

杭州瑞莱克斯大酒店 新员工入职培训

主讲人：胡叶盛



请问问自己

你为什么出来工作？

你为什么选择这个行业？

这究竟是一个什么样的行业？



2013年与2000年酒店业状态对比

年份	饭店总数	客房总数	出租率	年收入
2000年	10000	950000间	56%	880亿元
2013年	25000	3550000间	75%	2800亿元



课程说明

酒店基本情况介绍、部门分布情况及职权范围

《员工手册》学习及酒店规章制度、人事政策讲解

礼貌礼节及仪容仪表规范、实际练习

消防安全知识及军训

服务意识、优质服务案例分析

测试



要求

不迟到早退，不无故请假。

相互尊重，遵守秩序，不影响课程。

重视团队合作

认真听、仔细记、每天回顾。



酒店基本情况介绍

开业情况

2009年年底开始动工土建
2010年12月14日试营业
2011年4月17日正式营业

酒店名称

酒店地址



酒店基本设施情况

B2楼

停车库、工程部办公室、PA办公室、汽车美容中心

B1楼

员工餐厅、更衣室、布草房、安全部、采购部办公室、仓库
金悦国际KTV、姍姍姍足浴

一楼

二楼

维吉尼亚西餐厅

三楼

物美大卖场

四楼

五楼



酒店基本设施情况

六楼

物美华东总部办公室

七楼

棋牌

八楼

客房384间、监控室（8楼）、房务中心（10楼）

十五楼

行政办公室、总经办、会议室（紫阳厅、富春厅、吴山厅、钱江厅）

十六楼

姜董办公区域



各部门分布及职权范围

最高领导层



各部门分布及职权范围

总经办

常务副总：
行政总监：
总经办主任：

驾驶班

员工餐厅

市场营销部

销售副总：
副经理：
总监助理：

预订部



财务部

部门经理:
经理助理:

餐饮收银员

仓库

人力资源部

部门经理:
人事经理:

员工更衣室



前厅部

部门经理：
经理助理：

大堂副理

总台接待、总台收银

总机组

礼宾组

管家部

部门经理：
副经理：

房务中心

楼层组

PA组

布草房



安全部

部门经理:

保安组

物业组

消防监控

厨房部

行政总厨:

中厨房厨师长:

西厨房厨师长:

豆捞厨房厨师长:

中厨部

西厨部

豆捞厨房部



工程部

部门经理:

综合维修组

弱电房



我们的企业文化

废纸“铺就”成功路

在大厅等候时，福特发现一道来应聘的另外三个人学历都比自己高，看来希望不大。然而这个年轻人很不甘心，既然来了，总得要试一试，决不能打退堂鼓，临阵逃脱。

最后，轮到自己面试了。首先，福特敲敲总经理办公室的门，获准后走了进去。一到里面，他看到地板上有一张废纸片，立即弯腰拾起，轻轻地放进了废纸篓里。福特走到总经理办公桌的前面，作了自我介绍。

“很好！小伙子，你已经被我们录用了。”总经理看到他颇感意外的眼神，接着解释道，“福特应聘进了这家公司后，刻苦工作，卓有建树，后来当上了董事长，成为美国的“汽车大王”。”

请思考

■ 请大家补充总经理说的话！

答案：的确，前面三位比你有更高的学历，比你更风度翩翩，但是他们的双眼只盯着大事，而你却可以捡起我有意丢在地上的纸片，能够抓住细节，看到他们看不到的，所以我录用了你！



细节决定成败！



酒店的企业文化

我们的价值观

价值在于服务

辉煌在于细节

根基在于人才

活力在于竞争

酒店的企业文化

- 1) 价值在于服务：酒店的产品就是服务，如果没有办法做好服务，那么我们的产品就没有办法被接受。就无法体现我们酒店的价值。
- 2) 辉煌在于细节：往往成功的企业都是注重细节的。任何一个企业的成功都在于细节方面的不同，任何一个宾客的感动都在于一瞬间的照顾。
- 3) 根基在于人才：人才是一个企业是否能持续发展的关键。企业和人才是相辅相成的。
- 4) 活力在于竞争：有竞争才会有进步，企业就应该不断的学习和进步才能够保证不会被社会所淘汰。



我们的使命





我们的口号

- 忠诚：员工要忠于企业;企业也要忠于员工
同时也是忠于自己的选择。
- 认真：做事要认真，做人更要认真。
- 团结：一根筷子容易断；一把筷子折不断
- 精干：精明干练；出色地完成工作。

我们的行动纲领



- 我们喜欢团队精神，不喜欢个人主义。
- 我们喜欢主动负责，不喜欢散漫推诿。
- 我们喜欢创新发展，不喜欢守旧自满。
- 我们喜欢务实诚信，不喜欢弄虚作假。



人事政策

- 1、尊重每位员工，维护其尊严。
- 2、重视培训以协助员工发挥最大潜能。
- 3、培养员工之专业技能。
- 4、对员工的工作表现做出评估，使员工了解自身的优点及不足
- 5、实行奖惩制度和考核制度，以保持健全的纪律和积极向上的作风。
- 6、根据每位员工的工作表现和个人品行，为其提供晋升和发展的机会。



