

最新礼仪沟通培训心得体会 礼仪沟通与技巧培训心得(大全7篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

礼仪沟通培训心得体会篇一

礼仪不是空洞的口号，礼仪体现于生活、工作的点点滴滴。在礼仪培训中你一定有许多的收获，你知道礼仪培训心得的写法？你是否在找正准备撰写“礼仪沟通与技巧培训心得”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

中国自古以来就是礼仪之邦。衣食足而知礼仪。礼仪就在我们身边，对每个人来讲都是很重要。

首先这次培训完全属于内培，由我们公司的领导人张霞总经理培训，这本身就说明了我们公司除了大力发展经济外，更加注重公司人在社会上商务礼仪形象。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，朋友的关心，赢得同事的尊重，每一名公司人良好的礼仪可以是自身素质的提升，综合在一起也是我们整个公司的企业文化不断地提升。礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

当讲到着装礼仪之际，全场不停地响起赞同的掌声。着装上都想不到穿衣还有很多讲究，大到男士西装、女士套装，小到袜子颜色。在职场公务场合也是有很多要注意的问题的：如男人的第一套西装应该是藏蓝色，女士绝对不能穿黑色皮裙、公文包需要同色等等。女士怎么座，怎么交叉坐姿的腿，

在公众场合下怎么蹲下拾东西。特别是餐桌礼仪这部分时，更是得到大家的共鸣。很多人并不清楚请客到底要怎么请、在哪请、请什么，座次、敬酒与劝酒、请菜与夹菜更是胡乱一气。通过这次培训，我觉得学到了很多实用的知识。

职场交往是讲究规则的，即所谓的“无规矩不成方圆”。比如自己的办公桌，即是办公地点，就不能放太多的私人物品，文件归档是否及时归档，办公区的卫生情况，个人着装，这些都代表你的个人和公司的形象，给人第一印象，能够给人以美感。因此，不只是这些礼仪，还有生活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地地为他人着想。从小小的电话，短信用语，鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略。比如在平时工作中接电话是否在铃响了3声内接起，是否先报自己的姓名部门以及工作单位，还有我们是否做到了语调热情，大方自然，面带微笑，声量适中表达清楚，简明扼要，文明礼貌，挂电话时要确定挂好电话后再与其他人说话，在身边应经常准备好笔和纸，及时记录。

当开会时手机需静音，重要电话不得不接时，要先向在座各位道歉，然后只听不讲，在30秒内结束通话。更要注意的就是不要在会上频发短信、转笔、补妆、跷二郎腿、晃悠，这都是对发言者和其他会上同事的不尊重的行为。打电话时不要吃东西，与领导同乘电梯，是要落落大方，面带微笑，不要拘谨，这可是可遇不可求的机会呀。

同事之间沟通，上下级之间的沟通，一定要会说话，说好话，用语言、文字、肢体、眼神、心灵上的沟通。态度要真诚，公私要分明，不要用手指人，背后不要议论别人，金钱往来要谨慎，私下里面不要抱怨等等。其实我们对礼仪的认知面还有待加强。所以，我们要趁闲暇时间应多多来加强礼仪这方面的学习，因为我们代表的不仅仅是个人，而是以整个集团公司的形象面对外界，并且还要做到学以致用。通过这次培训，我觉得学到了很多实用的知识。

可以说，礼仪是一张人际交往的名片。文明礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重。”所以说：知礼懂礼，注重文明礼仪，是人们成就事业，获得美好人生的重要条件。而精通礼仪的目的就在于运用，将我们所学的点滴运用到今后的工作之中，再不断地学习，一步一步完善自己，争取尽力为我们的客户提供质的服务，个人与集体共同成长。

透过这次的职场礼仪培训让我有了正确地了解和认识，使我自身有了更进一步的提高，同时也找到了自身的不足，为以后的职场交际打下了坚实的基础，主要感想如下：

一、学到如何树立自己的整体形象

那里主要讲的是仪态、仪表礼仪，其中第一点讲的是仪容，它包括了我们平时的表情、站姿、座次、身体语言等，别小看这一部分哦，这个可上占了我们职场礼仪比例中的55%，能够看的出是相当的重要了，我们平时的一举一动，是否得体适宜，就能够好好的学习并从这天开始应用了。

