

# 训练员工作室

## 服务箴言

**DO UNTO OTHERS WHAT YOU WANT OTHERS TO DO  
UNTO YOU !**

你希望别人对待你的，你就去这样对待别人！

你的态度影响别人，它反过来又会影响你，所以你必须推动一个有利的方向，以得到积极正面的成果。

## 你是训练员

恭喜你！

这你被选为门店的训练员了，这表示你将训练其他的员工，使他们成为和你一样优秀的香提服务员。

里有几点秘诀，可帮助你成为有效率的训练员：

- 1、 在训练前，将各工作内容组织化
- 2、 有耐心：不要忘记当你也是新进员工时的心情
- 3、 有热忱：帮助对方，对他们所学的工作感到兴趣
- 4、 任何时候，务必依正确的作业方式指导服务员，就像个专家一般
- 5、 激发新员工提出问题，以便从问题中学习

## 良好训练员应具备的条件

\*有高标准的工作技巧，熟练并遵守规定的作业程序

\*能以身作则为服务员的模范与领导者

- \*对工作中的专业知识有意愿学习，并能解释工作站中的“为什么”
- \*有意愿训练别人，分享经验
- \*有耐性，乐意持续性仔细、明确的指导、修正服务员工作中对标准的偏差
- \*有良好的表达能力
- \*有良好的团队精神

## 工作责任

- \*以标准方式进行工作站训练
- \*执行工作站检定
- \*在一般工作进行中，协助指导服务员，使其达到标准作业程序，并提升生产力
- \*确定执行标准训练流程，对被训练人的学习成绩负责，并有回馈

## 训练步骤检查表

### 准备工作

- \*确定训练工具是完整的（训练考核卡、训练员指导、设备等）、
- \*训练区域的整洁
- \*仔细思考训练时应注意的重点
- \*依据需要，自我练习正确的程序
- \*让被训练者感到自在，了解到该工作区段的重要性

\*让被训练者感到是团队中的一份子

## 示范说明

\*利用训练考核卡，共同复习；利用训练员指导强调重点解答问题

\*强调清洁消毒与随手清洁的重要性

\*对机器设备表现出爱护、维护的态度，并说明设备爱护使用的重要性

\*示范正确程序，利用训练考核卡，一次一个步骤，并解释该动作原因

\*鼓励发问，并清楚的解说

\*示范技巧：1、集中对方注意力

2、说话清楚，确定对方明确

3、运用谈话的语气

4、说话时注视对方

## 练习指导

1、 人身安全的重要性

2、 让被训练者自己亲手做，在一旁指导

3、 观察是否遵循所有消毒及安全程序

4、 赞强调赏鼓励其良好表现

5、 发现错误，立即修正，必要时再次示范特定程序

6、 提出问题以强调操作重点

7、 让对方持续练习，逐步减少指导，但仍需随时观察

## 追踪考核

- 1、订下工作人员实际操作流程的进度表
- 2、让工作人员不用训练卡即可操作
- 3、在对方练习过程中，要常常追踪，等被训练者熟练后，再减少追踪的频率
- 4、检查是否有遗漏或不正常的动作
- 5、如有必要则再一次指导练习
- 6、发问问题，以判断被训练者对工作站的程序及标准的了解程度（不可只回答对或不对）
- 7、在考核检定时，利用训练考核卡逐步检查被检定人员的操作程序，是否无错误，所有的步骤必须百分百的符合标准
- 8、如有错误则给予指导
- 9、程序检定完成后，以口头提出至少五个以上有关资料，如保存期限、温度设定、人身安全等问题，确认对方均有正确的知识
- 10、操作过程确认没问题后，应在训练安排联络单上签名
- 11、对于学员的进步及成功给予正面的评估

\*当服务员在学习新的工作站时，一定要运用训练的所有步骤，不可假设该被训练者已会其它工作，而不必如指导新进员工一般详细的教导。

## 如何协助伙伴

身为训练员除了执行训练工作外，在平时的工作中，对周围的伙伴还有指导程序正确能。尤其是新学习了一个工作站，仍在训练过程中的服务员，你需要付出的关心与指导。

友善与尊重是很重要的。做的好的立即鼓励，而对于不正确的作业程序要对事不对人的立即修正。对于不熟练的情况，应立即伸出援手，避免让对方感到技不如人而丧失信心。

训练员的工作会使你有很多协助别人的机会，就像引言所说的“你的态度影响别人，它又将反过来影响你.....”

希望你会由中获得工作的成就感与快乐！