

# 2023年职场礼仪心得体会 学习职场礼仪的心得体会(优秀5篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来文字，近似于经验总结。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 职场礼仪心得体会篇一

上周末参加了行里组织的礼仪培训，两天的学习下来让我受益匪浅。在这次文明礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的生活中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我都有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语声音太小、面部无表情等常见问题我都没有多加注意。这次的培训可以说是从身体到思想上的一次彻底的洗礼，作为一个服务人员外在的仪表，站坐立行的各种姿势，对于服务客户时应抱有的各种心态。中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，孔子认为礼仪是一个人“修身养性持家立业治国平天下”的基础。

礼仪可以很好的将一个人自身素质的高低体现出来，从另一方面来讲有好的形象，好的素质的人更可以得到别人的信任。试想一个对于生活悲观失望的人，一个愤世嫉俗的人，怎么会注意到自己的仪表，怎么会有微笑的心情，一个连对客户提出的问题，对面对工作的压力都没有信心承受的人，又怎么会笑的出来呢？所以我们要绽放出发自内心的微笑，因为微笑具有穿透心灵的力量，能够冰释所有的哀怨与愁苦，微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个晴或雨的日子。气质是自信的表现，只有有自信的人才会显得更出色，才会更美丽。自信的人是发自内心的气质的美。让人相信、信赖。同时也很感谢这次专业的培训，让我能和广大的

同事们共聚一堂一起学习和分享工作之中的经验，两天下来和同事们学到了很多，也互相学习到了很多，取长补短共同进步。

在今后的工作中我们也有了核心思想，那就是用最真诚的态度去服务客户，用最真心的微笑去迎接每一天，这样我们才能竭诚所能为工行作出自己的一份贡献。

我经过两天专业的培训受益匪浅，最重要的一点就是，目前我们和先进的客户服还有一定差距，所以我们需要学的还很多，并从老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时刻保持自己心情愉快，这样，会也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌

客户需求，以我们的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是我客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问题解决。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创包商银行一流的客户服务！

## 职场礼仪心得体会篇二

### 一、首先明确什么是职业礼仪

众所周知，面试的第一关非常重要，给人的印象既不能太弱，也不能太过。除了良好的谈吐举止外，令人舒服和喜爱的外表也是极为重要的。这时，巧妙的化妆就显出了非同凡响的意义。清爽润泽的妆面，不仅让人觉得朝气蓬勃，更能在无言中显示出良好的个人修养和富于个性的审美趣味。如果妆面能够与投报单位的职业特性巧妙结合，则更能表现出你的机智与灵活。有统计表明，能在大街上博得高回头率的几乎都是化过妆的女子。相信面试也是一样。想得到百分之百的完美印象，有心的同学还是应该试试淡妆的魅力。这就是必要的职业礼仪。职业礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法；是人际交往中约定俗成的给人以尊重、友好

的习惯做法；从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

## 二、不同的工作要有不同的职业装束

礼仪的一个重要特点就是礼仪的对象化。也就是说，在不同的场合，不同的对象，对礼仪都有不同的要求，但大都有一个共同的规律。比如，对于饭店业的礼仪，就基本相同，而不等同于其他行业的礼仪要求，但每个饭店的工作人员情况不尽相同，所宣扬的企业文化和理念可能不一样，所以又有所区别。我们日常工作、生活中要切记这一点，不同的工作要有不同的职业装束。最关键的就是做到适合，既适合你的身材和工作性质，又要和你将应聘的这家公司的整体着装风格相符。

## 三、要注重职业礼仪的培养

职业礼仪的培养应该是内外兼修的。古语说得好：“腹有诗书气自华”。内在修养的提炼是提高职业礼仪最根本的源泉。因此大学生在今后的工作中要注意自己的仪态，不仅是自我尊重和尊重他人的表现，也能反映出一名员工的工作态度和精神风貌。下面介绍些基本的职业礼仪。

### （一）行为礼仪

1. 微笑人与人相识，第一印象往往是在前几秒钟形成的，而要改变它，却需付出很长时间的的努力。良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。也是人与人之间最好的一种沟通方式。一个对你微笑的人，必能体现出他的热情、修养和魅力，从而得到人们的信任和尊重。这就要求我们在平时的训练中要学会微笑。

2. 站姿正确的站姿是抬头、目视前方、挺胸立腰、肩平、双

臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈v字型，身体重心放到两脚中间；也可两脚分开，比肩略窄，双手交叉，放在体前或体后。站立开会时，男员工应两脚分开，比肩略窄，双手放在背后，右手握左手腕部；女员工应双脚并拢，脚尖分呈v字型，右手握左手放于腹前。

3. 蹲姿上身挺直，略低头，左脚在前，右脚在左脚后一脚远的距离，前脚全脚着地，小腿基本垂直于地面。后脚前掌着地，脚后跟提起。女士蹲姿要右膝紧贴左小腿内侧，男士蹲时两膝自然分开。