劳动管理政策

1.用工方式：

用功原则是：以才取人、择优录取；以岗定人，人岗匹配。

2.用工形式：

- (1) 劳动合同工
- (2) 临时聘用工
- (3) 季节工，小时工

3.用工流程：

- (1) 根据定编招工
- (2) 人事经理及部门经理面试
- (3) 试用期



第五条：体检制度

因岗位的特殊性，餐饮部与客房部员工必须持有健康证才能上岗。

（1）有健康证：将健康证及发票带到人力资源部，入职满三个月以后可报销。

（2）无健康证：到正规医院进行体检。体检合格后先将发票交予人力资源部，等健康证下发后再第一时间上交。入职满三个月后可报销。

如未做满一年，根据员工在酒店服务月份比例扣回
费用

员工手册

■ 第六条：试用期：1-3个月。

■ 第七条：人员培训：必须参加，有特殊情况不能参加需请假。

■ 第八条：工作时间和加班

1：员工按规定时间上下班。（以上岗开始计算，合理安排更换制服的时间，工作时间不含用膳时间）

2：酒店严格控制加班时间，加班时间以两小时为单元量计算，员工不得自行加班，如需加班需要由部门经理确定并开具加班证明。

3：超时工作的将给予相应的补休，特殊情况不能安排补休的，由部门提出申请，报总经理批准发放加班补贴。



员工手册

■ 第九条：工薪制度

- 1： 酒店实行岗位技能工资制，以岗位和责任定薪，岗变薪变。
- 2： 工资按月发放，每月15日 （个别特殊岗位发放时间为每月的二十日）。
- 3： 病假（1） 当月病假一天，发放全部全勤工资，并扣当日日工资。
（2） 当月病假两天，发放一半全勤工资，并扣当日日工资。
（3） 当月病假三天或以上，全勤工资为0，并扣当日工资。

事假： 员工任何事假，当月全勤工资计为0，并扣当日日工资。

旷工： 员工任何旷工，当月全勤工资计为0，并处以当日日工资三倍处罚。



员工手册

■ 第十条：调职

- 1：工作需要。
- 2：晋级机会：依据工作业绩，技术水平和个人品德。
- 3：不服从工作调动属违纪行为。

第十一条：裁员和辞退

- 1：酒店有权决定裁剪员工，提前一个月通知被裁减的员工及所在部门，并按规定给予补偿金。员工不得提出无理要求。
- 2：员工违反酒店有关规定，酒店将视情节轻重，给予必要的处理，直至解除劳动合同。

第十二条：离职

- 1：提前一个月递交书面报告（试用期内，提前三天）。
- 2：违反酒店管理制度，被解除劳动合同的，视情况办理。
- 3：批准离职的员工需到人力资源部办理相关手续。



员工手册

■ 第十三条： 旷工

当月旷工两次以上或连续旷工三天以上，酒店可直接解除劳动合同。如造成酒店损失的，酒店将追究法律责任及经济赔偿。

员工福利

第十五条： 假期

1： 国定假

4： 婚假

2： 病假

5： 丧假

3： 事假

6： 年假

7： 产前假、分娩假、哺乳假

(1) 一年内请病假累计两个月以上，事假累计5天，不得享受年假

(2) 年假续在下一个年假产生前享用，过期视为自动放弃。

员工手册

■ 第二十条 考勤记录

- 1: 一级考勤和二级考勤。
- 2: 上下班按时打卡签到，考勤是你是否按时上下班的重要凭据。
- 3: 未考勤的一律按照旷工论处，如因特别原因需先向部门主管报备并事后补请假手续。
- 4: 人力资源部将不定期对员工考勤进行抽查，如有任何违规现象，将根据规章制度处理。

■ 第二十一条 更衣柜

- 1: 不得私自转让，私配钥匙。
- 2: 保持整洁，不存放食物、饮料或危险品。
- 3: 保管好钥匙，遗失需赔偿。



员工手册

- 二十二条 员工申诉
- 二十三条 使用电话和会客
- 二十四条 拾遗
- 二十五条 员工通道、电梯
- 二十六条 携物出店

携带酒店公物离店，须填写《物品出门单》，并由部门经理报安全部批准，出门前主动交门卫检查。



员工手册

■ 第二十七条 工作态度

- 1.以微笑欢迎客人，以温和与同事相处。
- 2.任何时候均应举止温文尔雅，尊重客人及同事。
- 3.处理工作时必须发挥高效率及勤勉精神。
- 4.应如实向上司汇报工作，在饭店内若有拾遗，应立即汇报部门经理并呈交安全部。
- 5.必须严守时间，于规定时间前穿着整齐制服当班。
- 6.必须尽忠职守，做好本职工作，完成所指派的任务，同时须对酒店一切财物妥善保管，加以爱护。
- 7.必须服从上级指示及分配，努力把工作做好。
- 8.不但要保持个人整洁，更要保持制服、工作环境、工具等整洁

