# 夜场ktv服务员培训资料(五篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-06-24

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。夜场kt...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**夜场ktv服务员培训资料篇一**

四能：能说、能唱、能喝、能跳

四有：有组织、有纪律、有素质、有职业道德 六善：善解人意、善于沟通、善于表现、善于攻守、善结情缘、善待小费 十不准：

1、服从管理、安排，不准与上司发生争吵、出言不逊。

2、不准挑选、冷落客户，工作中不得显出厌烦的姿态和神情。

3、不准在房内接听外界电话。

4、不得用恶劣的语气指挥、训斥员工。

5、不准与客人争抢唱歌，随意插接歌曲。

6、不准欺骗客户。

7、不准对客人说公司的不是及泄露公司机密。

8、不准在客人面前数落上司、同事的不是。

9、不准偷、骗客人财务，与客人发生争执、对骂，甚至纠缠。

10、不准向客人额外索取或追加小费。十化：

形象包装专业化、公司场所文雅化、队列行走整齐化、入房受选礼节化、坐台服务全面化、disco时间疯狂化、掌声呼声隆重化、退台背景要美化、坐台小费任意化、顾客开心经常化。基本要求：

一、仪容仪表：“三分人才、七分打扮”一个人打扮得大方，就让客人从心理上给你多打几分，也平平添了几分好感。爱美之心人皆有之，食色性也，是男人就大多喜欢漂亮的女孩。同时适当的化妆也是对客人的一种尊重，所以每位推广员上班时，必须化淡妆，着装整齐、清洁，这是自己自信的表现，也是给人精神抖擞、健康向上一面的表现。

二、站姿（伏雅）：公关人员在选台时应有良好的站姿，站为静态美的显示出女人气质，女人长得丑与美，不在于漂不漂亮，而在于有没有气质，女人有了气质，才显示出外在美。站姿标准在走的基础上，进入房内应直行“一”字排开，立正、抬头、挺胸收腹、提臀、眼睛平视客人面带微笑，笑时应发自内心。“一”字发音，两嘴角微向上翘，两手自然下垂，抱与腹前，两肩微向后张，脚为“丁”字型。

三、走姿：任何人在走的步伐上可以体现出有没有朝气及活力，走为动态美，走姿标准，在立正的基础上先迈出左脚，摆右手。女孩行走应走“一”字步，所谓“一”字步就是走直线，特别是旗袍与裙子，则给人的轻盈、飘逸、玲珑之感。前脚压后脚走，走路应注意：

1、走路时，应自然地摆动双肩，幅度不能太大，只能小摆动，摆动的幅度在45度左右，不要左右式摆动。

2、应保持身体的挺直，不要摇头晃肩或左右摇摆，膝盖和脚裸应轻松自如，以免显得浑身僵硬，同时不要走外“八”字或内“八”字，不要低头、后仰，更不要扭动臀部。

3、行走时，身体重心可稍向前，以便有利于挺胸收腹，抬头时、眼睛平视而带甜美微笑，遇到客人和领导时要鞠问好。

四、鞠躬是与人交往时不可缺少的礼节，如“握手、问好”，鞠躬的标准为：在立正的基础上身体前倾30度，鞠躬时上体保持立与此有关站位姿势，上前倾30度，鞠躬时眼睛要平视对方面带微笑，忌鞠躬时只点头而腰不动，晃肩、摇头等不雅动作。

五、包房内的服务：

公关人员跟随领班往所需房间地点接见客人，选台期间自己不得挑客人或拒绝坐台，公关人员被点台后，应立即说谢谢。入座后迅速以观察客人的喜好和性格、开始对话服务（如点烟、递茶、倒酒、递小吃及水果）进房后5—10分钟，非常关键，你的热情和服务平衡你的外表，身材的弱点。客人如还不接受你的话应向客人说“不好意思，打扰了”然后离去，切不可给客人脸色看，因为客人不选择你可能是眼缘问题，或许是客人有特别爱好，如果客人接受你就要考虑如何为客人服务，（如音响、空调、点歌、递烟酒、小吃水果等）。服务期间观察客人是否有以下特点：

