



HaiDiLaoHuoGuo

海底捞火锅

# 入职培训手册

——新员工三日入职培训

海量管理书籍 免费下载 [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)  
全国迷你 MBA《职业经理》双证班（27 年热招管理课）  
电话 13684609885 客服微信号：122285053  
微信公众号：MHJY1999（美华管理传播网）



## 目 录

### 第一天

- 一、海底捞三大目标
- 二、海底捞服务宗旨
- 三、海底捞员工四不准
- 四、海底捞的含义
- 五、海底捞用人原则
- 七、培训基地对员工的要求
- 八、上课要求
- 九、宿舍要求

### 第二天

- 一、海底捞考勤制度
- 二、迟到奖罚制度
- 三、人事管理条例
- 四、规章制度
- 五、员工过生日聚餐标准
- 六、海底捞的宣誓词
- 七、海底捞的店歌、《携手明天》
- 八、海底捞给员工创造发展的途径
- 九、海底捞岗位分化流程

### 第三天

- 一、海底捞岗位描述
- 二、岗位职责
- 三、五声四勤
- 四、服务员敢于主动向客人介绍自己
- 五、一个服务员要有怎样的精神面貌？

海量管理书籍 免费下载 [www. mh jy. net](http://www.mh jy. net)  
全国迷你 MBA《职业经理》双证班（27 年热招管理课）  
电话 13684609885 客服微信号：122285053  
微信公众号：MHJY1999（美华管理传播网）

# 全国职业经理 MBA 双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、项目经理、IE 工业工程师、物流经理、企业培训师、心理咨询师、营销策划师、酒店经理、市场总监、行政总监、财务总监、采购经理、企业总经理、生产运营管理师、工厂管理、企业管理咨询师、六西格玛管理师、5S 管理师、企业管理师、经济管理师、人力资源管理师、薪酬管理师、医院管理、健康管理师、企业合规师、现场管理师、精益管理师等 MBA 高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年） 收费标准：全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885 0451- 88342620 **微信：** 122285053 **网站：** [http://www. mh jy. net](http://www.mh jy. net)

电子邮箱：[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载 网址：** [www. mh jy. net](http://www.mh jy. net)



**网址：** [www. mh jy. net](http://www.mh jy. net)

## 六、服务员十四字礼貌用语

## 七、海底捞发展史

# 海底捞新员工三日入职培训教材

### 第一天：

#### 一：海底捞三大目标

- 1、 在海底捞创造一个公平公正的工作环境；
- 2、 致力于双手改变命运价值观，在海底捞变成现实；
- 3、 将海底捞开向全国。

#### 二：海底捞服务宗旨

- 1、 细心、耐心、周到、热情
- 2、 客人的每件小事要当成大事去做

#### 三：海底捞员工四不准

- 1、 不准给脸色给客人看，不准与客人争吵；
- 2、 不准因客人的打扮而轻视客人、议论客人；
- 3、 不准因与客人认识知道客人的过去而议论客人；
- 4、 客人掉在餐厅的物品不能容纳为己有，因主动上交吧台。

#### 四：海底捞的含义

##### 1、对员工的解释

海：大海宽阔（品牌）无穷无尽；

2、 底：海底捞用人的原则，每位员工必须从底层做起；

3、 捞：综合素质，用勤劳的双手去改变自己的命运；

4、对客人的解释：海底捞的火锅有大海一样无穷无尽的食物，应有尽有给顾客品尝。

##### 五：海底捞用人原则

必须是一位勤快的人，哪怕你再笨我们都愿去教你。

##### 六：海底捞的 14 个岗位

店长、大堂经理、后堂经理（厨房）、吧台、门迎、司机、保安、骨干员工、收货、美甲（最优秀的员工）、擦鞋（最优秀的员工）、游乐园、电工、质检员工

##### 七：培训基地对员工的要求

- 1、 排队吃饭，必须排队，不准抢先；
- 2、 节约粮食；
- 3、 吃饭时脚不准踩踏桌椅，必须放在地上，如有违反清理所有饭堂桌椅；
- 4、 打饭时必须给打饭的师傅说声“谢谢”；
- 5、 未经批准不准离开培训基地，如有违反直接出名；
- 6、 男生仪容要求：必须留寸头，剃须，剪指甲。