第二部份的资料也是与我们息息相关的，分别是仪容、服装、饰品，原先在平时的工作中我有很多地方做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略，交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。比如自己的衣着服饰，在工作中不是自己喜欢什么就穿什么的，着装是一个人基于自身的阅历，修养或审美品位，而个人衣着服饰应贴合自己的工作与职位。

二、提升个人素养

第三部分讲的是细节——接待礼仪，说到我们平时工作的迎接、引领、电梯、开门、称呼、介绍、握手、递名片虽然很多时候我们都在讲礼仪，网上更是铺天盖地的礼仪培训资料，但是在职场中，真正执行的过程中，需要细心的关注每个细节，

让我们服务的领导、客户感到受尊重、受敬重，且感到最舒服的处理方式为妥。其实这些细节都体会在很细微的地方，比如和领导在一齐就应走在哪一侧？甚至在乘坐电梯、介绍自己等时刻的周到思考都能够体现出有素养的职场礼仪，这并不是一朝一夕能够学到的，书本上的东西背熟了，但是在应用时所遇到的场合却各有不同，这就要求我们在全面学习礼仪知识的基础之上，细心观察每一个职场环境中的应变之道，积累经验，锻炼自己，逐步在职场中成熟起来。

三、礼仪的重要性

我认为，职场人在工作场合，社交场合是既要做到有礼有节，又不能卑躬屈膝，这是一种职业规范，但这不是一板一眼的工作，是需要尽心尽力地去处理职场中遇到的各类突发状况，礼仪不仅仅是礼节，他源自我们的内心，当我们真心关心别人，在意他人的自尊与感受时，我们也会同样受到尊重，这次礼仪学习开拓了我的视野，让我受益匪浅，所以，我觉的我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”，学会这些礼仪规范，在职场中正确的应用，会使我们个人的职业形象大为提高。正所谓“方圆有度，行者无疆，职场之道，应不卑不亢，有礼有节，有方有圆亦有度，得体的职场礼仪之道才能成为我们在职场建立良好人际关系的基石。

透过这次培训让我加强了对职场礼仪的深入了解，并且有所掌握，以后我会将职场礼仪很好的运用到工作中，与同事融洽相处，团队合作愉快，用心努力的发展，实现自我价值化，为公司出一份力。

礼仪教育就像清新的空气一样，虽然看不见、摸不着，却能让人心旷神怡。幼儿是祖国的未来，是21世纪国家建设的主力军，培养他们理解、宽容、谦让、诚实的待人态度和庄重大方、热情友好、礼貌待人的文明行为举止，是当前基础教育的重点工作之一。根据幼儿的年龄特点和发展规律，把“文明行为习惯”作为幼儿园工作的重要内容，从开展文

明礼仪教育，孝敬父母、关爱他人入手，实施礼仪教育，引导幼儿学礼仪，讲礼仪，重礼仪。要把礼仪教育渗透在幼儿一日生活的各个环节之中的。本学期礼仪教育总结如下：

一、把礼仪渗透在一日活动中

1、晨间活动：我们和幼儿进行简单的礼貌用语交流，如早晚跟师生问好“早上好”“再见”。让幼儿学习礼貌用语，增强文明意识。

2、区角游戏：在各种活动中孩子们学会相互关心、互相照顾，懂得谦让，乐于分享。

3、进餐、盥洗：进餐时，我们培养幼儿良好的进餐习惯，引导幼儿独立进餐，不浪费食物。吃完后能自觉地将餐具放好。对幼儿盥洗能力的培养。教育幼儿知道饭前、便后要洗手，和洗手的正确方法。

二、形式多样的礼仪教育活动

1、培养幼儿适应集体生活的能力，刚开学时为了使小班幼儿尽快适应集体生活，我们积极开展《我爱我的幼儿园》让幼儿尽快适应幼儿园的集体生活。

2、培养幼儿的生活自理能力。小班幼儿因为年龄小加上父母过度爱护他们的生活自理能力较差，因此，我们针对幼儿的这些特点，从幼儿喜欢的故事儿歌切入（《洗手歌》、《穿鞋真有趣》《能干的小手》），有计划、有步骤地引导幼儿独立的进餐、盥洗、整理衣服等良好的自理能力。