■ 第二十八条 顾客投诉

■ 第二十九条 意见箱



仪容仪表

■ 什么是仪容仪表？

仪表，即人的外表；一般来说，它包括人的容貌、服饰、个人卫生和姿态等方面；

仪容主要是指人的容貌，是仪表的重要组成部分。

仪容仪表是一个人的精神面貌，内在素质的外在表现

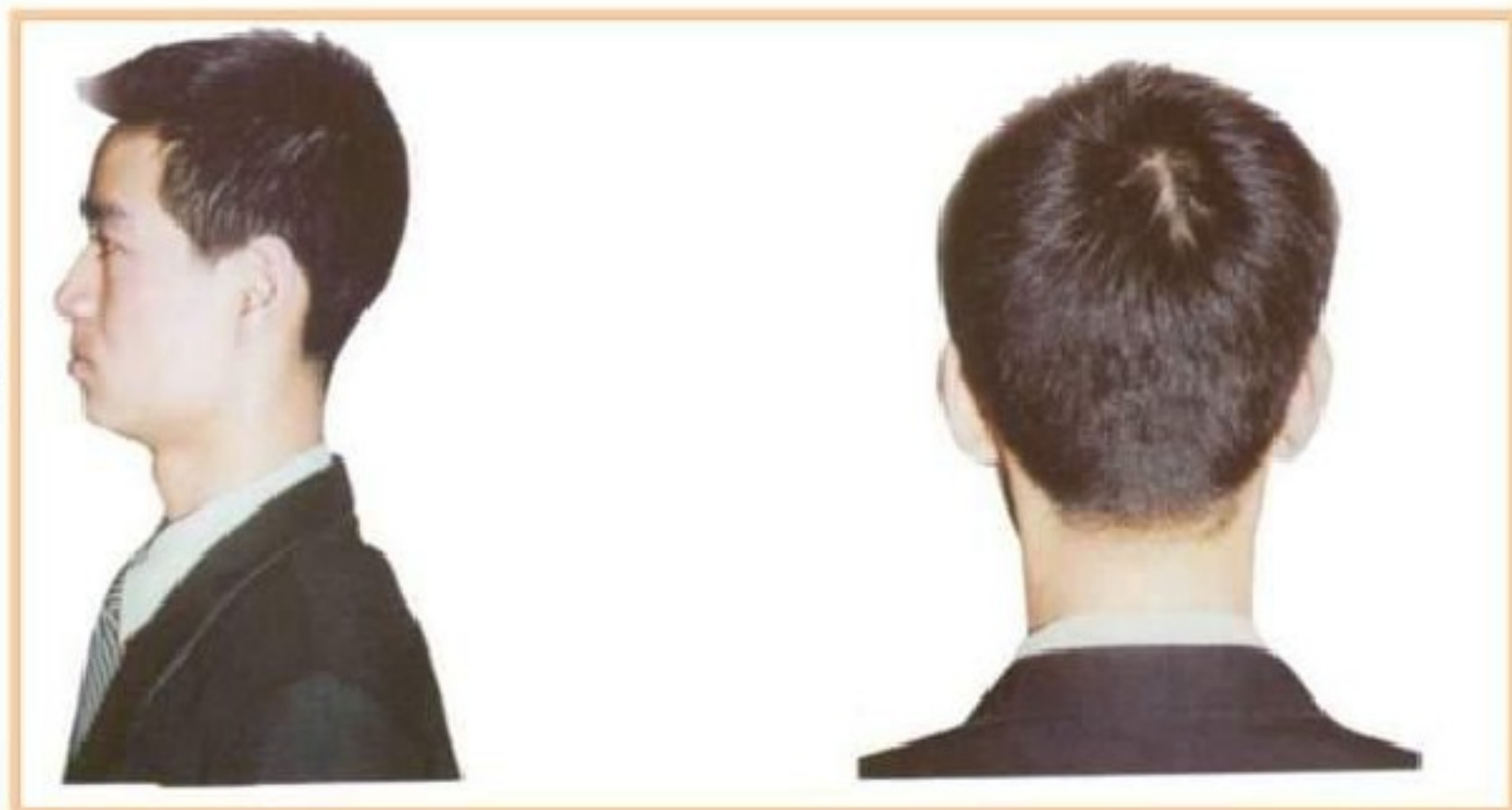


仪表、仪容可以？

- 📋 反映员工的精神面貌
- 📋 表现员工对客人的尊敬
- 📋 体现员工对工作的态度
- 📋 公司形象的组成部分
- 📋 服务水平的衡量标准之一



男士头发



- ☺ 头发前不触眉
- ☺ 头发后不触领
- ☺ 侧不过耳
- ☺ 不可光头



女士头发



- ☺ 长发应用黑色发套整齐挽起
- ☺ 短发应干净利索
- ☺ 使用黑色的发夹
- ☺ 刘海应梳理整齐，不要盖过眉

头发



☺时刻保持头发干净整洁，并涂有适量摩丝

☺不留怪异发型

☺头发看起来不可过分油腻

☺头发颜色自然

☺头发梳理整齐



男士面部



- ☺ 男同事应每天刮净胡须
- ☺ 不应露出鼻毛
- ☺ 保持面部干净



女士面部



- ☺ 女同事应化自然的淡妆
- ☺ 鼻子无油光
- ☺ 合适的口红颜色



面部

现代心理学家也总结过一个公式：感情的表达 = 言语（7%） + 声音（38%） + 表情（55%）。



- 保持自然的微笑
- 显露积极的表情
- 保持目光接触
- 面部表情、目光、肢体语言保持一致



饰物



- 最多一枚婚戒，一块手表（厨房和餐饮部不佩戴饰品）
- 手表的款式不可奇异或颜色艳丽
- 不佩戴其他的首饰（如手链、脚链、鼻环、项链等）





不允许佩戴运动型或外形夸张的手表。
只允许佩戴传统型手表。

个人卫生基本标准



牙齿和口腔卫生



- ❖ 饭后漱口
- ❖ 牙齿无残留食物和口红印
- ❖ 定期做牙科检查
- ❖ 口气清新
- ❖ 用口气清洁剂或口腔喷雾剂来排除口腔异味
- ❖ 在工作时不要吃气味强烈的食品，如：大蒜、洋葱、榴莲等。



👂 保持耳朵干净

💡 每位同事身体不应有
异味



• 香水的味道不能过重.