女生仪容要求：发不过眉，不准戴任何金银首饰，留指甲，已婚女士可以佩戴

海量管理书籍 免费下载 [www.mh jy.net](http://www.mh jy.net)

全国迷你 MBA《职业经理》双证班（27 年热招管理课）

电话 13684609885 客服微信号：122285053

微信公众号：MHJY1999（美华管理传播网）

一个结婚戒指

八：上课要求

- 1、 坐姿要不倚不靠，不翘腿；
- 2、 上课时手机必须关机状态，如有违反培训师没收保管，培训结束后交还；
- 3、 不准打瞌睡；
- 4、 不准说话；
- 5、 禁止抽烟。

九：宿舍要求

- 1、 宿舍内员工自己选举宿舍长，一旦认可必须服从；
- 2、 进入宿舍必须穿拖鞋（其他鞋子放在宿舍外鞋柜）；
- 3、 床上只能放床单、枕头、被子，床底下不准放如：脸盆、鞋、袜子；
- 4、 宿舍员工自己的袜子必须每天清洗，如有违反清理宿舍内所有员工袜子，以免影响他人健康；
- 5、 宿舍内不准抽烟；
- 6、 早上起床必须叠好床上用品，整理干净，必须统一。

第二天：

一： 海底捞考勤制度

1、 薪酬制度

- (1)服务员的基本工资：1080 元每月，二级员工 1100 元每月，一级员工 1120 元每月；
  - (2)工龄工资：员工满一年后加 40 元，两年 80 元，三年 120 元，四年 120 元，五年以上 140 元；
  - (3)公司每月给新员工一月 2 天带薪公休，满一年后每月 3 天，三年后每月 4 天；
  - (4)新进员工进店标准：14 号以前公休一天，14 号以后的没有公休；
  - (5)如员工辞职必须提前 15 天，如提前离职，公司不给与结算工资；
- 新进员工每月店方扣除员工 20 元作为公司保证金，如店方许可正常辞职，将退还保证金，否则不退。

二：迟到奖罚制度

- 1、 迟到 1—5 分钟扣 0.5 元，迟到 5—30 分钟扣 10 元，迟到 30—120 分钟扣除半天工资，迟到 120 分钟以上处矿工一天处罚，而且必须照常上班；
- 2、 一月内迟到三次以上只发基本工资，月底奖金扣除；
- 3、 因私事不请假、休息、早退视为旷工；
- 4、 处罚标准：普通员工迟到半天扣 20 元，一天扣 40 元，月底只发基本工资；
- 5、 员工无故旷工一天以上除名开除；
- 6、 干部以上级别的员工旷工直接开除处理。