三、节日中的礼仪教育

在“母亲节”“父亲节”“重阳节”时鼓励幼儿大胆表达对他们的美好祝福，感受亲人间的爱。

四、家园联系共同教育

对幼儿进行礼仪教育，靠幼儿园单方面的努力是不行的，必需保持教育的一致性。因此，家庭、幼儿园和社会各方面都要加强对幼儿礼仪的教育。

因为幼儿的可塑性非常强，辨别是非的能力相对差，很容易受人、外界的影响，他们对抽象的道理不易理解，模仿是他们学习的重要方式之一，生动的榜样，活动的范例，比语言的说教更容易使幼儿信服，俗语讲“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”可见身教重于言教，家长的一言一行，都会潜移默化的影响和感染孩子，因此籍通过家长会，使家长意识到利用各种手段为幼儿树立榜样。共同促进幼儿健康成长。

现代社交及职场中，精致的妆容是尊重他人的重要体现。

7月中旬我参加了集团公司组织的职业礼仪培训。本人虽然不属于特爱打扮的一族，但平时出门也会画一点淡淡的妆。经过此次培训，让我对美有了更加正确和全面的理解！

爱美之心人人有之。每个人都是个独立的个体，经过化妆，使别人对你的直观认识更加容易，或清秀、或妩媚、或素雅、或高贵、或华丽、或性感，也可能是优雅、甜美、端庄、可爱等等。其中的任何一项只属于你自我的特质(也叫气质)，增加别人对你第一印象的好感，是十分重要的！日常生活中，化妆是修饰和突出你自我，也能够增加自信！

完美的妆容让别人看得更真切！化妆不是改变或遮掩，自然而自然的妆容是：那依然是你，只是更加有神、更加鲜明、更具独特的气质。而非做作、生硬而失去真实的感觉，给人难以亲近的感受。得体的修饰出自然和谐的真实五官才是化妆的根本所在，仅有根据自身的气质和特征，略加修饰，使五官更明显、气质更鲜明的自然精致的妆容才是最高的境界！

短短的三小时培训时间很快就过去了，之后的日子里，我都会更加用心地化完妆去上班，让我觉得年轻了、漂亮了、精神了，更加自信了。

在学习了教师礼仪的培训内容后，给我感触最深的是：教师礼仪存在于每一个微小细节中，教师要时刻注意自己的言行，用教师礼仪规范自己。

教师的任务就是教书育人，教育的对象是一群像白纸一样天真无邪的孩子，对低年级孩子来说更是如此。孩子们正处于学习的阶段，对身边的一切都充满着好奇，对细小细节更有着丰富的观察和学习能力。而作为教育孩子的老师来说，老师的一言一行更是给孩子起到了重要的榜样作用，老师的每一个细节都是孩子模仿的对象。所以，教师在每天的言行中要注重自身的行为规范，在着装、仪容、举止、语言等各个小细节上时刻用教师礼仪规范自己，为孩子做好示范，让孩子在老师的潜移默化中学会文明礼仪，成为一名讲文明有礼貌的好学生。

教师礼仪对教育教学有着重要的作用。教师作为人类灵魂的工程师，在传播知识的同时，自己的言行举止、文明礼仪对学生也产生着潜移默化的影响。所以，教师的教育教学工作，不仅要有精深的知识和较强的教育教学能力，而且还要有良好的教师礼仪，为学生树立榜样，用高尚的人格素养为自己的教育教学服务。

“身教胜于言教”，教师礼仪对学生来说是一种强有力的教育力量，起着潜移默化的教育作用。教师只有摒弃那些不合身份的穿戴、不拘小节的言行、不加检点的习惯，才能树立教师的威信，才能教育好学生。记得在一次班会课的时候，我教育孩子不能讲粗话，有几个孩子就举手说语文老师生气的时候就会说粗话。当时，我一下就被孩子说的没话说了，只能教育说：“老师是被你们气的，如果你们听话不惹老师生气，老师就不会这样了。”所以说，如果教师自己都不能

