

# 最新礼仪培训心得 礼仪培训心得体会礼仪培训学习感想(优秀10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 礼仪培训心得篇一

20xx年7月2日，我参加了公司举办的职业礼仪培训班，授课人为化工职业学院的李锦枫老师。李老师诙谐幽默的语言和深入浅出的讲解使我对职业礼仪有了更深的认识。

泱泱华夏，有着五千年的历史和文明，素称礼仪之邦。中国历来都非常重视礼仪教育，自周朝就出现了《周礼》、春秋时期伟大圣人孔子更是对礼仪的集大成者，进入封建社会后礼仪依旧非常重要，中央行政机构设有吏、户、礼、兵、刑、工六部，礼部就占其一。进入现代社会，在当今市场经济的条件下，经济飞速发展，商务往来变得越来越频繁，职场礼仪在企业的商务活动和对外交流中显得尤为重要，因此我们必须掌握一定的职场礼仪。所谓：“人无礼则不立，事无礼则不成”。在职场中，礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦，如：与同事们和谐相处也是需要讲礼仪的，文雅、宽厚能使人加深友情，增加好感，与同事沟通必须注重言语礼仪，可以营造一个和睦、友好的人际环境。如果同事之间关系融洽和谐，每天上班就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展。职场礼仪在工作中最大限度的避免人际冲突，使人际交往成为一件非常愉快的事情。良好职场礼节能营造良好的交往氛围，为企业的合作奠定良好的基础；相反的话，可能会给企业造成不良的影响和带来巨大的损失，双方的业务很可能会毁在小小的职场礼仪细节之处。

那么，在工作中作为经理办公室人员应该在注意以下几方面的职场礼仪。

一是要掌握拨打电话、接听电话、代接电话和扣电话的技巧，使用礼貌用语，做好电话记录，并将来电信息及时反馈上级领导。

二是要搞好接待礼仪。要按公司要求着装，使用文明用语，待人热情，服务周到，学会正确地介绍自己和他人，做好迎送客人的礼节。

三是要做好会议礼仪。按照规定布置好会议场所，安排好参会人员及主席台领导的座次，做好会议的各项准备工作。四是在工作中要时刻注意自己的言行举止，要做到尊重他人，只有先尊重对方，对方才会尊重你。“约束自己，尊重他人”才能使同事们更轻松愉快地工作。

职场礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要体现。对齐城工贸公司来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以提高企业形象，更能提高齐鲁公司和合作单位的满意度和美誉度，从而增加公司的经济效益和社会效益。因此，我们应该积极倡导大家从现在开始就要学习或熟悉职场商务礼仪，为齐城工贸的发展尽上一份力。

## 礼仪培训心得篇二

人人讲礼仪，社会将充满和谐和温馨。礼仪教育是人之初的必修课。下面是本站带来的礼仪培训心得体会范文，仅供参考。

9月19日袁静老师老我园进行《如何在幼儿园开展礼仪品格教育》培训。让我深有体会在幼儿开展礼仪的重要性。在两岁半——六岁是幼儿发展的敏感期，抓住了敏感期，并提供适

当的教育，就抓住了健康、快乐、和谐的一生，所以，礼仪教育是人之初的必修课。在敏感期孩子进行针对性的教育，孩子就会得到与平时事半功倍的效果。如果孩子从小不培养好习惯，就必然形成坏习惯，坏习惯形成了，再改就很难。

我们家长和老师的共同努力下，孩子已开始懂得一些礼仪，晨间来园主动地向老师问早、问好，与家长说再见；好玩的玩具大家一起玩；排队入厕、做操，这是个良好的开端。

我相信在今后的工作中，我要以身作则，言传身教，把幼儿礼仪教育贯穿幼儿园每天活动的全过程。

有幸参加了中华礼仪培训网朱晴老师的《护士服务礼仪与规范》的文明礼仪的感想，感受颇深。现谈谈自己的一些心得体会。护理礼仪是一种职业礼仪，是护士在职业活动中所遵循的行为标准，是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。它包括护士仪表，使用语言的艺术，人际沟通与沟通技巧及护士行为规范。护理工作是一种独特的艺术，护理专家王秀英说过：“护理工作可以发扬女性所在的力和美”。这里所说的“力”是女性的性别魅力和优势；“美”的含意包含着护士的礼仪。护理工作这种艺术美，是通过护士的言行，举止，仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养，审美情趣及知识涵养，是个人自尊自爱的表现。护士在工作中注意自己的礼仪也反映出自己敬岗、爱岗、对岗位工作的高度责任心和事业心。礼仪服务还可以带给对方一个整洁、舒适的居住环境，同时创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境。从一定意义上说，护理人员的形象提高了，同时也塑造了整体单位的良好形象。

通过朱晴老师护理礼仪的教育，让大家明确言谈、举止、仪表和服饰能反映出一个人的思想修养、文明程度和精神面貌。每个人的文明程度不仅关系到自己的形象，同时也影响到整个医院的精神面貌乃至整个社会的精神文明。

护理礼仪绝对不是单纯地仅表现在护士的外表，更不是局限于面部的修饰和站、立、行、走等方面，护理礼仪的本质是做人的问题。护理服务对象是一个特殊的群体，其心理状态更为敏感与脆弱，对于护理人员的一举一动，护理工作中的每个细节问题，都可能引起他们不同的情绪反应。护士在护患交往关系中处于主导地位，应主动调整好自己的情绪，将有利于服务对象的良好心态，融入到对他们的同情、理解和关心体贴的情感之中。护士语言的使用只有做到思想性与情感性的完美结合，才能真正起到最为有效的沟通作用。而非语言性行为包括对自身外部仪表、仪容的修饰，以及姿势动作等行为。在护理活动中，正确地运用非语言性行为，能发挥此时无声胜有声的功效。患者入院时投以微笑，并亲切地做自我介绍、环境介绍，消除患者因陌生而产生的不安情绪；及时询问病情、耐心地回答问题、细致地讲解作息制度及注意事项，帮助患者尽早完成角色转换；一句温暖的话语，一种文雅、健康的姿态，一个自然、亲切的表情，都可以促使患者把心里话讲出来，便于护理人员发现患者存在和潜在的心理问题，使患者在与护士的沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励，有效地排除患者的紧张、焦虑心情，为早日康复而积极地配合各项治疗与护理。避免了长期以来，护患关系一直停留在单纯的打针、发药、机械地执行医嘱，完成一些技术操作和简单的生活护理上，护患之间缺乏应有的沟通和交流。