三：人事管理条例（以下几点可直接解聘）

- 1、 受聘者业务技术水平差，经考核不能接受胜任本职岗位要求；
- 2、 违反工作规章制度，批评后仍不改正；
- 3、 受聘者长期请假；
- 4、 旷工；

5、因员工身体状态不适应岗位要求；

6、违反国家法律法规。

备注：员工解聘或辞退后必须办理解聘手续，三天内离开本店宿舍。

四：规章制度：

轻度过失的员工有以下几点：

1、上班时衣冠不整；

2、上班时不穿工服进入店内或者工服不齐，不佩戴员工牌号或不佩戴在指定地方；

3、工作时间用餐厅电话办理私事；

4、工作时间吃东西聊天，围成一团；

5、下班后不应在店内逗留，并且打扰其他正常上班员工；

6、在店内高声喧哗，发出怪叫或吹口哨；

7、随地吐痰，仍纸屑杂物；

8、不遵守店内安全条例；

9、违反部门常规；

10、工作时间佩戴手机（店经理除外）；

11、在自己的负责范围内储放饮料或私人物品。

较重过失的员工有以下几点：

1、工作时间睡觉；

2、擅离工作岗位，经常迟到；

3、对客人不礼貌，与客人争辩；

4、在店内、宿舍内主动参与或变相赌博活动；

5、未经许可私自配取宿舍、餐厅钥匙；

6、搬弄是非，诽谤他人，影响团结和公司声誉；

7、未立即上缴客人遗留物品或拣到的物品；

8、不经店内相关领导允许带亲戚朋友到店内或者在宿舍逗留；

9、工作时间擅离工作岗位，做其他与工作不相关的事情；

10、未经批准不回宿舍休息。

严重过失的员工有以下几点

1、工作时间醉酒；

2、贪污、盗窃、受贿、行贿；

3、故意损坏公物或客人用品；

4、打架斗殴。

各项处理方法

轻度过失的处理方法：处相关处理外批评教育方法。

较重过失的处理方法：采取罚款，限期改正并填写过失单。

严重过失的处理方法：扣除当月工资，并且除名，情节严重者追究法律责任。

员工单独在外面网吧上网直接开除！

五：员工过生日聚餐标准

1、员工之间过生日送生日礼物不得超过 10 元；

- 2、 员工吃饭过生日必须 AA 制；
- 3、 员工之间过生日消费金额不得超过两百元。

#### 六：海底捞的宣誓词

我宣誓：我愿意努力的工作，因为我盼望明天会更好；

我愿意尊重每一位同事，因为我也需要大家的关心；

我愿意诚实，因为我要问心无愧；

我愿意接受意见，因为我们太需要成功；

我坚信只要付出终有回报。

#### 七：海底捞的店歌：《携手明天》

唱着同样的旋律，共创美好的明天，怀着同样的梦想，时刻发奋图强，为了飞跃成长，为了创业而坚强，心连心，一起度过艰难，手拉手，分秒并肩作战，创造奇迹，拥有梦想，知恩图报，双手创造未来；

带着同样的目标，共创美好的明天，怀着家人的期望，时刻发奋图强，带着母亲等长城，终有一天会实现，心连心，一起度过艰难，手拉手，分秒并肩作战，创造奇迹，拥有梦想，知恩图报，双手创造未来。

#### 八：海底捞给员工创造发展的途径

走管理路线：

1、 新员工——合格员工——优秀员工——实习领班——优秀领班——实习大堂经理——优秀大堂经理——实习店经理——优秀店经理——实习大区经理——片区经理——总经理——董事长

#### 2、 年龄偏大的员工

新员工——合格员工——优秀员工——先进员工(连续 3 个月当选)——标兵(连续 5 个月当选)——劳模(连续 6 个月当选)——功勋(相当于店经理的福利待遇)

注：成为一名合格员工的基本标准

- 1、 业务熟练，顾客满意率较高；
- 2、 团结同事；
- 3、 工作主动，积极性强；
- 4、 工作责任心强；
- 5、 员工情绪稳定；
- 6、 能准确快速完成上级交待的任务；
- 7、 不违反规章制度；
- 8、 任劳任怨，不怕苦不怕累。

#### 九：海底捞岗位分化流程

##### 1、 门迎组：

保安——门迎——接电话——酒水吧——收银吧——擦鞋——美甲——游乐园——打发票

##### 2、 服务组：

服务员——发毛巾人员——前堂保洁人员

##### 3、 上菜房

洗菜员——备菜员——上菜员——切羊肉、肥牛人员



#### 4、 传菜组

传菜员——收台人员——打汤豆浆人员——切果盘人员——柠檬水配制人员——水果房

#### 5、 油碟房

油碟——香菜——葱花——豆腐乳——韭菜花——花生仁——榨菜

#### 6、 配料房

配料师——葱段——红油——花椒面——呼叫——药材——员工餐——捞面——电工——小吃房

#### 7、 保洁组

洗杯人员——洗毛巾人员——洗碗人员——大嫂走道人员——打扫卫生间人员——洗碗间

#### 8、 凉菜房

凉菜——黄瓜——醋——酱油——鸡精——盐

#### 9、 库房

办公室人员——出纳——会计

### 第三天

培训讲师：

#### 一：海底捞岗位描述

- 1、 欢迎顾客时目光要注视对方，让顾客感受到热情的笑容；
- 2、 员工以友善的话语表示欢迎，不要使用重复机械的问候语；
- 3、 客人到桌后 5 秒内必须有服务员接待；
- 4、 对待老人、小孩、残疾人应该做到特需服务；