注意自己的一言一行，没有最起码的教师礼仪，这样是很难教育好学生的，学高为师，身正才能为范呢。

教师不仅要在平时的言行中给学生树立榜样，在课堂上同样要遵守教师礼仪，让教师礼仪更好的为教学服务。经常有老师会有这样的困惑：我的教学设计很有趣，我也认真组织了教学，为什么在课堂上却很少有学生积极配合呢？为什么呢？其实关键还是你的教师礼仪还有待提高。教师的大部分时间是与学生在课堂上共同度过的，因此在教育教学中要注意尊重学生，与学生互动时要使用文明语言。俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，我们使用文明语言，不仅有助于思维、情绪的完善表达，还能使学生产生美感、亲切感，从而增师生之间的感情。在课堂上，不论是怎样的学生，作为教师我们都应该尊重他，让他感受到教师对他的关心和爱护，不能因为某个孩子学习成绩不好就冷落或挖苦他，否则的话孩子永远不可能学好，也不可能愿意配合你的教学工作。不管是进行课堂提问还是对学生评价，我们都要尊重学生，给他们空间和时间，不要只依靠自己的主观感受，不关注学生自身的感受。

一名教师的教育教学成功还是失败，只有扎实的教学知识和教学技能还是不够的，还要靠教师礼仪来提升自己的素质，赢得学生的尊重。

礼仪沟通培训心得体会篇二

近期，我参加了一次关于沟通技巧的培训课程，通过课程的学习和实践，我深刻认识到沟通在我们日常生活和工作中的重要性。下面我将从沟通的重要性、有效沟通的要素、沟通技巧的运用、沟通中的障碍以及改善沟通的方法这五个方面，总结我在培训中的心得体会。

首先，沟通在个人和团队的交流中起到至关重要的作用。无

论是生活中的亲密伴侣还是工作中的同事，良好的沟通都是人际关系的关键。只有通过沟通才能了解对方的需求、表达自己的想法、协调冲突，从而促进双方的理解和信任。在团队合作中，沟通能够加强团队成员之间的联系，提高工作效率，解决问题和分配任务，进而增强整个团队的凝聚力。

其次，有效的沟通需要具备一定的要素。首先是语言表达能力。清晰、准确、简明的语言能够帮助我们有效地传达信息，避免产生误解和歧义。其次是倾听能力。倾听是与对方建立良好关系的基础，它需要我们认真聆听对方的观点和意见，理解对方的需要和要求。最后是非语言沟通的技巧。身体语言、面部表情和姿态都会对沟通产生影响，我们需要注意自己的肢体语言，以及观察对方的非语言信号。

第三，熟能生巧。在培训中，我学到了许多沟通技巧的应用方法。其中，积极的表达方式是十分重要的。我们应该学会用积极的语言和态度与他人交流，提醒我们自己的主观情绪不能作为评价他人的依据。此外，善于提问也是有效沟通的关键。通过提问，我们可以更好地了解对方的需求和想法，帮助我们更准确地理解对方的意图。而且，善于表达感受也是沟通技巧的一种。以直接、诚实和尊重的方式表达自己的感受，可以有效地传达我们的需求和期望。

第四，沟通中存在一些障碍需要我们面对和克服。一个主要的障碍是缺乏理解和尊重。我们常常忽视对方的观点和感受，只关注于自己的意见和需要，这会导致理解不足和信任的缺失。此外，情绪的干扰也会对沟通产生负面影响。情绪的波动会阻碍我们理性思考和有效表达自己。再者，信息的传递和接收也可能面临困难。信息不全面、不准确或者不明确都会导致沟通的失败。

最后，改善沟通的方法有很多，但最重要的是要发展良好的沟通习惯。首先，我们应该保持开放的心态，尊重他人的意见和观点。即使与对方意见相左，我们也应该主动倾听、理

解对方，并试图找到双方都能接受的解决办法。其次，注重非言语语气的传递。在沟通中，我们应该清晰地表达自己的意图、使用适当的肢体语言和面部表情，以便更准确地传递信息。最后，要不断练习和积累经验。只有通过实践，我们才能提高我们的沟通技巧，使之成为我们日常生活和工作的一部分。

通过这次关于沟通技巧的培训，我意识到良好的沟通对于个人和团队都是至关重要的。我也深切体会到沟通的艺术不仅仅是学习技巧，更是通过积极的表达、倾听和理解，建立起长久的信任和合作关系。我将努力发展良好的沟通习惯，不断提升自己的沟通技巧，以更好地与他人交流、协调和合作。