👉 两手洁净

👉 指甲应修剪整齐

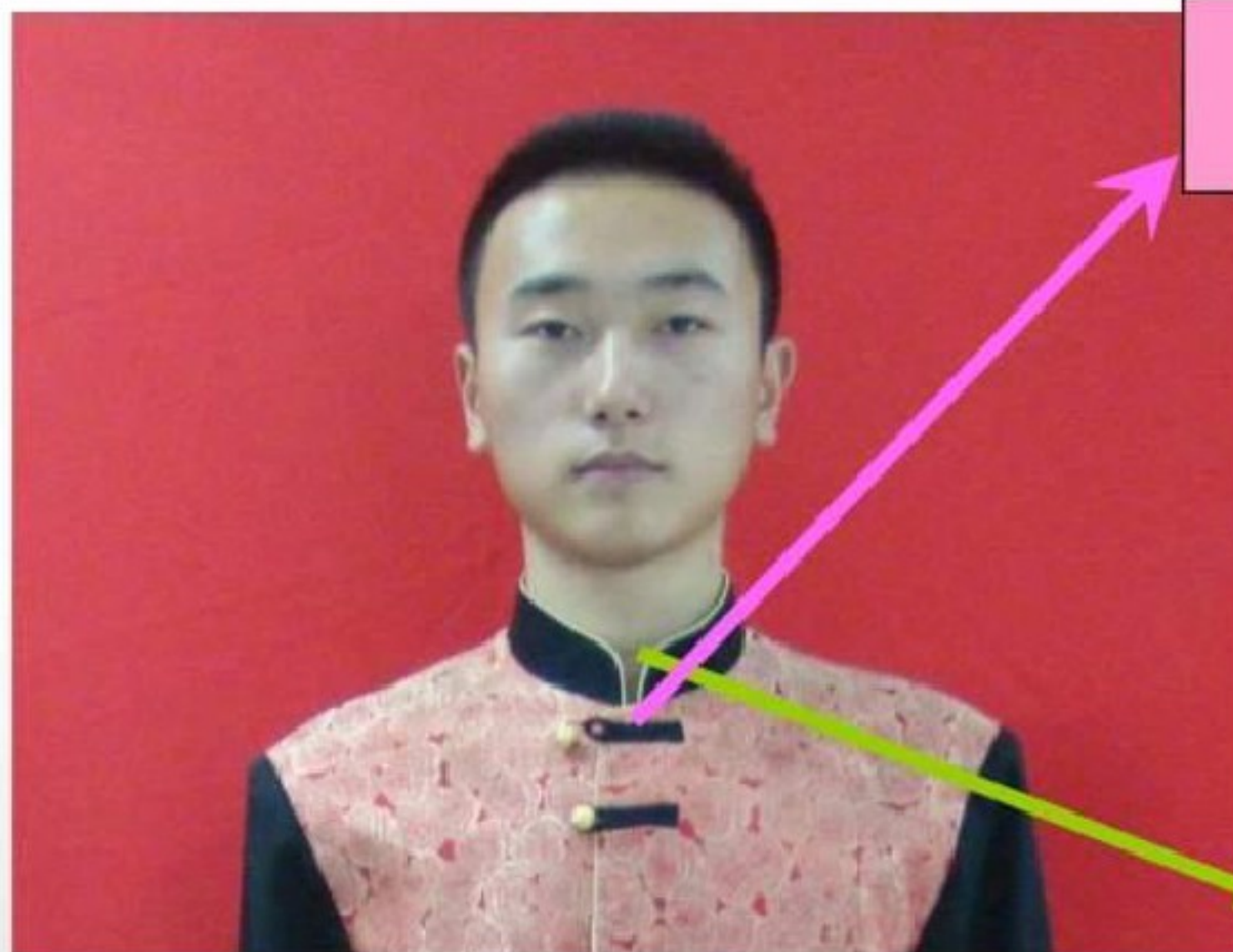
👉 指甲不应超过2毫米

👉 女士只允许涂无色透明指甲油

制服

- ① 干净整理，无污点
- ① 制服合身平整，无线头露出
- ① 无破损，纽扣齐全
- ① 口袋里不要装太多东西，会导致口袋下坠。
- ① 不得卷起袖口和裤腿





扣齐除装饰扣外的实用扣
领带/领结扣紧

衬衣/短衫不得露出制服之外

名牌



在左胸佩戴名牌，名牌字迹清晰

工袜

- ☺ 男士只允许穿黑色棉袜。
- ☺ 女员工穿规定颜色丝袜
并且保证丝袜无破洞，无抽丝。

工鞋

- 干净亮洁；每天擦鞋油
- 皮鞋状态良好



厨房



☺时刻佩戴工作帽

☺每天清洗头发

☺不允许佩戴任何装饰物

☺必须穿着厨房的鞋或靴子



你经常有这样的行为吗？

- ✎ 倚靠墙/桌子站立, 东张西望
- ✎ 工作时玩首饰, 钥匙
- ✎ 掏耳朵, 挖鼻子, 抓痒
- ✎ 抖脚
- ✎ 弹手指
- ✎ 不停地看表
- ✎ 打哈欠
- ✎ 玩指甲