案例：一位顾客来用餐，由于之前的车祸腿骨折段，无法上楼用餐，该店保安立即通知店经理，店经理马上组织 6 名年轻传菜部员工到地下室停车场，用凳子将该顾客从楼梯间抬上 3 楼就餐，当时该顾客感动得流下眼泪，后来该顾客成为海底捞的忠实顾客。

- 5、 员工应该把客人所点的菜品快速准确的传递给上菜房；
- 6、 在保证客人满意的情况下，认真服务，争取做到操作流程不漏项、不掉项；
- 7、 配备所用的用品用具；
- 8、 服务员应保证帐单的准确性，做到唱收唱付，并提前找零；
- 9、 及时恢复摆台工作；
- 10、及时做好人走岗位净；
- 11、及时关灯关气；
- 12、做好餐前餐后的电脑正常使用和关闭；
- 13、做好突发事件的处理和创造感动；
- 14、做好授权工作；
- 15 紧急的预案处理，停水、电、气，客人打架处理；
- 16 同一区域不要走一桌，关一桌灯，等客人走完才关灯。

备注：服务员的餐前准备工作是否到位：

1. 笔 3 支、备用的翻台餐具、打火机或火柴、烟灰缸、餐巾纸；
2. 炉具是否有气，是否能正常打火；



3. 不主动询问顾客是否需要发票；
4. 客人给钱埋单是必须说谢谢；
5. 客人埋单要带上收银夹，装零钱袋，送薄荷糖；
6. 处理所有问题应在第一时间。

以上岗位描述的目的就是提高翻台率

## 二：岗位职责

### 发毛巾人员：

- 1、给客人发毛巾时要面带微笑，热情大方，保证热毛巾的用量和质量，（80度）；
- 2、顾客到桌后两分钟内递给热毛巾，并称呼先生女士，发毛巾要分清主次，动作要规范；
- 3、每桌每位顾客换毛巾次数不低于4次，顾客无特需要求不得高于6次，无需要不必勉强；
- 4、满足顾客的合理要求；
- 5、顾客从身边走过时一定要让路并且打招呼；
- 6、对突发事件的应急处理，如打破餐具、客人呕吐等；
- 7、按时准备好所有的原材料和用具。

### 保洁人员：

- 1、拾到客人物品应及时上交；
- 2、欢迎顾客时目光注视对方，要以友善的话语表示欢迎，如你好、小心路滑，要让顾客感受到热情；
- 3、严格按照卫生标准进行；
- 4、满足顾客的合理要求；
- 5、顾客从身边走过时一定要让路并且打招呼；
- 6、对突发事件的应急处理，如打破餐具、客人呕吐等；
- 7、按时准备好所有的原材料和用具。

### 传菜员：

- 1、站岗之前准备好足够的干净托盘（50块）、托盘布（50块），并且保持托盘的卫生干净，如脏及时更换；
- 2、每个托盘的物品无挤压和摞叠；
- 3、传菜生做到6不端：标准量不符不端、颜色不纯不端、形状不符合要求不端、不熟不热不端、卫生不合要求不端、菜品不点缀不端；
- 4、传菜过程中应热情礼貌的招呼客人，满足顾客合理要求；
- 5、及时回收用后的餐具，必须做到来回不走空路；
- 6、保持站姿端正，认真等待端菜，穿菜时要注意安全，必须做到快走慢跑，不能撞到客人及其他同事；

### 送柠檬水、汤、豆浆的人员：

- 1、上午11点、下午5点半检查是否到位；
- 2、保证汤、豆浆80度和柠檬水的质量卫生；
- 3、对汤、豆浆、柠檬水随时供应，确保安客区域到位、无短缺；
- 4、面对顾客时目光要注视对方，以友善的华语表示对顾客的欢迎，让顾客感

受到热情地笑容，满足顾客的合理要求；

- 5、 柠檬水的制作必须按照量化标准；
- 6、 对自己负责的汤壶、豆浆壶要保证干净卫生，摆放整齐；
- 7、 注意操作现场的卫生；
- 8、 满足顾客的合理要求，及时写作服务员，做好服务和收台工作；