礼仪沟通培训心得体会篇三

沟通是人际交往不可或缺的方式，它不仅可以通过增进人与人之间的感情，还能解决各种难题，促进合作。在日常工作和生活中，我们常常需要与他人交流，交流的成败很大程度上取决于我们的沟通礼仪。在我与他人的交流中，我认识到沟通礼仪对于沟通的重要性并得出了自己的心得体会。

第二段：正确使用语言

在与他人交流时，我们要注意用词准确，不用不当的词汇或语言，而应该尽可能使用简洁明了的语言。同时，我们也要考虑对方的文化背景和语言习惯，不要因为语言和文化差异导致不必要的误解和冲突。我曾经因为在与外籍同事交流时使用中国式英语而遭到误解，这也让我更加重视语言的使用。

第三段：注意姿态和表情

人们的姿态和表情往往能够传达出更多的信息，尤其在交流时更加重要。我们应该保持大方得体的姿态和表情，不要有散漫失控的举止。同时，我们也要注意自己的微笑和眼神，

这样能够让对方感到舒适自然，更容易与你建立联系。

第四段：倾听是成功的关键

沟通是双向的，倾听对方也是成功沟通的关键。我们应该用心聆听他人的观点，不要在心中独断万事，否则我们会失去倾听他人的机会，并导致失去更多的信息。倾听也是尊重他人的表现，快速吸收信息并在这基础上建立信任和耐心的关系。

第五段：总结

沟通礼仪是各种人际交往最基本的要求，它不仅能够帮助我们取得交流成功，而且在我们个人成长的过程中也是非常重要的一部分。正确使用语言和姿态，倾听对方的观点，都是我们成长过程中的重要步骤。在交流的过程中要多注意他人的反应和意见，并不断改进自己，这样才能建立长久的信赖与合作。沟通礼仪越好，我们与他人的关系就越良好，这一点在日常工作和生活中都是非常重要的。

礼仪沟通培训心得体会篇四

公关活动是与人交往的艺术，与人打交道要作介绍是常有的事，但越是平常之事越能够显出一个人在日常细节处的涵养。所以无论自我介绍还是相互介绍，在公关活动中都需注意，因为这是与对方直接接触的第一步，将成为自己在对方印象中的第一印象。这与公关所达成的目的紧密相关。

(1) 自我介绍。自我介绍时，可以介绍一下自己的姓名、身份、单位，

切忌信口开河，过分表现自己，应该在介绍完时表示“请多多指教”。另外，重要的是使对方记住自己的名字。介绍时可将右手放在自己的左胸上，不要随随便便用手指指画画、

毛手毛脚表情应亲切、自然，眼睛应该看着对方或大家，用眼神、微笑和自然亲切的面部表情来表达友好之情。既不应拘谨忸怩，也不要满不在乎。

(2) 为他人作介绍。为他人作介绍时，要准确了解双方各自的身份、地位等基本情况。介绍时，要遵照受尊敬的一方有了解对方的优先权原则。介绍时，先恭敬地称呼身份高者、主人、女士和先到场者；然后，把对方介绍给有身份者、年长者等；再把有身份者、年长者等介绍给另一方。

当被介绍时，被介绍的一方应当表现出结识对方的热情，双方都要正面地面对着对方。另外，在介绍时除女士和长者之外，其余的人都应当站立起来。但是若在会谈进行中或是在宴会等场合，则不必起身，只欠身致意即可。

第三，谈谈交换名片，介绍完自己要留下自己的联系方式。

交换名片有一个先后尊卑的问题。一般的作法是：位卑者应当先把自己的名片递给他人，应立正，面向对方，双手执名片的两角，态度恭敬地递给对方。注意，名片的正面要朝上，名片上文字的正面朝向对方。这样，对方不必翻转就可以阅读名片的内容了。递上名片后，还应说一声“敬请指教”、“请多关照”、“希望今后保持联络”等。不可一言不发，用单手递，或是随手一扔。

接受名片的人要及时起立，态度恭敬地双手接过名片。要说声“谢谢”，然后双手接过来，浏览一遍，以示恭敬。也可以把送名片者可能引以为荣的部分念出来。最后，要把名片当着送者的面，妥善地放置在名片夹中。最忌讳的是接过他人名片以后，看也不看，顺手一塞。在这金教授特别强调禁止将他人名片塞进裤子后边的兜子。