请你形容一下这位先生的气质？

并请描述一下他给你的第一印象？

第一印象

👤 服装、饰品

👤 头发、妆容

👤 谈吐、行为举止



工作区域礼仪---微笑

为什么要微笑？

- ☺ 微笑是亲切友好的体现
- ☺ 健康快乐的体现
- ☺ 乐于助人的表现
- ☺ 在电话里也要体现我们的笑意，因为微笑的声音可以通过电话传递给对方一种温馨愉悦之感。

- 微笑是一种国际语言
- 展现我们的热情与关爱
- 它可以创造能量
- 我们的微笑可以得到别人的回报
- 客人们记不住我们的名字，记不住我们的容貌，但是会记住我们的微笑。





他的微笑
传递了什么信息？

微笑传递的信息是

热情欢迎您的到来
很高兴见到您
祝您愉快
我愿意时刻为您提供帮助
有话可与我说，请不要犹豫
是的，我能帮你

不微笑传递的信息是：
我不容易接近

微笑练习

- 微笑是自信的象征，是礼仪修养的充分展现，是和睦相处的反映，是心理健康的标志。
- 如何做到微笑自如，需要掌握一定的方法
- 练习：
念“一”字。练习时，要使双颊肌肉用力向上抬，用力抬高口角两端
注意：下唇不要太用力



仪态姿势

■ 站姿:

■ 收腹、挺胸、提臀、含颌

- a.挺胸，收腹，下巴回收，双肩放松，重心向下，目光平视前方或服务对象
- b.嘴微闭，面带微笑。
- c.男员工两脚微微分开，与肩同宽，两臂自然下垂在体后交叉相握，右手在左手心上。女员工脚跟成V字型（约30度），两臂自然下垂在提前交叉相握，右手在左手背上，虎口相对。
- d.站立时不得歪斜，不得倚门靠墙。

■ 坐姿:

■ 上体挺直，两肩放松，下巴向内收，胸部挺起，背部与臀部成一直角。

- a.入坐前，若发现椅子方位不正，首先轻移座位将位置放正，然后平稳自然地坐下。
- b.女员工入座前要用手将裙子向前拢一下，然后坐下，两腿不能叉开或跷二郎腿。
- c.脊背挺直，做在椅子正中。如果面对客人时候，只能座三分之二。
- d.双膝并拢或以一拳为间隔。两足平行并拢，双手放在膝盖上。
- e.不可前俯后仰或捶腿跷脚、双手抱胸、跷二郎腿、半躺半坐。



仪态姿势

■ 走姿

轻稳，抬头挺胸，肩平，两眼平视

- a. 尽量靠右行，不走中间。
- b. 与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让其先行，上下电梯时应主动开门，让客人先走。
- c. 引导客人、上级时，让其处在自己的右侧。
- d. 上楼梯时客人在前，下楼梯时客人在后，在人行道上女士走内侧。
- e. 不得与他人拉手、搂腰搭背而行，不得奔跑，只能快步走，因工作需要超越客人时要说“对不起”，与客人行走路线交叉时，让客人先行。

手姿

规范适度

- a. 指示方向时：身体稍向前倾，手指自然并拢，手臂伸直，手掌心向上，以肘关节为轴，指向指示的方向，同时眼看指示的方向并兼顾客人。
- b. 递东西给客人时：要双手恭敬奉上且专注，禁止漫不经心，禁止用手指或笔指向客人。



仪态姿势

■ 行为举止

端庄、大方

- a.在客人面前禁止各种不文明或不雅观之举止，如吸烟、吃零食、掏鼻、剔牙、挠耳、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头挠痒、修指甲、伸懒腰等。
- b.时刻维护酒店环境干净、整洁、不随地吐痰，乱扔垃圾。
- c.工作中做到：对客服务过程中，尽可能地多称呼客人姓名。
- d.当客人走进你的岗位时，无论你在干什么，都应暂时停下手中工作，礼貌招呼客人。



仪态姿势

接待好宾客的三个原则：

- (1) 热情：每个人都希望得到别人的重视与尊重，因此在接待宾客的过程中始终要表现出热情与周到。
- (2) 迅速：让宾客长时间等待也是一种失礼，服务应迅速到位。
- (3) 正确：接待与服务是否正确，体现了酒店的经营水平和档次，因此必须严格按照操作规程，实施接待与服务。

服务质量的最基本标准：4个“凡是”

- (1) 凡是客人看到的，必须是整洁美观的。
- (2) 凡是提供给客人使用的设备和用品，都是安全有效的。
- (3) 凡是提供给客人的服务，都是热情友好，方便周到，规范高效的。
- (4) 凡是客人对你提出问题，自己能够解决的应立即解决，遇有不能解决的必须联系相关人员尽最快解决客人之问题，不可置之不理或推诿。



礼节礼貌

■ 什么是礼节礼貌？

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼貌是人们在相互交往中，通过语言、表情、行为、态度表示相互尊重和友好的言行规范。

■ 十字礼貌用语

“请”、“谢谢”、“您好”、“对不起”、“再见”