（二）仪表礼仪保持良好的仪表，可以使一天的心情轻松、愉快，也可使人对自己充满信心。大家清晨起床都充分计算吃早餐、上班交通所需要的时间，如果你每天早起5分钟对自己的仪表进行检查的话，既能使你一天的工作增加自信，也可使其他人感到舒畅。要求如下：男士：短发，清洁、整齐，不要太新潮；精神饱满，面带微笑；西装平整、清洁；皮鞋光亮，深色袜子。女士：发型文雅、庄重，梳理整齐，化淡妆，面带微笑；裙子长度适宜；鞋子光亮、清洁。

## 四、面试礼仪

### 一）面试前五分钟

1. 检查仪表：需不需要补妆，看看发型有没有乱，口红及齿间有没有杂物等，用小镜子照一下。在感觉一切准备就绪的状态下，才能从容地接受招聘单位的面试。

2. 检索简单常识往往人们一紧张，就连平时挂在嘴边的话都想不起来，把一些常用词汇、时事用语、经济术语整理一下，面试前可随手翻阅。所整理的词汇可根据具体应聘职务而有所不同。

### 二）面试过程中

1. 进门时走进房间的时候，自己的名字被喊到，就有力地答一声“是”，然后再进门。如果门关着的话，就要以里面听得见的力度敲门，听到回复后再进去。开门关门尽量要轻，向招聘方各位行过礼之后，清楚地说出自己的名字。

2. 坐姿在没有听到“请坐”之前，绝对不可以坐下，面试官还没有开口，就顺势把自己挂在椅子上的人，已经扣掉一半分数了。坐下时也不要坐在椅沿上轻坐，要舒服地坐进去。并拢双膝，把手自然的放在上面。

3. 使用敬语使用过分夸张的敬语是一件令双方都很尴尬的事。所以，这一点在平时待人接物时就应下工夫，如要习惯对长辈说敬语等。比如：您好，老师！或者说：您好，考官！

4. 视线范围说话时不要低头，要看着对方的眼睛或眉间，不要回避视线。做出具体答复前，可以把视线投在对方背景上，如墙面等，停留两三秒钟以便思考，但不宜过长，开口回答问题时，应把视线收回来。

5. 集中注意力无论谈话投机与否，你都不要因此分散注意力。不要四处看，显出似听非听的样子。如果你对对方的提问漫不经心，言论空洞，或是轻率下断语，借以表现自己的高明，或是连珠炮似地发问，让对方觉得你过分热心和要求太高，这都容易破坏交谈，是不好的交谈习惯。

6. 知之为知之，不知为不知在面试场上，常会遇到一些不熟悉、曾经熟悉现在竟忘记或根本不懂的问题。面临这种情况，默不做声、回避问题是失策；牵强附会、“强不知为知之”更是拙劣，实事求是的坦率承认为上策。

### 三) 面试后的其他注意事项

许多求职者只留意应聘面试时的礼仪，而忽略了应聘后的善后工作，而这些步骤亦能加深别人对你的印象。面试结束并

并不意味着求职过程已经终结，也不意味着求职者可以袖手以待聘用通知的到来，有些事你还得做。

1. 感谢为了加深招聘人员对你的印象，增加求职成功的可能性，面试后两天内，你最好给招聘单位打个电话或写封信表示谢意。因为这不仅是礼貌之举，也会使主考官在作决定之时对你有印象。据调查，十个求职者往往有九个人不写感谢信，你如果没有忽略这个环节，则显得“鹤立鸡群”，格外突出，说不定会使对方改变初衷。

2. 不要过早打听面试结果在一般情况下，考官组每天面试结束后，都要进行讨论和投票，然后送人事部门汇总，最后确定录用人选，可能要等3—5天。求职者在这段时间内一定要耐心等候消息，不要过早打听面试结果。

3. 查询结果一般来说，你如果在面试两周后或在主考官许诺的通知时间到了，还没有收到对方的答复，就应该写信或打电话给招聘单位或主考官，询问是否已做出了决定。应聘中不可能每个人都是成功者，假如你在竞争中失败了，也不要气馁。就业机会不只一个，关键是必须总结经验教训，“吃一堑，长一智”，谋求“东山再起”。

总之，面试是大学生走向社会的第一步，这一步走的是否成功，会直接影响到将来工作的顺利与否，因此，学习正确的职业礼仪，养成规范的职业习惯，是每一位大学生都应努力掌握并运用自如的职业要求。

### 职场礼仪心得体会篇三

姑且不说见面利益到底有都重要，你试想一下：有这样一个人，别人见了他时主动热情的给他打招呼，可他呢？理也不理别人，还摆了一张苦瓜脸。你想这样一个人他能在社会上立足吗？通常第一印象起着很重要的做用，在初次与别人见面时，别人可以通过你的举手投足看你是个什么样的人。一般，大家很容

易忽视在与他人交往中的细节，但往往这些细节就可能决定你的命运。作为一名大学生，许多人都经历过交往、交际中的尴尬，如着装不当、举止失礼、不会说话……，事情虽小但常常挫伤我们的自信，影响我们的形象。如果在未来的求职、工作、业务沟通中这些尴尬依然与我们，影相随行，我们的命运会否因此改变呢？所以说见面注重礼仪会让你脱颖而出。