护士仪表和风度是护士内心世界的外在表现，是自我感情的表露，也是与病人传递交流信息的方式，是人类交往中的第一语言，优美的体态语言，是职业美与艺术美的完美结合和高度统一。良好的护理礼仪可以无声地营造着完美的医疗环境，提高护理服务质量，而良好的护理礼仪不但能使护理人员在护理实践中充满自信心、自尊心、责任心，而且其优美的仪表、端正的态度、亲切的语言、优雅的举止，可以创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境，能使患者在心理上得以平衡和稳定，同时对患者的身心健康将起到非医药所能及的效果。

护理礼仪是21世纪护理人员应具备的职业素质。良好的护理礼仪所表达的是尊重，无论是对患者、对家属、还是对医生，热情大方、仪容整洁、语言亲切、举止优雅，都能使人产生亲切感、温暖感、信任感。良好的护士礼仪能潜移默化地净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯。同时礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，当一个人重视了自身的美化，人际关系将会更加和睦，护理纠纷将会逐步减少，生活也将变得更加温馨。人人讲礼仪，社会将充满和谐和温馨。

首先感谢苏主任在百忙之中为我们培训护士礼仪，正是因为您，才有了全国的白衣天使们都争相学习的榜样——“冬梅护理”服务品牌，您对我们孜孜不倦的教诲，我们从心底里佩服您！感激您！

常言道：没有规矩就不成方圆。《护士礼仪》犹如一盏明灯指引着白衣天使一路前行，她的每一条基本原则都包含着做人的标准；她的五大作用是医务人员宣传职业形象并赢得社会认可的法宝。似乎每一个行业都有自己特定的着装要求，而《护士礼仪》从头到脚对护士都有着严格的规定：神圣而美丽的南丁格尔帽、洁白无暇的护士裙、优雅的淡妆，呈现在患者眼前的是一个干净、整洁、卫生、简约、端庄大方的白衣天使！端庄的坐姿、优美的站姿、轻盈的步态告诉了我们在工作中该如何坐、立、行、走。

一个会心的微笑常常会胜过千言万语，使人心情愉悦，暂时忘记烦恼，我们每天面对的都是患有不同疾病甚至在疾病中痛苦挣扎的人，微笑对于医务工作者来说就像一把万能的钥匙，开启护患之间那熟悉又陌生的大门，以真诚微笑的服务取信于病人，缩短护患之间的距离，从而减少患者的心理压力，消除护患之间的陌生感与恐惧感。我们每天早上跟随护士长交接班的时候都会看到她亲切微笑的问候病人：“您昨晚睡得好吗？早餐吃了吗？如果您有什么要求，请随时告诉我们，只要是我们在能力范围内的，我们一定会尽全力满足您！”

一句简单的问候，在我们看来其实微不足道，而在病人的心里就像一股暖流，温暖着他们那被病痛折磨而脆弱的心。

语言沟通是架起人与人心灵间的桥梁。问候时应礼貌，中国有句俗语叫“礼多人不怪”，“您好、请、谢谢、对不起”等礼貌用语应常挂嘴边。病人沮丧、失去信心时应安慰、鼓励病人，切勿言辞犀利，指责、讥讽病人；对不配合的病人，我们应采取劝说、指令性的语言，如“病人随便调快输液速度”；对于病人的隐私我们应采取保密的态度；对于影响病人治疗的检查结果，我们应选择适当的时机，委婉的告知患者的家属，切忌不可在病人背后议论病人的病情，以免不恰当的语言引起不必要的纠纷。

非语言沟通在处理护患关系时同样起着举足轻重的作用。尤其是第一印象，因为第一印象最能深入人心。如果在交往中，我们给病人的第一印象是良好的，肯定会有利于以后的交流；反之则不然。眼睛是心灵的窗户，通过眼神的交流，病人的喜怒哀乐也会溢于眼表，这时护士应给予关心和理解。护士镇定的目光，可以使恐慌的患者有安全感；热情的目光可以使孤独的患者得到温暖；鼓励的目光可以增强沮丧患者的自信；专注的目光可以给自卑的患者带去尊重。目光的交流可以帮助护士判断病人的心理状态，有利于疾病的治疗和康复。无论是第一印象，或是眼神的交流，或是一个简单的手势，在与病人的交往中，我们都应谨言慎行，将自己最美好的一面展现在病人面前。

我们在观看《“冬梅护理”服务规范》光盘时，想想自己平时是这样做的吗？别人能做到的相信自己也能做到！

所以，在今后的工作中，我要加倍地努力，对病人多一点理解，少一点埋怨；多一张笑脸，少一张冷漠；多一分关怀，少一分疏远。秉承“冬梅护理，人文关爱”的服务理念，遵照一切为了病人，一切方便病人，一切服务于病人，为病人提供优质、高效、便捷的护理服务，认真落实“冬梅护理”、

“双八、双五、六个一”的服务规范，将健康快乐带给每一位患者！

## 礼仪培训心得篇三

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。

银行服务培训心得服务礼仪培训心得体会

## 礼仪培训心得篇四

首先感谢苏主任在百忙之中为我们培训护士礼仪，正是因为您，才有了全国的白衣天使们都争相学习的榜样——“冬梅护理”服务品牌，您对我们孜孜不倦的教诲，我们从心底里佩服您！感激您！