礼节礼貌

■ 场景礼貌用语：

- (1) 称呼语：小姐、夫人、太太、先生。
- (2) 欢迎语：欢迎您来我们酒店、欢迎您入住本酒店、欢迎光临
- (3) 问候语：您好、早安、午安、早上好、路上辛苦了
- (4) 祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐
- (5) 告别语：再见、晚安、明天见、祝您一路平安、祝您旅途愉快
- (6) 道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、失礼了
- (7) 道谢语：谢谢、非常感谢
- (8) 应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、这是我应该做的
- (9) 征询语：请问您有什么事（我能为您做什么吗？）



礼节礼貌

■ 礼貌语言的准则:

- 1.得体准则（语言和姿势）
- 2.慷慨准则（为客人着想）
- 3.谦逊准则（谦虚和恭谨）
- 4.赞誉准则（真心和事宜）
- 5.一致准则（与客人求同存异）
- 6.同情准则（感到“并至如归”）



礼貌礼节

■ 服务语言的四个要素：

1.以宾客为中心

2.热情诚恳的态度

1) 热爱本职工作：“言”为心声，只有我们做到干一行爱一行，敬业乐业，我们的服务

态度才能做到热情诚恳，服务语言才能悦耳入心。

2) 设身处地为客人着想：我们热诚待客，要学会将心比心。常常想象“假如我是一位顾客”，以提醒自己。

3) 欢迎挑战：敢于为挑剔的客人服务，这是对你态度的一种挑战。

3.精确通俗的内容

4.清晰柔和的表达



五声四语

■ 五声

- 客来有欢迎声
- 遇到宾客有称呼声
- 麻烦宾客有致歉声
- 得到协助有致谢声
- 宾客离开有送客声

■ 四语

- 自以为是的否定语
- 缺乏耐心的烦躁语
- 刁难他人的斗气语
- 目中无人的蔑视语



1.何为心态?

心态可以理解为一个人的心理状态，心态往往能影响人的行为。好的心态不但可以让人更好得取得成功，还能更好的享受生活，提高你的幸福程度。但是我们的心态是起伏不定的，心态有好也有坏。

2.积极的心态与消极的心态。



故事一：九个人过桥的故事

教授说：你们九个人听我指挥，走过这座弯曲的小桥，千万别掉下去，不过真掉下去也没有关系，底下只有浅浅的河水，----顺利过桥。

走过后，教授打开马灯，九个人看到河水很深，而且还有几条蠕动的鳄鱼。----吓了一跳。

教授问：现在还有谁敢走回来----没有人敢走回来。

终于有三个勇敢的人愿意尝试，第一个人颤颤巍巍，多用了一倍时间，第二个哆嗦走了一半就吓趴了，第三个还没有上桥就双腿哆嗦不能走路了。

故事二：残忍的死亡试验

- 一个教授做了一个残忍的死亡试验，把一个死囚关在屋子里面，蒙上双眼。并且对死囚说，我们准备换一种方法让你死亡，我们将把你的血管割开，让你的血一滴一滴的流干净。

死囚旁边准备一个盆子，拧开一个水龙头，让自来水一滴一滴滴进水盆，并发出声响，这个死囚很快就死掉了。

故事三：赶考

- 有位秀才第三次进京赶考，住在一个经常住的店里。考试前两天他做了三个梦，第一个梦是梦到自己在墙上种白菜，第二个梦是下雨天，他戴了斗笠还打伞，第三个梦是梦到跟心爱的表妹脱光了衣服躺在一起，但是背靠着背。
- 这三个梦似乎有些深意，秀才第二天就赶紧去找算命的解梦。算命的一听，连拍大腿说：“你还是回家吧。你想想，高墙上种菜不是白费劲吗？戴斗笠打雨伞不是多此一举吗？跟表妹都脱光了躺在一张床上了，却背靠背，不是没戏吗？”
- 秀才一听，心灰意冷，回店收拾包袱准备回家。店老板非常奇怪，问：“不是明天才考试吗，今天你怎么就回乡了？”秀才如此这般说了一番，店老板乐了：“哟，我也会解梦的。我倒觉得，你这次一定要留下来。你想想，.....”
- 秀才一听，更有道理，于是精神振奋地参加考试，居然中了个探花。

故事启发

- 请问老板说了些什么话，使得秀才重新有了信心？
- 墙上种菜不是高中吗？
- 戴斗笠打伞不是说明你这次有备无患吗？
- 跟你表妹脱光了背靠背躺在床上，不是说明你翻身的时候就要到了吗？”