1、善谈，2、抽烟，3、虚荣心，4、要面子，5、害羞，6、小气，7、幽默，8、好色，9、唱歌，10、跳舞，11、喝酒，12、光临的目的，13、对你的那方面满意与否。针对性发挥自己的能力，要以客人为中心，投其所好，对待不同的客人要用不同的手法服务，其目的是让客人心甘情愿的给小费，认为给的值得，服务期间如需外出应征求客人同意，外出时间不要太久，以免客人等得不耐烦而发脾气（切记绝不要中途串房），要客人请你吃小吃或饮料时要选择客人开心的时候，整个服务过程下来要求公关人员说、唱、逗、唱、跳、玩，样样必会，同时和客人天南地北闲聊时，必要的时候也可以商场上的事情，这样你就与客人有一点共同的话题。记住客人的姓名，记住客人的职业、职位或工作的情况及特点（不要让客人觉得是刻意打听），针对客人的情况投其所好、巧妙奉承，按其特点要求服务，但过分的要求可以婉言拒绝，如果客人每二次和你接触，你要知道他的姓氏，职业并准确地叫出他的称呼，这样客人就会觉得倍受尊重，把你记在心里。他会记住你的那份情，最好是让客人记住你的电话，下次打电话给你订房。

**夜场ktv服务员培训资料篇二**

服务部培训计划

1、每月培训2至4次，每次培训时间为2小时。由于经常培训，员工会觉得枯燥乏味，所以在培训期间会组织大家进行游戏，放松心情，培训效果会加倍。

2、培训内容：现如今大部分服务员对服务流程、场内环境、设施设备都比较熟悉。所以培训重点主要是一周内发生的事情，提出来大家一起讨论解决问题

3、加强服务流程的培训。从进房自我介绍→确认消费→点单→上酒→中间对客户的服务→推销→结账→送客这一服务流程，对服务员详细解说，进而加强服务员对服务中一些细节问题的处理能力。

4、员工面对顾客的投诉该如何处理？如：顾客对设施、设备、音响效果不好等问题的投诉，我们应该给客人合理的解释，并对该问题采取相应的措施，不能让顾客流失；顾客对服务态度、上酒速度等问题的投诉，服务员应该耐心解释，直至顾客满意。遇到不能解决的问题时应及时上报，由上一级领导来出面解决。

5、对礼节、礼貌的培训：必须让在岗的服务员有良好的心态，必须做到面带微笑、见人问好、积极主动，动作到位。

6、培训思想：员工必须把公司的利益放在第一位，以公司的角度思考问题，事事为公司着想，不损坏公司形象。发挥自己的特长为公司创造最大的效益。

7、对于新员工的培训：新进员工前三天培训公司制度，背诵公司酒水单，学习基本服务流程。然后由老员工带着进行实践操作，考核过关后方可看房（考核由部门主管或经理进行监督）。

**夜场ktv服务员培训资料篇三**

关于夜场ktv

一、kｔｖ服务中注意事项：

1、服务时要牢记先女士后先生和先老后幼的原则。

2、在接过传送员送来的出品时，应检查出品是否正确，若出品是经过冰冻的应准备好杯垫。

3、遇到客人说话时，在上酒水之前应说：“对不起。”提醒客人留意以免发生事故，上完出品后，应按规范向客人说：“请慢用。”并采用后退式离开。

4、上出品时应单膝跪下，以方便服务。从托盘内拿出品时，应面向客人侧面身，左手要随同向外侧移动以保持托盘平行和身体平衡，上出品时要注意场合，如客人在唱歌，则不应挡住客人的视线。

5、注意及时更换烟盅和随时帮客人添加饮品，在客人同意的情况下，及时收走空果盘以及不用的酒杯、空酒瓶和清理桌面杂物，以保持台面的清洁。

6、无论是为客人上出品，还是清理台面，必须

使用托盘。

7、如出品需要配料和汁酱应跟食物一齐上台。

8、下完order 时，一定要重复order，以防错漏减少失误。

9、员工因事离开岗位，必须知会同事或上级，请求协助，避免出现“真空”现象。

10、服务时要做到：眼勤、手勤、腿勤、嘴勤，同时还应做到：“嘴动纸巾到，烟到火机到，声到谢谢到”。

11、配制洋酒要征询客人的意见，是浓或是淡。

12、如果客人调换位子，应及时做好跟杯服务。

13、服务啤酒时，斟完一轮酒后，大房要开5-6 支，中房开2-3 支，小房开1-2 支，找相应的位置放好，以方便下一轮斟酒。

13、服务啤酒时，斟完一轮酒后，大房要开5-6 支，中房开2-3 支，小房开1-2 支，找相应的位置放好，以方便下一轮斟酒。

14、当客人的酒水剩下2-3 支时，及时询问客人是否需要添加酒水。

15、任何时候托盘都不准上台。

16、上出品时应从客人右边上，若房间人多可视实际情况灵活处理，上出品时应遵循先低杯后高

杯，先热后冻的原则，带杯垫的应先放下杯垫，后用右手拿住杯具的下端轻放在台上，以避免出现碰撞声。同时报出品的名称，以避免出现差错。

17、上完出品起身后，应按规范向客人说：“请慢用。”并采用后退式离开。

18、主管买单时注意假钞、破钞，如有疑问可以礼貌询问客人：“先生/ 小姐，可以换一张吗？”