常言道：没有规矩就不成方圆。《护士礼仪》犹如一盏明灯指引着白衣天使一路前行，她的每一条基本原则都包含着做人的标准；她的五大作用是医务人员宣传职业形象并赢得社会认可的法宝。似乎每一个行业都有自己特定的着装要求，而《护士礼仪》从头到脚对护士都有着严格的规定：神圣而美丽的南丁格尔帽、洁白无暇的护士裙、优雅的淡妆，呈现在患者眼前的是一个干净、整洁、卫生、简约、端庄大方的白衣天使！端庄的坐姿、优美的站姿、轻盈的步态告诉了我们在工作中该如何坐、立、行、走。

一个会心的微笑常常会胜过千言万语，使人心情愉悦，暂时忘记烦恼，我们每天面对的都是患有不同疾病甚至在疾病中痛苦挣扎的人，微笑对于医务工作者来说就像一把万能的钥匙，开启护患之间那熟悉又陌生的大门，以真诚微笑的服务取信于病人，缩短护患之间的距离，从而减少患者的心理压力，消除护患之间的陌生感与恐惧感。我们每天早上跟随护士长交接班的时候都会看到她亲切微笑的问候病人：“您昨晚睡得好吗？早餐吃了吗？如果您有什么要求，请随时告诉我们，只要是我们能力范围内的，我们一定会尽全力满足您！”一句简单的问候，在我们看来其实微不足道，而在病人的心里就像一股暖流，温暖着他们那被病痛折磨而脆弱的心。

语言沟通是架起人与人心灵间的桥梁。问候时应礼貌，中国有句俗语叫“礼多人不怪”，“您好、请、谢谢、对不起”等礼貌用语应常挂嘴边。病人沮丧、失去信心时应安慰、鼓励病人，切勿言辞犀利，指责、讥讽病人；对不配合的病人，我们应采取劝说、指令性的语言，如“病人随便调快输液速



度”；对于病人的隐私我们应采取保密的态度；对于影响病人治疗的检查结果，我们应选择适当的时机，委婉的告知患者的家属，切忌不可在病人背后议论病人的病情，以免不恰当的语言引起不必要的纠纷。

非语言沟通在处理护患关系时同样起着举足轻重的作用。尤其是第一印象，因为第一印象最能深入人心。如果在交往中，我们给病人的第一印象是良好的，肯定会有利于以后的交流；反之则不然。眼睛是心灵的窗户，通过眼神的交流，病人的喜怒哀乐也会溢于眼表，这时护士应给予关心和理解。护士镇定的目光，可以使恐慌的患者有安全感；热情的目光可以使孤独的患者得到温暖；鼓励的目光可以增强沮丧患者的自信；专注的目光可以给自卑的患者带去尊重。目光的交流可以帮助护士判断病人的心理状态，有利于疾病的治疗和康复。无论是第一印象，或是眼神的交流，或是一个简单的手势，在与病人的交往中，我们都应谨言慎行，将自己最美好的一面展现在病人面前。

我们在观看《“冬梅护理”服务规范》光盘时，想想自己平时是这样做的吗？别人能做到的相信自己也能做到！

所以，在今后的工作中，我要加倍地努力，对病人多一点理解，少一点埋怨；多一张笑脸，少一张冷漠；多一分关怀，少一分疏远。秉承“冬梅护理，人文关爱”的服务理念，遵照一切为了病人，一切方便病人，一切服务于病人，为病人提供优质、高效、便捷的护理服务，认真落实“冬梅护理”、“双八、双五、六个一”的服务规范，将健康快乐带给每一位患者！

## 礼仪培训心得篇五

我国伟大的教育家荀子曾说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”礼仪教育不是一般的礼貌教育，而是一种道德修养，健全人格的教育。礼仪教育，这对素

有“礼仪之邦”称誉的我国来说，既是一个古老的教育问题，也是赋予时代新特点的审美教育课题。儿童时期，既是奠基人的性格雏形的时期，又是学习做人的奠基期，忽视儿童的礼仪教育，将会影响到整个德育系统工程的质量。

因此，小学生良好礼仪的培养应当是学校教育的重要内容。良好礼仪的形成是一个长期、艰巨的工作，在此，将礼仪教育中的一些心得与大家共享。

### 一、以无胜有，营造学校文化氛围。

环境熏陶及良好的心理环境形成为对人的深远影响问题。校园是育人的最佳场所，对校园环境的精心布置和主题化营造，不仅可以凸现校园的个性和品位，而且也可以成为学校文化的重要载体，从而对人的发展产生潜移默化的价值引导。学生在校时间均生活在校园环境中，对学生的精神面貌、文明行为、思想道德无不受环境的影响。我们在教室、走廊、黑板上方都写了一些激励学生积极进取的话语，如：“一分耕耘，一分收获”、“成功的人排除万难，失败的人被万难排除”等。在窗台上摆上绿色植物，学生走进学校大门，抬头便见国旗，走进教室，就看见优美的环境，体现了教育性和艺术性。整洁、优美、生气勃勃的校园环境，会使人的心灵美化，使学生产生一种奋发向上的自尊自爱的意识，起到同化作用。让师生在工作、学习中耳濡目染，接受良性熏陶，使其对学生文明行为、思想品德养成教育起着潜移默化的作用。

### 二、以小促大，紧抓日常行为规范。

### 三、持之以恒，强化学生礼仪意识。

文明礼仪教育，是一种养成教育。心理学研究表明：某些技能通过训练，可以顺利地进行迁移。通过教育训练，使学生逐步形成文明识礼的好习惯。这就决定了文明礼仪教育应持

之以恒。小学生的年龄较小，可塑性大，发展还不稳定，自制能力也较差，有好模仿和从众的心理特点，强化礼仪训练是比较容易取得效果的。但由于受家庭、社会和环境的影响，小学生礼仪表现具有时好时差的反复性特点。有时会有倒退的迹象，有的学生明明知道礼仪规范的具体要求，就是不能很好地去执行，或始终如一坚持；再有礼仪知识的回生、常规训练的松懈、社会环境的负面影响等也会使学生的礼仪表现产生反复。教师应明白这是一种正常的现象，应对学生充满信心，鼓励学生坚持不懈，严格要求自己。所以对小学生礼仪教育应持之以恒。