注：汤要随时转移，避免浪费

- 9、 生意低峰期做好本组的汤、豆浆的转移工作和收尾工作。

收台人员：

- 1、 首先在收台前检查顾客有无意识物品；
- 2、 一个餐桌收台时间为 2—3 分钟内全部完成；
- 3、 在收台当中要对客人礼貌微笑或者点头并运用敬语问候；
- 4、 收台过程中取下锅圈减少噪音，保护餐具，随时准备一条毛巾擦凳子；
- 5、 餐桌表面卫生干净，无油渍及杂物，凳子无水渍，协助服务员恢复台面；
- 6、 擦桌子的水、毛巾要及时更换，保持干净；
- 7、 收台的准备工作应齐全，干湿毛巾三条，桶一个。

三：五声四勤

五声：迎声——答声——谢声——歉声——送声

四勤：眼勤：眼看六路，耳听八方，重要的是注意客人的各个神态，如：招手、探头

嘴勤：做到人未到声先到

手勤：做到客人想之前、做之前

腿勤：速度

四：服务员敢于主动向客人介绍自己

例：我是小李，有什么事请叫我。

五：一个服务员要有怎样的精神面貌？

答：做事要开朗、乐观、大方，不拘谨，不扭捏，表里如一，襟怀坦然，不存心机，热情，充满活力，要有进取上进心；

一切以企业为重，上班不带任何情绪，遇事冷静不慌，遇客人答问百问不烦，百答不厌。

注：服务员不懂就是不懂，切忌不能故作老练

如：客人问长城在哪里？不能乱回答。

六：服务员十四字礼貌用语

请、谢谢、对不起、您好、再见、没关系、欢迎光临

七：海底捞发展史

培训师：总经理助理

- 1、 海底捞原名：楼外楼，现更名为四川省简阳市海底捞餐饮有限公司；
- 2、 总经理：张勇；
- 3、 专营：四川药膳火锅；
- 4、 现在职员工：3000 人，以农村人为主；
- 5、 发展：

1994 年 3 月：海底捞在简阳市一个偏僻的小巷开了一个不足 72 平米的水珠小店，

海量管理书籍 免费下载 [www.mh.jy.net](http://www.mh.jy.net)

全国迷你 MBA《职业经理》双证班（27 年热招管理课）

电话 13684609885 客服微信号：122285053

微信公众号：MHJY1999（美华管理传播网）

只有 4 张桌子，在设施简陋的情况下迈出了第一步

1998 年 9 月：张勇成功的引进豆花鱼这道菜，以味型占领市场，从四川 72 平米一下发展到西安 1400 平米的正规化餐厅，他严格要求餐厅服务、菜品质量。

公司高压线

1、 从人品，不说谎；2、 从勤劳，不喜欢懒惰的员工；3、 从敬业；4、 从诚实；

5、 从孝敬父母（在海底捞工作你能改变自己的命运价值观，你是否改变了家人的命运价值观，你做到了吗？？？

案例：在西安店有一名服务员在一年半的时间升到了店长职位，一个月工资 4000—5000，现在生活比较宽裕，忘记了原来，现在一个月买化妆品得 1000 多元，买衣服 1000 多元，吃零食 1000 多元，而她万万没想到远在几千公里以外的小孩都没鞋穿，难道这样叫做改变了你的命运价值观吗？