忌胡乱随意散发自己的名片，忌逢人便要名片。名片和存放名片的夹子应避免放在臀部后面的口袋里。在交谈时不要拿

着对方的名片玩耍。男士不宜主动给自己朋友的夫人或女朋友留下名片，以免发生不必要的误会。

第四，称呼的礼仪原则：

通常情况下“先生”一词是用来称呼男性的，而且不论年龄的大校“太太”一词一般是用在已知对方已婚情况下对女子的尊称。“小姐”一词则主要是对未婚女子的称呼，有时在不了解女方婚姻状况时也可使用，但千万不可仅凭印象便贸然称未婚女性为“太太”或“夫人”，这很容易被视为无理，引起对方的恼怒。

(1) 敬称。通常所用的词如“您”、“您老”、“您老人家”、“君”等，都表明说话人的谦恭和客气。多对于年岁较大的人，用于正式的礼仪场合等。

(2) 通称。通称是一种不区分听话人的职务、职业、年龄等而广泛使用的一种称呼。

(3) 职业称谓。在比较正式场合，往往习惯于采用职业称谓，这带有尊重对方职业和劳动的意思，同时也暗示了谈话与职业有关。如“师傅”、“医生”、“老师”、“律师”等。

(4) 职务称谓。如书记、工程师、校长、主任、经理、老板等，并在前面冠以姓氏，显示了说话人对对方地位的熟知和肯定。这种情况多用于工作单位之中谈论公事之用，而在日常生活或其他场所可以用别的称谓。

总之，公关礼仪是一种学问、是一门交往中的艺术科学。通过观看碟片，我主要掌握了一些说话的技巧，穿着应注意的地方，待人接物的方方面面，与人交往的诸多细节等等。所以礼仪是企业形象、文化、个人修养素质的综合体现，我们只有做好应有的礼仪才能为企业在形象塑造、文化表达上提

升到一个满意的地位。我们应该重视这些学科，并让它在我们的成长中发挥重要的作用。最后，想对老师说一句：您辛苦了！感谢您，让我受益匪浅。

礼仪沟通培训心得体会篇五

6月14日参加了总行组织的礼仪培训，使我有幸聆听了专业资深专家具有国际标准水准的讲座，接受指导，她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信力，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

礼仪沟通培训心得体会篇六

在当今社会，沟通已成为人们生活中不可或缺的一部分。无论是在工作中还是在生活中，良好的沟通都能够帮助人们更好地进行合作和交流。然而，要实现良好的沟通，除了语言的表达外，还需要注重礼仪，因为礼仪在沟通中起着非常重要的作用。在我多年的工作和生活经验中，我深刻体会到了礼仪沟通的重要性，下面将结合自身的体验，就礼仪沟通这一主题进行探讨。

首先，礼仪沟通能够提升人际关系。在与人交往的过程中，我们都希望与他人建立良好的关系。而在沟通的过程中，要保持恰当的礼仪非常重要。比如，当我们与他人交谈时，要注意姿态和表情，保持适度的眼神接触，这样能够展示出我们对对方的尊重。此外，还应注意礼貌用语的运用，例如使用“请”、“谢谢”等词语，这样能够给人温暖和友好的感受。通过这些细微的举止和用语的改变，我们能够在沟通中建立良好的互动关系，提升人际关系，并最终达到更有效的沟通。

其次，礼仪沟通能够表达对他人的关心和尊重。在与人交谈时，我们应该学会倾听他人的意见和观点，尊重他人的选择，并且不应该进行过多的干预或者质疑。同时，我们也应该尊重他人的隐私和个人空间，在问候他人的时候，应当根据对方的习惯和身份选择适当的称呼。例如，在工作场合中，我们要称呼上级或者客户为“先生”、“女士”，表达出对他们的尊敬。通过这种行为，我们能够让对方感受到我们对他们的关心和尊重，从而促进沟通的顺利进行。