故事启发

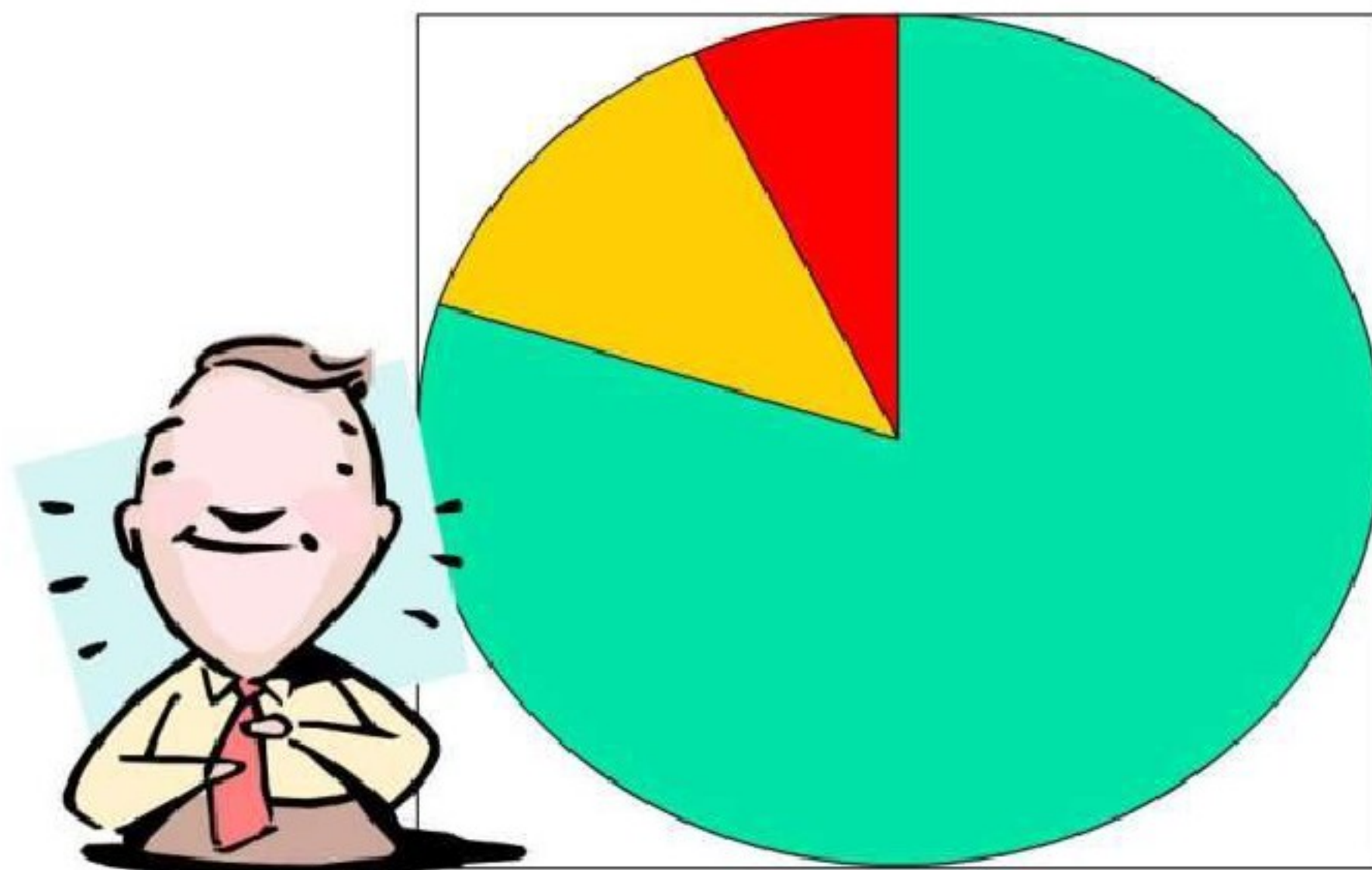
- 积极的人，象太阳，照到哪里哪里亮，消极的人，象月亮，初一十五不一样。想法决定我们的生活，有什么样的想法，就有什么样的未来。

讨论：成功是因为什么？ 失败是因为什么？



讨论：成功是因为什么？

成功是因为：



态度 **80%**

技能 **13%**

其它 **7%**



分组讨论

- 积极的心态能给人生带来什么好处?
- 消极的心态会给人生带来什么坏处?



积极心态的好处

激发热情。

增强创造力。

获得更多资源
。



消极心态的坏处

- 丧失机会。
- 使希望破灭。
- 限制潜能发挥。
- 消耗掉很大的精力。
- 失道寡助。
- 不能充分享受人生。



墨非定律

“墨非定律”产生于美国，事情发生在1949年。一位名叫墨非的空军上尉工程师，认为他的一位同事是个倒霉蛋，不经意地说了句笑话：“如果一件事情有可能被弄糟，让他去做就一定会弄糟。”这句笑话在美国迅速流传，并扩散到世界各地，最后演变成如下墨非定律：

“如果事情可能向坏的方向发展，
它一定会这样。”

可见，消极心态的破坏力是巨大的。
。

消极心态的人


1. 愤世嫉俗，认为人性丑恶，厌恶人际交往
2. 没有目标，缺乏动力，不思进取；
3. 缺乏恒心，经常为自己寻找借口和合理化的理由；
4. 心存侥幸，不愿付出；（股票与彩票）
5. 固执己见，不能宽容人；
6. 自卑懦弱，无所事事；
7. 自高自大，清高虚荣，不守信用，等等。



积极心态的人

1. 有必胜的信念；
2. 善于称赞别人；
3. 乐于助人；
4. 具有奉献精神；
5. 微笑常在，乐观自信；
6. 能使别人感到你的重要。





作为企业新晋员工应该 具备的四种心态

- 我有必定成功公式;
- 做事先做人;
- 过去不等于未来;
- 是的我准备好了;

第一种心态：

我有必定成功公式

大部分新晋员工走上工作岗位时的一种心态：担心或疑虑。如：

- ✓我不知道我会做什么？我不知道能否胜任我的工作？
- ✓我的表达不好，万一要和客人交流，怎么办？




安东尼·罗宾说：

美国现代成功学代表人物安东尼·罗宾在总结经验时写道：“知道目标，找出好的方法，起身去做，观察每个步骤的结果，不断修正调整，以达到目标为止。”