对孩子进行礼仪教育，我们主要是抓两个方面。其一：就是有声语言礼仪，主要包括礼貌语、称呼语、交谈语等。例如：在学校，教育学生尊重教师，要求孩子坚持做到：每天见到教师要问好；进办公室先敲门，得到允许后再进入；听从老师的教导；又如：，有一位学生向我述说：“同学们都不帮助他。”。我帮他分析原因，让他知道，请求别人帮助时要说“请”，而且语气诚恳，不要低声下气，更不要居高临下。因为这是你在提出请求，对方并没有义务非得按你说的去做。别人帮助了你，一定要向人家道谢；当别人拒绝你的请求时，应予以理解，并且为对方所作出的努力表示谢意。我在当场作了示范并让他练习。其二：对学生的礼仪教育还有日常行为礼仪教育。如，课间轻声慢步。学生在遵循这个要求时有一定的困难，特别是个别较活泼好动的学生，总是有时不自觉地躁动起来。我及时提醒学生，强化训练，鼓励学生努力克服好动的缺点，信任学生能做好，给学生充裕的时间克服自身的缺点。有了教师的信任和鼓励，学生逐步规范自己的行为，最终达到文明礼仪常规的要求。

#### 四、以礼带礼，突出教师表率作用。

我国古代伟大的思想家、教育家孔子就强调教师以身作则的必要性，他说，“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”教师的职业道德素养之一就是：严于律己，为人师表。

我们规定学生每日放学前，须将各自桌椅下的纸屑拾净，凳子摆放在桌子下，方可离校，并指派一名卫生员，负责讲台四周的环境卫生。我看见地上有纸也马上弯腰捡起，教师的一举一动，一言一行，都可能成为学生模仿的对象。教师以身作则，对于学生来说就是无声的引导。要让学生注重礼仪，教师本身也一定要以身作则。例如：看到校园里的果皮纸屑时，教师自己带头捡起，这比教师训斥学生：“看见纸屑为什么不捡”要好很多。当学生见到老师问好时，老师也应该点头或招手向学生问好；当我做错了，也敢于向学生道歉。这样的小节，体现出尊重学生，令学生在潜移默化中受到教育，营造良好的教育氛围。坚持正面引导和讲解，告诉学生应该怎样去做、怎样做才被大家所喜欢。对学生表现出的文明礼仪，把握好教育时机，及时加以肯定和表扬，会收到事半功倍的效果。我们切不可只关注于向学生提出各种行为要求，尔后，像检查官一样检查学生做得怎样，像法官一样判断学生的对与错，而忽视了自己在与学生交往中的榜样作用。

## 礼仪培训心得篇六

实践求真知，透过20\_年\_月31日领导组织项目部全体人员参加了这次职场礼仪培训，虽然是光盘播放，但是大家都认真的观看，我也感触颇深，原先在平时的工作中我有很多地方都做得不到位。

那么，什么是礼仪呢礼仪就是前人定的规矩、家法和行规，做人的规则。“礼由心生”，一个具有良好礼貌意识的现代人，礼是必备的基本教养，务必表里如一。“礼貌礼貌服务，怎样对待别人那就要做到‘待客三声’——来有迎声、问有答声、去有送声。不仅仅要形式美而且心灵美。”

良好的礼仪能够赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。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。

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，办公区的卫生状况，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，但是是这些礼仪，还有生活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地的为他人着想。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，礼貌礼貌，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信息，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，这但是可遇不可求的机会呀。

同事之间沟通，上下级之间的沟通，必须要会说话，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只是个人，而是以整个集团公司的形象应对外界，并且还要做到学以致用。

能够说，礼仪是一张人际交往的名片。礼貌礼仪能够帮忙我们“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，注重礼貌礼仪，是每个立足社会的基本前提之一，是人们成就事业，获得完美人生的重要条件。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带给质的服务，个人与群众共同成长。

## 礼仪培训心得体会范文5

刚接到职场礼仪培训通知的时候，感觉多此一举，礼仪之邦，这还用培训么但是透过学习，让我对职场礼仪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，为以后的职场礼仪学习运用打下了坚实的基础。

在这次职场礼仪学习后，我恍然大悟，原先在平时的的工作中我有很多地方都做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略，职场交往是讲究规则的，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，能够给人以美感。

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。学习职场礼仪能够从中得到一些交往艺术，能够更好地与人沟通，知己知彼，才能百战百胜。

因此，不光是这些礼仪，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想想。这就是这次礼仪培训我的所得，透过这次职场礼仪学习，我才明白在原先的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，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，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”。

礼仪培训心得体会范文

## 礼仪培训心得篇七

今天，我很荣幸参加了医护礼仪培训，在这场期盼已久的礼仪学堂中获益良多。首先，很感谢\_老师在百忙之中抽空为我们传授礼仪文化。培训一开始，宋老师讲了自己亲身经历的故事，把我们每个人带入到她的故事情节之中，仿若自己就是宋老师心中那位神圣的白衣天使。同时，我也很感动，感动的是，在现如今这个医患关系如此紧张的社会，还会有患者能够对医护人员如此感恩。那一刻，我的心被深深的触动了，对护理这份天职又多了一份敬畏和喜爱。