再次，礼仪沟通能够防止误解和冲突的发生。沟通中经常会发生误解和冲突，而这很大程度上是因为沟通方式不当。在沟通中，我们应该站在对方的角度去思考问题，设身处地地

去理解对方的观点和立场。在表达自己的观点时，要使用明确而有力的语言，避免模棱两可的表达，以免给对方造成混淆或误会。同时，要掌握合适的语气和声音的使用，保持和对方良好的互动和共鸣。通过这种方式，我们能够更加清晰地表达自己的意图，避免误解和冲突，从而保持沟通的顺利进行。

最后，礼仪沟通能够提高工作效率。在工作中，良好的沟通能够使工作团队更加协调和高效。通过规范的礼仪沟通，我们能够清晰地传递信息，明确工作目标和要求，从而更好地完成工作任务。此外，在工作中，及时沟通和互相支持也能够防止问题的发生和解决问题的速度。通过礼仪沟通，我们能够减少工作中的疏漏和失误，提高工作效率，为团队的发展和公司的发展做出贡献。

综上所述，礼仪沟通是一项非常重要的技巧和能力，它能够提升人际关系，表达对他人的关心和尊重，防止误解和冲突的发生，同时也能够提高工作效率。通过在实践中不断学习和摸索，我们能够提高自己的礼仪沟通能力，为自己和他人创造更美好的交流环境。因此，无论是在工作还是生活中，我们都应当重视礼仪沟通，努力提升自己的沟通水平，培养良好的沟通习惯。

礼仪沟通培训心得体会篇七

上个学期选修选了《沟通与礼仪》这门课程，经过十几周课程的体验，使我获益良多，也是感触颇深。

首先，沟通是为了什么，重要吗？有些人说是为了学习，有些人说是为了挣钱，也有些人说是为了表达自我观点，还有些人说为了社交往来，等等。研究表明，我们工作中的70%的错误是不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。在信息时代的到来，市场竞争的加速使沟通能力更加重要。因此，沟通的重要性不言而喻。第一、你需要了解对方。第二、你需要

有效地表达自己。美国保德人寿保险公司总裁 robert beck 说过这样一句话：良好的沟通能力是构成事业基础的一个要项。能简明、有效地交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就拥有最好的机会。在老师的课程中，我体会到，成功的沟通有两个关键的因素：给予有用的信息和收集有用的信息，就像我们的双手，在一只手上我们想要陈述我们自己的观点，清晰，公正，有说服力。所以在另一只手上我们需要倾听别人的观点，这是成功的交流所必须的。一位哲学家总结到：人生的幸福就是人缘的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。

老师曾经问我们，沟通的定义是什么？沟通是一种信息的双向甚至多向的交流，将信息传送给对方，并期望得到对方作出相应效果的过程。沟通是双向的，你的窗户打开了吗？在我们现实生活中，存在种种的沟通不当，比如说傲慢无礼、发号施令、回避等等。我们常见的沟通障碍主要体现在跟别人交谈的过程中，对方还没说完就过早的评价别人的言论，或者说在对方说话的时候做其他的事，一心二用，导致对方出现反感的情绪，是沟通出现障碍。

怎么让我们越过沟通的障碍呢？首先，我们要克服彼此间的不协调。因为人是有差异的，这些差异在交流的过程中都会形成障碍。认识障碍会帮我们克服他们，我们可以通过询问，变化信息，调整我们的语速和音量来获得理解。即是，将心比心，理解万岁。其次，我们要根据处境控制及运用自己的影响力。有些人，无论外界环境如何变化，他们总是寻找事物光明的一面，使自己保持一种积极向上的心态。这个就是处境控制。谁能做得到，谁就能控制自己的思想和行为，或许还会影响他人也这样做。无论，我们跟谁进行沟通，都是应该在尊重和理解他人的参照系统的基础上完成。网上流传这样的沟通者的誓言：无论我是否同意的观点，我都将尊重你，给予你说出它的权利，并且以你的观点去理解它，同时叫我的观点更有效地与你交换。

在课堂中，我理解了有效沟通的技巧。收集正确信息，学会从对方的角度去思考问题，是沟通成功的第一步。而收集信息的两个重要方法就是发问和倾听。

在短短的几周的学习中，产生了对我人生巨大的影响，让我的认识更加宽广，深刻。课程的实用性十分强大，是我整个人生都受用的庞大知识资源。