强规范员工语言表达能力

（1）声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，也不要过低，以至客人听不太清楚

（2）不准乱讲粗话，使用藐视和侮辱性的语言

（3）三人以对话，要用相互都懂的语言

（4）不得模仿他人的语言，语调和谈话

（5）不开过分的玩笑

（6）说话要注意艺术，多用敬语，注意“请、谢”字不离口

（7）不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦客人

（8）要注意称呼客人姓氏，未知姓氏或特殊身份的人要称呼“先生、老板”或“女士、小姐”

（9）指第三者时不能讲他，应称“那位先生”或“那位小姐”

（10）无论从客人手上接过任何物品，都要讲“谢谢”

（11）客人证明“谢谢”时应要答“不用谢”，不得毫无反应

（12）客人来时要问好，注意讲“欢迎光临”；客人走时，注意讲“祝您愉快”或“欢迎下次光临”等

（13）任何时候不准讲“喂”或说“不知道”

（14）离开面对的客人，一律讲“请稍候”等，如果离开的时间较长，回来

后要讲“对不起，让您久等”，不得一语不发就开始服务

统一礼貌用语：

晚上好！欢迎光临。

请问先生、老板/小姐？

对不起。

请稍等，请慢用。

祝您玩得开心。

欢迎下次光临。

穿着打扮

1、穿着制服

（1）制服保持笔挺，不可有皱折

（2）不可挽起袖子或卷起裤管

（3）衬衣扣子应扣紧，下摆塞入裤内

（4）内衣、紧身衣不可露出制服外

（5）营业场所穿西装须扣好扣子

（6）制服应穿着整洁，不可乱穿少穿

（7）非工作需要，不可把制服穿出酒店

2、穿着鞋袜

（1）鞋子要保持干净、光亮，经常刷擦

（2）鞋带要系好，不可拖拉于地上

（3）统一穿黑色皮鞋

（4）女员工穿肉色长丝袜，避免露出袜口，男员工穿深色袜子

（5）鞋袜无破损，每天更换使之清洁无异味

3、化妆及佩饰

 女员工要化淡妆，不浓妆艳抹，不戴艳丽、夸张发饰

 保持干净，清爽，非油腻外貌

 上班时不可戴戒指、耳环、手镯、项链，应放入制服内，不可外露  不能使用味浓，有刺激性化妆品，使用淡香水

工作卫生规定

目的：了解工作卫生标准

1、是从事直接为顾客服务的人员，必须持有“健康合格证”方能从事本职工作。

2、注意保持环境清洁，各工作区域和设备、设施、地面、用具等。都必须有计划地进行清洁工作。

3、突发的卫生情况应及时处理，不得拖延。

4、清洁工作应划分为“日常清洁工作”和“计划清洁工作”。

5、在传递或摆放杯具、餐具时严禁拿着客人的入口部位进行操作。

6、所有酒水、食物、食品的存放都必须按卫生防疫要求的标准进行操作。

7、制定好的出品卫生操作标准；出品部必须严格执行。

各部门、各工作区域的卫生责任要落实到位，做到谁主管谁负责。

一、外表要整洁、干净、典雅和职业化

二、发型端正，头发清洁，发质光泽，无怪异发型

三、男员工头发长度不能过眉、过耳、过后衣领

四、女员工头发的长度不可过长挡住视线

五、男员工应每天刮修脸面

六、不可留长指甲，女员工不可涂有色指甲油

七、保持口腔清新，不可吃有异味的食物

个人卫生方面:

五勤：洗澡、理发、刮胡须、、刷牙、剪指甲

三要：工作前后洗手、大小便洗手、早晚要漱口

五不：不能在客人面前掏耳朵、不剔牙、不抓头皮、不打哈欠、不掏鼻孔 二注意：不吃有异味的食品、不打喷嚏、不咳嗽

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