授课内容从一个“礼”字开始，贯穿整个培训。礼，乃制度也；仪，乃行为举止也。我们常说中国乃礼仪之邦，但礼仪却体现在了欧美以及日韩之国，所以我们应该把礼仪找回来。

在医疗服务行业，医护工作者的形象不仅仅代表个人形象，还代表了科室、整个医院乃至整个行业的形象。好的工作形象既是自身价值的体现，还能提升科室和医院的社会美誉度。宋老师从医护工作者形象礼仪、医护工作者沟通礼仪和情绪管理等方面进行了详细的讲解。一个人能否给到别人良好的

印象，第一印象很重要，而第一印象又体现在仪容仪表、视线、衣服色彩、姿势、态度。宋老师优雅的肢体语言告诉了我们在工作中该如何端庄优美的坐、立、行、走。我们作为医护人员，护理礼仪更是一种道德的修养。护理工作是一种独特的艺术，护理专家王秀英说过：护理工作可以发扬女性的力和美。这里所说的“力”指的是女性的性别魅力及优势，“美”则包含着护士的礼仪。护理工作这种艺术美，是通过护士的言行举止、仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养，审美情趣及知识涵养，是个人自尊自爱的表现。良好的还能潜移默化的净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯。同时，礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，当一个人重视了自身的美化，人际关系将会更加和睦，医患纠纷将会逐步减少，生活也将会变得更加温馨。

其实，很多时候的医患矛盾都是因为沟通不当所引发的。而良好的语言沟通便能架起医患之间的心灵桥梁。中国有句俗话说叫“礼多人不怪”，“您好、请、谢谢、抱歉、请慢走”等礼貌用语应常挂在嘴边。为了避免长期以来，护患关系一直停留在单纯的输液打针，做护理做治疗等机械性的执行医嘱上，我们应更加对病人多一些交流。一句温暖的话语，一个文雅大方的姿态，一个自然亲切的表情，都可以有效的排除病人紧张焦虑的心情，为早日康复而积极的配合各项治疗和护理。在病人沮丧时，我们应该安慰鼓励病人；在病人不配合的情况下，我们应采取劝说、指令性的语言，切勿言辞犀利，指责，讥讽病人；对于病人的隐私，我们应该采取保密的态度，不可在背后议论病人病情，以免不恰当的话语引起不必要的纠纷。

一个真诚的微笑胜过千言万语，使人心情愉悦。我记得有句话是这么说的：微笑是最这个世界上最廉价的投资也是最快的投资。我们每天面对在疾病痛苦中挣扎的患者，微笑对于我们来说就好比一把\_，可以开启通向患者心扉的大门。当我们以真诚的微笑服务于患者时，便缩短了医患之间的距离。当我们以真诚的微笑取信于患者时，便消除了医患之间的陌



生感和距离感。

通过老师的医护礼仪培训有助于我们对审美意识的提高以及对医患关系的正确处理。在今后的工作中，我们要对病人多一点理解，少一点抱怨；多一张笑脸，少一分冷漠；多一份关怀，少一份疏远。努力做到“三个主动”、“五个一样”，坚决避免“18秒钟”、“门把式”医务人员，力争将健康快乐带给每一位病人。

三个小时的培训时间过的很快，我还有些意犹未尽。培训结束后，我有了一个想法，我想把笑容传递给更多的病人。回到导诊台我并没有第一时间去取口罩，而是在没有戴口罩的情况下，面带笑容和病人交流，这样患者便能清楚的看到我的笑容。整个晚上心情都美美哒，因为我的笑容，收获到了病人们无数声的谢谢！也因为我的主动问候，收获到了病人们无数张笑脸！

## 医护礼仪培训心得范文5

首先感谢苏主任在百忙之中为我们培训护士礼仪，正是因为您，才有了全国的白衣天使们都争相学习的榜样——“冬梅护理”服务品牌，您对我们孜孜不倦的教诲，我们从心底里佩服您！感激您！

常言道：没有规矩就不成方圆，《护士礼仪》犹如一盏明灯指引着白衣天使一路前行，她的每一条基本原则都包含着做人的标准；她的五大作用是医务人员宣传职业形象并赢得社会认可的法宝。似乎每一个行业都有自己特定的着装要求，而《护士礼仪》从头到脚对护士都有着严格的规定：神圣而美丽的南丁格尔帽、洁白无暇的护士裙、优雅的淡妆，呈现在患者眼前的是一个干净、整洁、卫生、简约、端庄大方的白衣天使！端庄的坐姿、优美的站姿、轻盈的步态告诉了我们在工作中该如何坐、立、行、走。

一个会心的微笑常常会胜过千言万语，使人心情愉悦，暂时忘记烦恼，我们每天面对的都是患有不同疾病甚至在疾病中痛苦挣扎的人，微笑对于医务工作者来说就像一把万能的钥匙，开启护患之间那熟悉又陌生的大门，以真诚微笑的服务取信于病人，缩短护患之间的距离，从而减少患者的心理压力，消除护患之间的陌生感与恐惧感。我们每天早上跟随护士长交\_的时候都会看到她亲切微笑的问候病人：“您昨晚睡得好吗？早餐吃了吗？如果您有什么要求，请随时告诉我们，只要是我们在能力范围内的，我们一定会尽全力满足您！”一句简单的问候，在我们看来其实微不足道，而在病人的心里就像一股暖流，温暖着他们那被病痛折磨而脆弱的心。

语言沟通是架起人与人心灵间的桥梁。问候时应礼貌，中国有句俗语叫“礼多人不怪”，“您好、请、谢谢、对不起”等礼貌用语应常挂嘴边。病人沮丧、失去信心时应安慰、鼓励病人，切勿言辞犀利，指责、讥讽病人；对不配合的病人，我们应采取劝说、指令性的语言，如“病人随便调快输液速度”；对于病人的隐私我们应采取保密的态度；对于影响病人治疗的检查结果，我们应选择适当的时机，委婉的告知患者的家属，切忌不可在病人背后议论病人的病情，以免不恰当的语言引起不必要的纠纷。