二、ktv服务营业前准备工作与营业后收尾

工作的技巧：

（1）ktv服务营业前准备工作技巧

①准时上班打卡或电脑刷卡（指纹）

②穿好工作制服，整理好自己的仪容仪表

③备好工作用具（笔、火机、开瓶器、酒水单）④准时到指定地点开班前例会

a、上岗前

① 经理、主管安排当天的工作情况

② 陈述工作中的失误，并指导正确方法。表扬好人好事等；

③ 礼貌用语的背诵、呼公司精神口号及爱的鼓励呼唤。

b、上岗后

① 备好厅房一切用品（杯具、烟盅、色盅、吧

巾、蜡烛等）

② 搞好厅房的一切卫生（地毯、沙发、台面、电器、洗手间、墙壁、消防器材、植物等）特别是死角及沙发下卫生。

③ 摆台（按公司规定的摆台标准）。

④ 检查厅房音箱设备是否正常（如不正常通知总控维修）。

⑤ 检查电脑点歌系统、上网系统是否正常。（如不正常通知电脑房人员维修）

⑥ 检查厅房固定财产是否完好或缺少、损坏。⑦ 保持房内空气清新，无异味，点燃香薰灯在房内香薰10—20 分钟。

⑧ 灯光调到最佳亮度，空调温度调到适宜。一般（18℃—22℃）。

⑨ 标准站立姿势站位，等候客人的到来。

（2）ktv服务营业后收尾工作技巧：

①客人离开后，首先关闭厅房的音箱、电器设备等；

②检查地面上、地毯上有无正在燃烧的烟头及时消灭。

③检查房间内有无客人遗留物品，如有上交经理。

④ 检查杯具、设备、设施等物品有无损坏。⑤ 及时熄灭台面上正在燃烧的油灯或蜡烛，做到开源节流。

⑥ 有客人喝剩余的酒水，立即落单让主管签字确认报收银、酒吧充公。

⑦ 清理台面的一切杯具、烟盅等杂物。用杯筐装好送到洗涤间。

⑧ 用清水擦干净台面上的酒渍、油渍、蜡烛油等。

⑨ 清扫地面纸巾、杂物等，如有香口胶或客人呕吐之地方要通知pa 清理并洗涤。

⑩ 打扫完厅房洗手间卫生后，清洗干净吧巾、抹布晾在台面边上。方便第二天使用。⑾关灯、关空调、关闭一切电源。还麦克风、摇控到总控室。

**夜场ktv服务员培训资料篇四**

夜场ktv小姐培训管理资料

一、夜场ktv小姐应具备的基本条件

１、身体健康，体态匀称，五官端正，身高1.60米以上，年龄18-25岁。

２、会讲普通话，性格活泼，善于交际，反应敏捷；会唱歌跳舞及具备较好的条件，有较强的语言表达能力。

３、有较好的酒量(小瓶啤酒六支以上)。

４、具有初中以上文化程度，8%左右的具有一定的外语基础(英、日、韩均可)，5%左右的会讲特殊方言(粤、闽南、温州)。５、无犯罪、吸毒前科。夜场

二、夜场ktv小姐进入场所的规定要求

１、按时上、下班，不准迟到、早退，更不得无故旷工。２、在场所内一律穿着裙装，穿着要大方、得体、整洁。

３、要保持良好的仪容仪表。发型自然舒展，梳理整齐，保持干净；化妆适度，不要佩戴过多的饰品。

４、不准相互交头接耳，大声喧哗，手舞足蹈及伸懒腰，挖鼻孔、打哈欠、剔牙缝，严禁在包厢走道上吸烟。

５、自觉遵守公司关于娱乐场所的有关管理规定；严格执行公司的管理规定。

６、服从公司管理人员的管理，不准与其他人员发生争吵、打骂。

三、夜场ktv小姐进入包厢的规定要求

1、服从dj的管理、协调。

2、不准向客人强索小费。

3、不准与客人发生争吵。

4、不准偷窃客人的钱、物。

5、不准私点酒水、小食或拿出包厢。

6、发现客人遗失物品及时报告dj，不准带出包厢。

7、客人未走前不准私自离开包厢，不准在客人付了小费后就对客人冷漠。

8、不准串包厢，不准在客人买单时通知他人进入包厢。

9、不准在包厢内接打手机。

10、积极搞好气氛，积极搞好促销。

11、要爱护场所的设施设备和营业用品，不准在服务中有任何损害本公司的利益的行为。

12、发现任何违返公司规定的问题和事故苗头，应及时向dj和上级管理人员报告，不准知情不报。

