

酒店客服部培训计划

日期	课时	培训内容	受训人	培训人	培训目标	考核方法	培训教材	培训场地
7月22日	2	酒店人员的仪表仪容	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至震动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	2	礼节、礼貌、体语						
7月23日	2	酒店及酒店的产品						
	2	*****大酒店概述						
7月24日	2	*****大酒店组织机构						
	2	客务部运作模式						
	2	客房职员的沟通方向						
7月25日	4	电话接与拨的规范、技巧						
7月25日	4	铺床、撤床方法						
7月26—30日	18	岗位职责（客房）						
7月31日	2	客房服务的项目、要求						
	2	客房物品的配备及管理						
	2	客房工作车的配备及管理						
8月1日—8月3日	18	客房工作程序						
8月4日	2	工作班次安排						

8月4日		及考勤考核	客房楼层员工	使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	2	清洁客房的程序					
	1	清洁工具的使用及保养					
8月5日	1	特殊房的服务及注意事项					
	1	VIP 接待					
	3	酒店安全知识 客人投诉分析及处理					
8月6日	2	客房与前厅的沟通、协调					
	2	客房与餐饮的沟通、协调					
	2	客房与康乐的沟通、协调					
8月7日	1	客房与会议的沟通、协调					
	1	客房与销售的沟通、协调					
	1	客房与工程的沟通、协调					
	1	客房与行政的沟通、协调					
	1	客房与人力资源部的沟通、协调					
8月8日	1	客房与总台结帐的沟通、协调					
8月8日	1	客房与康乐的沟通、协调					
	1	楼程与客房中心沟通、协调配合					
	1	如何开好班前会					
	1	对叫开房门的客人身份的确					

		认					
	1	夜间客房服务					
8月9日	1	房间有无客人的判断确认					
	1	敲门的规范					
	2	VIP 客人服务规范					
	1	客到茶水服务的注意事项					
	1	特殊客人服务					
8月10日	1	各类电话处理	客房 楼层 员工	使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、 案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯 工具请调至振动、 请勿在教室接打与 人数相应的空间条件、 白板、笔、 白纸等其他相应的 培训工具
	1	激励措施的应用					
	1	如何作好表扬与批评					
	1	如何排班					
	1	考勤考核的制定与执行					
8月11日	1	如何做好一位合格客房员工					
	1	布草运送程序					
	1	可疑房的对待与处理					
	1	如何作好汇报与总结					
	1	领货程序					
	1	报纸分发程序					
8月12日 8月12日	1	客衣送洗					
	1	擦鞋租借服务					
	1	应急事件的分析及处理					
	1	酒店客房的各类房态					
	1	酒店客房的各类房价					
1	饮料查补						

	1	房间计划卫生及清扫要求						
8月13日	1	加床服务	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯 工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
	1	夜床服务						
	1	钥匙管理						
8月14日	1	特殊房间布置						
	1	工程维修程序						
	1	散客叫醒						
8月15日	1	团队叫醒						
	1	重要宾客叫醒						
	1	遗留物品的登记和保管						
	1	报维修						
	1	处理前台报表						
	1	填写交接班记录						
8月16日	1	开酒水帐单						
	1	巡视楼层						
	1	损坏宾客物品的处理						
	1	做空房卫生						
	1	杯具洗涤、消毒						
	1	整理工作车						
8月17日	1	灭虫工作	客房楼层员工		使员工了解： 1、客人是主要的，一切工	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯
	1	客房二次打扫						
	1	做夜床						
	1	床垫翻转						
	1	加床服务						
	1	班前准备工作						

	1	贵宾休息室摆台						
	1	签字仪式摆台						
	1	会议服务						
	1	贵宾休息室服务						
8月18日	1	签字仪式服务		作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100			工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具	
	1	重要宾客信息处理						
	1	预先控制、计划						
	1	PA经理班前检查						
	1	PA经理参加部门会议						
8月19—20日	11	PA经理现场巡查、督导						
	1	PA经理处理突发事件						
	1	PA经理做工作记录						
8月21日 8月21日	1	保洁员上岗准备	客房楼层员工					
	1	保洁员对客户服务						
	1	保洁员洗手间日常保养						
	1	日间保洁员班前准备						
8月22日	1	保洁员清洁大厅地面						
	1	保洁员做公共区域卫生						
	1	保洁员棉推尘药剂处理						
	1	保洁员清洁玻璃						
	1	日间保洁员推尘						
					使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯 工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具

	1	保洁员客人醉酒呕吐处理					
8月23日	1	保洁员结束工作					
	1	夜间保洁员上岗准备					
	1	夜间保洁员大理石地面的清洁保养					
	1	夜间保洁员木制板壁清洁					
	1	夜间保洁员地面起蜡					
	1	夜间保洁员晶面处理					
8月24日	1	夜间保洁员清洗地毯沙发					
	1	夜间保洁员使用吸水机					
8月24日	1	夜间保洁员晶面翻新					
8月24日	1	夜间保洁员清洗防尘垫					
	1	夜间保洁员地面打蜡					
	1	夜间保洁员清洁客梯					
8月25日	1	夜间保洁员灭虫工作					
	1	夜间保洁员结束工作					
8月25日	6	考核	客房楼层员工	使员工了解： 1、客人是主要的，一切工作是围绕客人的需求进行的 2、酒店的工作是一个踢足球的球队 99+1=100	口试、案例分析	《运转手册》	学员名单 个人简历 课间通讯工具请调至振动、请勿在教室接打与人数相应的空间条件、白板、笔、白纸等其他相应的培训工具
8月26日	2	消防培训					
8月27日	4	消防演习					
8月28—9月8日	30	实践操作					