非语言沟通在处理护患关系时同样起着举足轻重的作用。尤其是第一印象，因为第一印象最能深入人心。如果在交往中，我们给病人的第一印象是良好的，肯定会有利于以后的交流；反之则不然。眼睛是心灵的窗户，通过眼神的交流，病人的喜怒哀乐也会溢于眼表，这时护士应给予关心和理解。护士镇定的目光，可以使恐慌的患者有安全感；热情的目光可以使孤独的患者得到温暖；鼓励的目光可以增强沮丧患者的自信；专注的目光可以给自卑的患者带去尊重。目光的交流可以帮助护士判断病人的心理状态，有利于疾病的治疗和康复。无论是第一印象，或是眼神的交流，或是一个简单的手势，在与病人的交往中，我们都应谨言慎行，将自己最美好的一面展现在病人面前。

我们在观看《“冬梅护理”服务规范》光盘时，想想自己平时是这样做的吗？别人能做到的相信自己也能做到！所以，在今后的工作中，我要加倍地努力，对病人多一点理解，少一点埋怨；多一张笑脸，少一张冷漠；多一分关怀，少一分疏远。秉承“冬梅护理，人文关爱”的服务理念，遵照一切为了病人，一切方便病人，一切服务于病人，为病人提供优质、高效、便捷的护理服务，认真落实“冬梅护理”、“双八、双五、六个一”的服务规范，将健康快乐带给每一位患者！

有幸参加了我院护理部举办的《上海市卫生系统护士礼仪培训》讲座，聆听了三位专家学习文明礼仪的感想，感受颇深，现谈谈自己的一些心得体会。

护理礼仪是一种职业礼仪，是护士在职业活动中所遵循的行为标准，是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。它包括护士仪表，使用语言的艺术，人际沟通与沟通技巧及护士行为规范。护理工作是一种独特的艺术，护理专家王秀英说过：“护理工作可以发扬女性所在的力和美”。这里所说的“力”是女性的性别魅力和优势；“美”的含意包含着护士的礼仪。护理工作这种艺术美，是通过护士的言行，举止，仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养，审美情趣及知识涵养，是个人自尊自爱的表现。护士在工作中注意自己的礼仪也反映出自己敬岗、爱岗、对岗位工作的高度责任心和事业心。礼仪服务还可以带给对方一个整洁、舒适的居住环境，同时创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境。从一定意义上说，护理人员的形象提高了，同时也塑造了整体单位的良好形象。

通过护理礼仪的教育，让大家明确言谈、举止、仪表和服饰能反映出一个人的思想修养、文明程度和精神面貌。每个人的文明程度不仅关系到自己的形象，同时也影响到整个医院的精神面貌乃至整个社会的精神文明。

护理礼仪绝对不是单纯地仅表现在护士的外表，更不是局限

于面部的修饰和站、立、行、走等方面，护理礼仪的本质是做人的问题。护理服务对象是一个特殊的群体，其心理状态更为敏感与脆弱，对于护理人员的一举一动，护理工作中的每个细节问题，都可能引起他们不同的情绪反应。护士在护患交往关系中处于主导地位，应主动调整好自己的情绪，将有利于服务对象的良好心态，融入到对他们的同情、理解和关心体贴的情感之中。护士语言的使用只有做到思想性与情感性的完美结合，才能真正起到最为有效的沟通作用。而非语言性行为包括对自身外部仪表、仪容的修饰，以及姿势动作等行为。在护理活动中，正确地运用非语言性行为，能发挥此时无声胜有声的功效。患者入院时投以微笑，并亲切地做自我介绍、环境介绍，消除患者因陌生而产生的不安情绪；及时询问病情、耐心地回答问题、细致地讲解作息制度及注意事项，帮助患者尽早完成角色转换；一句温暖的话语，一种文雅、健康的姿态，一个自然、亲切的表情，都可以促使患者把心里话讲出来，便于护理人员发现患者存在和潜在的心理问题，使患者在与护士的沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励，有效地排除患者的紧张、焦虑心情，为早日康复而积极地配合各项治疗与护理。避免了长期以来，护患关系一直停留在单纯的打针、发药、机械地执行医嘱，完成一些技术操作和简单的生活护理上，护患之间缺乏应有的沟通和交流。

护士仪表和风度是护士内心世界的外在表现，是自我感情的表露，也是与病人传递交流信息的方式，是人类交往中的第一语言，优美的体态语言，是职业美与艺术美的完美结合和高度统一。良好的护理礼仪可以无声地营造着完美的医疗环境，提高护理服务质量，而良好的护理礼仪不但能使护理人员在护理实践中充满自信心、自尊心、责任心，而且其优美的仪表、端正的态度、亲切的语言、优雅的举止，可以创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境，能使患者在心理上得以平衡和稳定，同时对患者的身心健康将起到非医药所能及的效果。

护理礼仪是21世纪护理人员应具备的职业素质。良好的护理礼仪所表达的是尊重，无论是对患者、对家属、还是对医生，热情大方、仪容整洁、语言亲切、举止优雅，都能使人产生亲切感、温暖感、信任感。良好的护士礼仪能潜移默化地净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯。同时礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，当一个人重视了自身的美化，人际关系将会更加和睦，护理纠纷将会逐步减少，生活也将变得更加温馨。人人讲礼仪，社会将充满和谐和温馨。

医护礼仪培训心得范文

## 礼仪培训心得篇八

我们生活在一个讲礼的环境里，如果你不讲礼，简直就是寸步难行，被人唾弃。求人要送礼，联络关系要送礼，以礼服人、礼多人不怪，这是古老的中国格言，它在今天仍有十分实用的效果。