13、不准与客人发生本公司禁止的行为。

四、夜场ktv小姐领班的职责及奖惩办法

（一）小姐领班素质要求

1、身体健康、五官端正，身高1.60以上，年龄22—45岁。

2、具有高中以上文化程度或较强的语言表达能力，处事公正，反应敏捷，有较强的分析问题能力和解决问题能力。

3、具有3年以上夜场ktv工作经验，有较强的组织协调能力，善于管理，敢于管理。

4、有较强的工作责任心，并能做到以身作则，遵纪守法，是非观念清楚，服从上级领导和楼面的管理。

5、无任何违法、犯罪、吸毒前科。

（二）夜场ktv小姐领班的职责

负责对所属小姐的管理工作。其主要职责如下：

１、按小姐的基本条件负责招收小姐，报办公室备案后发给工号卡，小姐凭卡进入本公司。

２、负责组织小姐培训。对小姐进行有关法律、法令，治安管理规定，本公司的规定，要求；服务流程，小姐规范等方面的培训。３、负责对小姐的监管

①协助夜场ktv经理工作（营销工作计划，布置工作任务）。每日召开班前会；检查小姐着装仪表，工作规范，服务程序和质量标准的落实情况；适时提出改进意见，提高服务水平。

②根据夜场ktv经理的经营要求，与楼面管理一起做好迎客、接待、看台、领台等组织安排工作；处理客人的投诉。

③每日收集统计夜场ktv的营业中客人消费情况，定期做出分析，提出解决办法和措施，抱ktv经理以边提高经营业绩。

④安排好小姐，做到客人在小姐在。

４、发现小姐有违反法律、法令，违反治安管理规定和本公司的管理规定问题后，要及时对小姐进行批评、教育，问题严重的收回工号卡，予以辞退。

**夜场ktv服务员培训资料篇五**

服务部规章制度——dj1、按时上班，穿着整齐，站位无任何声音，保持良好的精神面貌。6:30点名，迟到者罚款10元，特殊情况跟领导打招呼。

2、每天开档卫生6:40—7:00，所有人员必须回各自包厢，等待检查。错误高于

两处以上给予罚款20—50元，严重不合格者给予停房。

3、7:00准时大厅班前例会，接受领导工作安排，（未到者排房最后罚款20元）。

4、准时7:30大厅站位等待排房，未到者排房最后罚款20元。站位期间，未喊

礼貌用语、未带客、站位不规范、私自聊天、玩手机者一经发现，第一次警告，第二次给予罚款20元，第三次停房。（带客反复询问有无预定包厢，通知收银台）。

5、中途服务，去什么地方与少爷交接，未交接者罚款20元。积极配合营销人员

做好促销服务工作，不折不扣完成上级领导安排的工作，如有不服从或不配合者，给予罚款50—100元。

6、包厢内服务，勤换烟缸、勤斟酒、勤清理茶几。服务做到细致周到，热爱本

职工作，遵守职业道德，做事不勤快，服务不周到，不遵守规章制度，自由散漫者，公司将给予严惩。（轻者罚款，重者留职察看）

7、对客人要礼貌、微笑、主动、热情、耐心、周到、看见客人或公司领导必须

主动打招呼。一经发现对客人不理不睬者给予罚款20元。

8、送客：包厢结束，客人离开必须送客至楼梯口处，等待客人离开，回房立即

打扫包厢。没有退得物品，通知少爷返回后吧，私藏者重罚。

9、dj订房，每月必须订房一间，未订房者给予罚款50元。订满10间公司奖

励现金200元。订房不打折20%提成，9折10%提成。低于9折情况下必须把差价贴上（谁订房谁负责）。

10、考勤：

公休：每月两天（需提前一天提交申请）

迟到：10元/次

事假：提前一天提交申请，20元/次

当天事假：电话，短信申请，50元/次

旷工：无任何申请通知领导者，100元/次

病假：需提交正规医院病历本与药单，明确写明休病几天。（其他形式病

历单一律无效）

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