七：服务员有权向吧台借助 200 元先解决顾客问题

课后提：6 个怎么办？

1、 讨论你是怎么样理解授权工作？2、 当你不小心将豆浆撒在顾客身上，你该怎么办？

3、 当客人的锅底、菜品出现质量问题，你该怎么办？4、 当遇到喝醉酒的客人，你该怎样服务？

5、 当你遇到客人叫打折，你该怎么办？6、 当你遇到餐厅停电，你该怎么办？

八：海底捞的所有员工在操作过程中都应首先避开老人和小孩九：海底捞品牌提问：M 代表什么？

KFC 代表什么？

海底捞的品牌靠每个员工来创造

十：激励员工的方法

好，很好，非常好，耶

游戏一：

考验员工个人的反应能力

游戏名称：数青蛙

规则：五人一组，分别说：一只青蛙一张嘴，两只眼睛，四条腿，依次增加，错了淘汰，最后赢了奖励可乐一瓶。

游戏二：

游戏名称：所有人一起拍掌

规则：大家齐拍掌，拍到声音齐为止

目的：把大家的心溶为一起，齐心协力完成。

环境创造一个人

一个农村人，没有文化。在他的环境下的乡村小路上，随便扔果皮纸屑，对于他来说，是很正常的事。如果把他带到天安门广场，让他带上一袋橘子，他会吃完后，主动把桔子皮放到袋子里面。因为他已经接受了这种严谨的环境。让他明白，桔子皮不是随便乱扔的。我们是一个大家庭，大家庭会给每个成员带来家的温暖。但家有家规，家规是严格的。你在大家庭里可以受到良好的教育，只要你积极主动，你的素质很快可以得到提升。

海量管理书籍 免费下载 [www.mh jy.net](http://www.mh jy.net)

全国迷你 MBA《职业经理》双证班（27 年热招管理课）

电话 13684609885 客服微信号：122285053

微信公众号：MHJY1999（美华管理传播网）

做管理的人就像写毛笔字一样，你可以写出 10 个一模一样“山”字吗？  
你肯定是做不到的，这必须要时间的磨练和学习

#### 十一：人事管理

- 1、 入职员工必须要求认真填写个人档案已便于公司调动；
- 2、 规范员工档案表（附员工入职表）。

#### 十二：海底捞员工宿舍管理规定

- 1、 下班回宿舍途中衣着整齐，过马路不准闯红灯；
- 2、 严禁外出在附近的餐馆、小吃店吃饭，统一在店里用餐，如有违反者，第一次罚款 10 元，第二次开除；
- 3、 进入住宅区时要轻手轻脚，不能大声喧哗，做到尊老爱幼，礼貌待人；
- 4、 乘坐电梯时一般情况下只能坐货用电梯，人多时必须排队等待，必须遵守电梯制度，一次不得超过 13 人，在电梯内不准抽烟；
- 5、 在通道内不准追赶、打闹、唱歌，要放轻脚步，放低声音，保持安静，以免影响他人休息，如不遵守者一律重罚；
- 6、 男生女生不得互串寝室，有事必须经过寝室长同意，否则违反一次罚款 50 元；
- 7、 在宿舍内任何地方、任何角落不准随地吐痰、扔垃圾，不准在宿舍内任何地方抽烟，如发现一次罚款 10 元；
- 8、 宿舍管理人员必须熟悉水电开关，随时注意节约用水用电，如发现重罚；
- 9、 保护爱护宿舍内的家电设备，不准在墙上乱画和损坏、拆卸家电设备；
- 10、 刷子、脸盆、鞋子必须统一摆放，整齐干净；
- 11、宿舍内员工的工衣不能乱拿乱穿，不准用其他宿舍员工的洗发水，香皂，毛巾，牙膏等物品，如有违反一律重罚，如拿宿舍员工的物品不打招呼一律除名；
- 12、床上只能放枕头、被子，适当可备一个小盒子，并且床铺必须干净整洁，统一摆放整齐；
- 13、宿舍内不得私自乱接插头；
- 14、休息的员工看电视时间规定：早上 11 点，下午 4 点半，关电视时间：下午 2 点，晚上 12: 30，且看电视声音不能过大，不能影响他人休息，如有违反者罚款宿舍长 10 元；
- 15、 熄灯时间规定：中班 22: 30，晚班 24: 30。

#### 北京“海底捞”调查报告

##### 一、顾客等位区

- 1、设置宽大的等位区域，设有折叠桌椅。桌子套上桌布。
  - ① 为等位的顾客提供休闲娱乐项目  
如：跳棋、五子棋、象棋、陆战旗、扑克等
  - ② 提供免费的额外服务  
如：为女士提供美甲（时间为 18:00-23:00），为男士提供擦鞋服务、上网
  - ③ 分季节提供丰富的免费食品和饮品  
如：萝卜干、橙子、苹果、西瓜、黄豆、炸虾皮、薄荷糖、柠檬水、豆浆（点餐时 3 元一杯）
- 2、对等位的顾客实话实说（告诉等候所需时间的实情）例如：“您至少还需要等