调查研究指出，日本产品之所以能成功地打入美国市场，其中最秘密的武器就是日本人的小礼物。换句话说，日本人是用小礼物打开美国市场的，小礼物在商务交际中起到了不可估量的作用。如今商品社会，利和礼是连在一起的，往往是利、礼相关，先礼后利，有礼才有利，这已经成了商务交际的一般规则。在这方面道理不难懂，难就难在操作上，你送礼的功夫是否到家，不显山露水，却能够打动人心。商务送礼其实已成了一种艺术和技巧，从时间、地点一直到选择礼品，都是一件很费人心思的事情。很多大公司在电脑里有专门的储存，对一些主要关系公司、关系人物的身份、地位以及爱好、生日都有记录，逢年过节，或者什么合适的日子，总有例行或专门的送礼，巩固和发展自己的关系网，确立和巩固自己的商业地位。

□

## 礼仪培训心得篇九

为了更好的服务临澧经济建设，大力改善民生，提高技能型人才培养水平，不断加大我县职业技术人才培养工作力度，出色完成本年度下达给我校的培训任务，今年我们在上级相关部门委托和授权下继续开展各项职业技能培训和就业指导工作，积极进行招生宣传，精心组织教学培训、促进劳动力转移和就业安置。学校招就办、培训中心、阳光办充分发挥就业培训的职能和资源优势，在县委、县政府、农业局、商务局、教育局等部门的正确领导下，学校领导高度重视、大力支持，相关处室密切配合，结合我县城乡富余劳动力和劳务市场需求现状，运用一切积极因素开展多种形式的就业引导和职业技能培训。截至12月中旬，我校本年度共完成培训任务2363人，并转移输出(安置就业)1800多人，为调动我县农村劳动力向非农产业转移，促进农民增收，推动城乡经济一体化进程起到了应有的作用。现将我校一年来开展的各项技能培训工作情况总结如下：

### 一、培训的主要工作与措施

(一)积极争取相关部门的支持，强化职业技术培训工作的领导与管理。职业技能培训是一项社会性、系统性工程。必须要有政府的参与和领导，才能使培训和就业转移工作做到健康有序、卓有成效。基于此，我们根据阳光培训工作的相关文件精神，主动做工作，并向县阳光办汇报申请，取得支持。学校在原就业指导、培训中心基础上增加工作人员，成立农村劳动力转移临澧职业中专学校阳光培训工程点，由学校校长龙建华同志直接领导，工会主席刘召群同志主抓，康心权同志具体负责组织实施，开展工作。领导机构的确立，为确保顺利开展各项职业技能培训工作提供了强有力的组织保证。

(二)摸清情况，开展宣传，落实工作。今年初，我们在全县范围内开展了城乡富余劳动力就业现状和教育培训资源的抽样调查。通过调查，大致掌握和摸清了我县劳动力资源和与

之有关的培训资源情况，为正确指导开展职业技能培训工作提供了科学可靠的决策依据。在此基础上，学校利用寒、暑假教学时间和教学设施相对比较空闲的有利条件，组织人力物力，深入全县多个乡镇和县工业园区多家企业、安福镇大型宾馆酒店及家政服务场所，同乡村干部和企业建立密切联系，并与安福工业园多家企业和县城部分商场酒店建立订单式培养关系，并取得了相关企业人力资源部门的大力支持。在整个培训过程中，他们参与完成培训学员的招生工作，并积极介入具体培训，学校承担具体的上课任务，企业承担学员相应专业实训岗位的提供。这个阶段完成了绝大部分的培训（共完成电工培训两个班次，学员79人，残疾青年培训31人，驾驶员培训1100人）和就业安置工作（学员全部安排在广东的名优企业和县工业园区的大企业上班），并积累了就业培训工作的经验。在之后的一个多月时间中又开展了家政服务专业200人的培训班，向这部分即将走向社会的新的劳动者传授操作的具体技能、如何适应社会、怎样保护自己，提高他们的就业本领。并在实训工作开展的同时完成了所有参加培训的学员的就业安置工作，安置率100%。目前学校就业办对已就业几个月的学员跟踪调查情况显示，培训学员就业巩固率超过97%。

(三)精心组织实施，开展培训工作和转移就业工作。在职业技能培训具体实施过程中，我校从自身情况出发，充分整合职业教育培训资源，建好就业培训基地。利用我校教育资源优势，和县工业园区企业联合开展就业培训的招生工作，企业和社会需要具有一定劳动技能的人力资源，我们需要企业和社会为学员提供就业岗位，校企签订订单式联合培养合同。和县农业局联合组织农民培训，邀请县农业局的行业专家到我们的培训课堂授课，这些来自生产一线的专家熟悉操作生产流程和具体生产技能技巧。他们现身说法，以师徒的务实培训方法，在生产岗位上手把手地教会学员掌握一门具体的劳动技能（比如柑橘的栽培与管理、打蜡技术等专业我们邀请了县农业局高级农艺师管早平，县柑橘办主任陈轶林等授课），达到了开展职业技能培训的基本目的，与此同时学校又采取

灵活多样的办学形式(如把培训班办在乡村、送技术下乡，方便学员上课，实训课部署在就业企业现实生产岗位上)，加大了岗位实训的力度，力求培训的现实效果，在具体岗位上掌握具体的操作技能。在扩大培训规模的同时，我们也积累了大部分的培训经验，不断提升学员培训品质。这些培训工作都是在和乡村干部以及县工业园区及服务行业人力资源部门的积极配合下完成的。在目前复杂的用工和就业环境下，我校培训中心的这些工作获得企业和社会的一致认可。因此，培训完毕之后的安置工作顺理成章，安置率达到了百分之百，之后的就业跟踪情况显示：这些学员的就业情况稳定，平均工资超过1500元，参加培训的学员都表示较高的满意度。