交谈礼仪

## 职场礼仪心得体会篇四

走进房间的时候自己的名字被喊到，就有力地答一声“是”，然后再进门。如果门关着的话，就要以里面听得见的力度敲门，听到回复后再进去。开门关门尽量要轻，向招聘方各位行过礼之后，清楚地说出自己的名字。

坐姿

在没有听到“请坐”之前，绝对不可以坐下，面试官还没有开口，就顺势把自己挂在椅子上的人，已经扣掉了一半分数了，从门口走进来的时候，也要挺起胸膛堂堂正正的走。

坐下时也不要坐在椅沿上轻坐，要舒服地坐进去。并拢双膝，把手自然的放在上面。

使用敬语

使用过分夸张的敬语是一件令双方都很尴尬的事。所以，这一点在平时待人接物上下工夫，如习惯于对长辈说敬语等。

视线处理

说话时不要低头，要看着对方的眼睛或眉间，不要回避视线。

不要一味直勾勾地盯着对方的眼睛也会觉得突兀。做出具体答复前，可以把视线投在对方背景上，如墙上约两三秒钟做思考，不宜过长，开口回答问题时，应该把视线收回来。

## 要集中注意力

无论谈话投机与否，或者对方有其他的活动，如暂时处理一下文件，接个电话等，你都不要因此分散注意力。不要四处看，显出似听非听的样子。如果你对对方的提问漫不经心，言论空洞，或是随便解释某种现象，轻率下断语，借以表现自己的高明，或是连珠炮似地发问，让对方觉得你过分热心和要求太高，以至于难以对付，这都容易破坏交谈，是不好的交谈习惯。

## 知之为知之，不知为不知

在面试场上，常会遇到一些不熟悉，曾经熟悉现在竟忘记或根本不懂的问题。面临这种情况，默不作声、回避问题是失策；牵强附会、“强不知为知之”更是拙劣，坦率承认为上策。

## 面试前五分钟最后检查一下仪表

需不需要补一下妆，看看发型有没有乱，口红及齿间有没有事物等，用小镜子照一下。在感觉一切准备就绪的状态下，才能从容地接受公司的面试。

## 检索简单常识

人们往往一紧张，就连平时挂在嘴边的话都想不起来，把一些常用词汇，时事用语、经济术语整理一下，面试前随手翻阅。所整理的词汇可根据具体应聘职务而有所不同。

## 面试时要留神的小地方

## 前一天的表情练习

面试当天一早，做些简单的缓解脸部肌肉紧张的运动，就从发“啊、噢、哦、呜”等音开始。

## 小巧的耳环

佩带小瞧精致的耳环，不失为一种礼仪，而且也起到了亮点的作用，不过切忌戴上夸张的首饰。

## 整齐，干净的指甲

看似很隐蔽，但据说观察指甲的面试官却比想象中多得多，修饰整齐的指甲也是很有必要的

## 与旁人唠叨是禁忌

在接待室恰巧遇到朋友或熟人，就旁若无人地大声说话或笑闹，对刚才面试的过程大肆渲染，往往会有这种情况出现。别忘了关于这些，面试官的视线是不会饶过你的。

## 口香糖，香烟要三思

走进公司的时候，口香糖和香烟最好都收起来，因为大多数的面试官都无法忍受你边面试边嚼口香糖或吸烟。

## 职场礼仪心得体会篇五

为了提高我们平时在工作中素质与修养，公司安排了卞老师为我们培训《职场礼仪》。

经过卞老师《职场礼仪》的学习发现：原先在平时的工作中我有很多地方都做的不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎都有太多的忽略。比如自己的衣着服饰，在不同场合工作

时不是自己喜欢什么就穿什么，个人衣着服饰应贴合自己的工作与职位。

学习职场礼仪我认为首先应当让每一个人了解学习职场礼仪的必要性，在现实工作当中，很多人对职场礼仪不重视，认为是一些表面的东西，是做给别人看的。但正是这些表面的东西才真正体现了我们的素质和教养，所谓的内行看门道，外行看热闹，你受过哪样的教育，上过哪些场合是一眼能够看出来的。在与人交往的过程中，能否给人留下良好的印象，树立自己良好的形象，更好地与人交往都是离不开礼仪的。

透过这次职场礼仪学习，我才明白，在平时工作中，我们有很多地方都做得不是很好，从小小的电话，信息用语，鞠躬礼到礼貌用语，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三遍时接听，还有我们是否做到了语调热情，大方自然，声量适中表达清楚，简明扼要，礼貌礼貌。鞠躬礼是否标准、礼貌用语声音大小是否适中、面部是否有表情等常见问题，我们仿佛都没有多加注意。所以，我们就应加强礼仪方面的学习，还要做到学以致用。

提升个人的素养，不仅仅是员工素质的竞争，它还有助于维护企业的形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业的形象，个人的所作所为决定了他人对本企业看法。

所以说，它是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质，本次礼仪学习开拓我的视野，让我受益匪浅。所以，我觉得我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美。”