半个小时以上”。

3、等位信息用 **LED** 即时的显示，提醒顾客有免费提供的服务项目

4、设置儿童游乐园，方便带小孩的顾客。安排有专人看管，有醒目详细的告示。

## 二、关于用餐感受

### 1、 服务

#### ① 洗手间洁净

\* 男女洗手间各配一名大叔与大姐，和蔼有礼，笑容可掬（笑得非常到位，令人印象深刻）

\* 清扫的人员主动为每位顾客挤洗手液，递上擦手纸，甚至有时候会敲背。

\* 洗手间清洁不仅用拖把而且用双手加毛巾清理，保证地面无水渍，无异味。

#### ② 设置专门的接待部门、收台部门、清洁部门。

#### ③ 员工对顾客的提醒和问候到位

\* 顾客路过台阶时有服务员提醒：小心台阶

\* 任何客人问洗手间时，服务员会将顾客送到洗手间门口

\* 顾客叫到任何服务员时，他会立即停下手中的事情来为顾客服务。

\* 迎宾微笑到位，可看到八颗牙齿，并且热情洋溢

#### ④ 用餐途中

\* 若看到顾客的手机放在桌上，五分钟内会有服务员将你的手机套上手机袋

\* 如果桌面没有烟盅，看到顾客抽烟即时提供

\* 即时用专用木板打白汤锅中产生的泡沫

\* 整个用餐途中提供 **2-3** 次热毛巾

\* 点餐用语标准

\* 店经理与服务员会经常巡台分菜，在分菜的过程中会友善地跟顾客沟通。目的是加快翻台

\* 日常的药品准备，即时提供给有需求的顾客（感冒药、防中暑药、胃药消化药）

例子：可以要到十滴水。

\* 会调节客人情绪

\* 收台之前就会把顾客带到桌前，收餐具、擦桌子（**3** 条专用毛巾）极快，成了表演，很具观赏性

\* 传菜速度很快，服务员和传菜员几乎用竞走与小跑的速度

\* 客户经理带动员工做服务

### 2、 出品

\* 火锅的红油用专用袋装上桌，感觉干净卫生

\* 中途有拉面表演

\* 会告诉顾客品汤的要点

\* 出品速度快，**3** 分钟内上齐

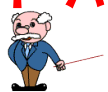
\* 除特色菜外其它烫菜可点半份

特色的广告语：好吃的火锅会说话

酒店六常法管理，帮助酒店降低成本 20% 以上，提成营业利润 10% 以上。



# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (27年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生

你可能准备跳槽或者求职,却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧,但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大,因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

**27年正规管理类教育机构,中国第一代MBA教育机构,值得信赖! (+ 教授互动微信: 122285053)**

全国迷你MBA职业经理双证书班®, 全国招生, 毕业颁发双证书, 近期开课. 咨询电话: 13684609885

## 招生专业及其颁发证书:

认证项目	颁发双证	咨询辅导
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国: 工商管理 MBA 课程实战班 100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《IE 工业工程师》MBA 高等教育双证	高级 IE 工业工程师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA 高等教育证	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA 高等教育研修证	1280 元

全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、物流经理、工厂管理、5S管理师、营销总监、精益管理师、心理咨询师、健康管理师、养老机构管理、现场管理师**等管理岗位MBA公益课程。**



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【主办单位】

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评



选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

### 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



**【证书样本】** (全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可升级EMBA学位证书课程**

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



**【学费缴纳方式】** (支持网转、柜台办理和自动取款机办理) (如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费 (建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 就会用特快专递的方式为你邮寄辅导资料以及收费票据。

**【咨询电话】** 13684609885 0451-88342620

**【学校网站】** <http://www.mhgy.net>

**【微信客服】** 122285053

**【微信公众号】** MHJY1999



**你该充电了! 请参加27年热招:经理培训课**

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥

**你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生**