请大家常常保持这样的心态：

我有必定成功公式



第二种心态：做事先做人

新晋员工在步入社会时还会有这样的一种心态：我只要把自己的工作做好就行了，不用理会其他人。但是，根据对国际100家大公司的调查：他们在用人时考虑的不仅仅是做事的能力，他们考量的标准绝大部分集中在以下几点：

- 勇于承担责任
- 具有团队精神
- 善于学习
- 有向心力
- 了解组织与他人的需要



第三种心态：过去不等于未来

企业新晋员工还会有另一种极端的心态——我是大学生，是天之骄子，没有什么是我干不了的，企业得满足我的要求。其实，过去的你很成功，是天之骄子，也并不代表你在未来就一定成功；同样，过去的你如果失败了，并不表示你将来不会成功。



第四种心态：是的，我已经准备好了

- 企业新人常常还会有这样的心态——在心理上认为自己是一个新人，一切都毫无经验，公司应该给予更多的照顾与宽容。



“是的，我已经准备好了”意味着：

“我虚心地接受公司主管的指示，全力以赴”

“我已准备好要全心全力地学习完成工作的技巧”

“我已准备好将挫折和失败当作价值无穷的经验”

“我已准备好接受各项挑战，以增长我的能力”

“我已准备好要全心全力地服务我的客户”

“我已准备好以积极进取的态度迎接每一天”

“我已准备好在某一个领域要成为专家”

“不以新人、弱者的姿态自居”

境由心生：一个人的心态能决定人生的成败

- 1.** 我们怎样对待生活，生活就怎样对待我们。
- 2.** 我们怎样对待别人，别人就怎样对待我们
- 3.** 我们在一项任务刚开始时的心态就决定了最后将有多大的成功，这比任何其他因素都重要

结论：我们的环境——心理的、感情的、精神的——完全由我们自己的态度来创造。

服务意识

- 什么是服务？
- 酒店的产品就是服务，客人消费的也是服务。
- 请说说当你听到“三鹿”联想到的是什么？
- 所以，对我们来说，不被客人所认可的服务、劣质的服务就是我们酒店产品中的“三聚氰胺”。

什么是优质服务？



案例：

- 某饭店中餐厅午餐时间，几位客人落座之后开始点菜，并不时地向服务员征询意见，结果费了半天劲儿，服务员应客人要求所推荐的餐厅拿手菜和时令菜客人们却一个都没点，仍然问这问那。服务员说：“几位初次到本餐厅吧，对这里的菜肴品种特色也许还不大了解，请不要着急，慢慢地挑。”几位客人终于点好了菜，还没等服务员转身离去，客人们又改变了注意，要求换几个菜。等服务员再次转身离去，客人们又改变了注意，要求换几个菜。客人们自己都觉得不好意思了，服务员仍然微笑着说道：“没关系，使您们得到满意的服务是我们的责任和义务”。亲切热情的语言，使客人深受感动。

■ 问题：

- 1.这位服务员的哪些举动使得客人深受感动？
- 2.如何能做到像这位服务员一样？



■ 一、自我尊重

如果服务员不能正确对待自己所做的服务工作，那他就不可能有强烈的服务意识，更不会主动热情地为客人服务。如果一个服务员认为自己干服务工作不光彩，低人一等，他必然因自卑感而厌恶服务工作。当他深感客人有不尊重自己的迹象时，他会以维护自己的尊严为由而与顾客翻脸据理相争，或态度粗暴表现出不耐烦等。

■ 二、自我提高

服务员要努力提高自己的文化修养，职业修养和心理素质。因为一个人的文化知识与职业知识能让人眼界开阔，理智成分增强，从而影响其职业观念和处世态度。良好的心理素质如忍耐力、克制力和稳定乐观的心境，能使一个人主动自觉地形成和保持良好的服务态度



服务意识

- 服务意识可分为：
- 一、服从意识
- 二、质量意识
- 三、标准意识
- 四、卫生意识
- 五、安全意识
- 六、节约意识
- 七、全员营销意识



艾滋病知识培训

一、公共场所业主职责：

1. 艾滋病属于乙类传染病。
2. 用工单位应对员工加强艾滋病防治知识的宣传，并列入培训。

二、艾滋病的危害：

1. 缩减寿命
2. 经济缺失
3. 社会问题

有艾滋病患者的家庭，日常开支是普通家庭的20倍！



艾滋病基本知识

三、全称：

“获得性免疫缺陷综合症”。

病毒名称为：“HIV”。

HIV特性：

(1)：长期生存、无法清除。

(2)：高度变异特征。

四、艾滋病病期：

- 急性感染期
- 无症状感染期



五、艾滋病的潜伏期：

艾滋病的潜伏期一般为2-3周，感染后2-4周会表现出发热，皮疹。也有特殊情况6-12个月后才会有症状。

六、艾滋病的传染源：

HIV感染者和病人、急性感染者和艾滋病者。

七、HIV的传播途径：

1. 性接触传播：异性、男性同性间的性交。
2. 血液传播：
 - (1) .共用注射器和针头吸毒
 - (2) .血液和血液制品
 - (3) .不合格的医疗器具



母婴传播：50%孩子2岁前会出现HIV病毒，80%孩子不到5岁前会出现

不传染：语言交流、礼节性接吻、拥抱、握手、打喷嚏、咳嗽、共用泳池、洗澡、吃饭、共用工具、共用电话。

蚊子不会传播艾滋病

八、艾滋病的预防

87067229:上城区疾病预防控制中心免费咨询检测



感谢观赏

人力资源部