## 二、培训工作的特点与取得的成绩

(一)、培训涵盖范围广，培训量大。今年的职业技能培训我们涉及到了农、工、商等行业，渗透一、二、三产业，具体的培训工作涉及到如下方面：1、阳光工程培训。我们对本县有转移到二三产业和城镇就业意愿的农民，由政府财政补贴，有计划地开展转移就业前的职业技能短期培训：今年我们举办了特色职业农民培训、柑橘栽培及商品化处理、水稻病虫害的防治技术培训等，一共举办了6期培训班，共培训学员300人。2、下岗职工再就业培训。我校根据《商务部、财政部、全国总工会决定从20xx年开始实施《家政服务工程》的文件精神，开展家政服务人员培训、供需对接、从业保障等工作，帮助城镇下岗失业人员、农民工从事家政服务工作，进一步促进了家政服务就业，扩大了家政服务消费。这项工程作为改善民生、增加就业、扩大内需的一项紧迫而又长期的工作，有利于促进弱势群体就业、缓解当前就业压力，对于满足人民群众日益增长的生活服务需求，解决家庭小型化、人口老龄化带来的社会问题具有重要意义。3、县工业园区技术人才培训。随着市场经济体制的逐步完善，企业用工的要求越来越高。我校作为县职业技能培训基地，积极面向市场，坚持以就业为导向，更新观念，为本地企业培养所需要的技能型人才。深化教学改革，力争探索出适应市场经济的办学



模式。一年来，我们初步探索出了一条校企合作、互利双赢的新路子。我校与县工业园区德泰电子厂、安福气门，凯元纺织等企业都建立了良好的合作关系，一年来我们为这些企业共培训技术人才553人。

4、驾驶员技能培训。由于近几年经济发展和农机购置补贴政策的实施，我县车辆、农机拥有量大幅度提高，但驾驶员培训相对滞后，驾驶员安全意识低、驾驶技能不高等问题日益突出。为切实提高全县广大驾驶员的安全意识和驾驶技能，确保安全，我校驾驶员培训中心聘请了具有丰富经验的专家授课，授课内容为法律法规、理论知识、交通规则和实践操作技能等。

5、社会伤残青年就业培训。农村残疾青年也是农村劳动力就业的主体，做好我县农村残疾青年的就业工作，也是确保社会稳定的重要因素。我们通过县残联对全县农村残疾青年劳动力进行了摸底登记，并通过个人访谈、实地专访等方式对农村残疾青年进行调查了解。初步摸清了农村青年劳动力就业状况和制约因素，并准备分期分批对他们进行培训，为他们就业提供保障。今年此项培训开设了电子、服装两个专业，共培训学员31人。

6、农村电工技能培训。为了适应“新农村，新电力，新服务”的农电发展要求，进一步加强农电队伍的建设与管理，全面提高农村电工的技能水平及综合素质能力，县电力局将我县农村供电所人员的技能培训纳入了我校的年度培训计划。针对这些补充到农村供电一线的新鲜血液，学校培训中心认真分析了队伍的现状，查找薄弱环节，在理论上及技能上制定了一套完整、有针对性的培训计划，做到了缺什么，补什么；补什么，提高什么，通过培训提高技术技能水平，达到了预期的效果。

(二)、培训工作体现了三个突出。1、突出了实用性，为本县经济建设服务，特别是为我县工业园区培训了大批急需人才。一是依托县工业园区用工企业重点开展岗前培训，在德泰电子工业园，安福气门，凯元纺织等重点用工企业开展定向的岗前培训，为企业培养急需的人才。截至目前，共培训5期553人次，其中留园区就业550人。二是针对农村特色农民开展阳光培训培训，目前学校阳光办在余市镇、烽火乡、文

家乡共完成培训300人。三是依托学校培训基地开展驾驶员培训，目前共培训8期1100余人次，下岗职工再就业(家政服务)培训200人。四是做好就业服务，免费推介就业，培训的残疾青年31人已全部上岗就业。督促工业园区和企业不断优化用工环境，努力提高学员培训后转移就业率。2、突出了农业产业结构的调整以及农产品深加工技术的提升。一年来的培训，我们树立了大农业产业结构调整观念，把农业产业结构调整与发展工业、实施城镇化战略等结合起来，着力调整农业内部产业结构，努力促进农业增效，农民增收。在我县柑橘生产的主产区文家乡、烽火乡、余市镇开展了多期培训班，帮助橘农学会栽培与管理、指导他们如何提升产品品质，增加收入。3、突出了社会稳定与脱贫致富这一重点。由于县委、县政府高度重视我县贫困农村劳动力转移技能培训工作，本年度，我们开展的相关职业技能培训，使贫困劳动力提高了综合素质，掌握了实用的职业技能，成为帮助他们脱贫致富的有效途径。低收入群体的脱贫，为确保社会稳定、促进县域经济发展起到了良好的作用。

(三)、社会效应和经济效应双丰收。我们通过多方整合社会资源，以多种方式组织技能培训，为家境贫困、身体残疾、失业失学的城乡青年提供免费就业援助服务。使得不少学员通过学习和培训，取得了相关的上岗证书和技能操作证书，为他们的就业打下了良好的基础，今年培训活动开展以来获得了良好的社会反响。培训学员的顶岗实习共挣回工资160多万，培训的20xx多学员有的在外务工，有的在县工业园上班，收入不菲，有的在家运用所学技术大力发展种植养殖业，或从事个体经营，都实现了经济收入的大跃进。

### 三、存在的问题及明年的工作要点

(一)存在的问题。尽管我们一年来的培训在各方的努力配合下，取得了一些成绩，但是培训工作依然还是任重道远。主要反映在农村劳动力对培训工作认识上的不足，我们宣传工作力度做得也还欠缺。在深入开展阳光工程农民工培

训工作的同时，我们也遭遇了深入农村宣传费用高、学员配合不积极、授课效果不好等现实情况。因此学员的招生工作，认识水平的依然还是今后工作的难点。一些农民工对培训学习和培训就业存在无所谓的态度，认为企业急需人力是事实，因此学员更加注重培训机构介绍好的工作，所以就业培训工作的宣传以及让学员明白提高务工的品质还是当务之急，应当让他们懂得提高自身的素质和具体地掌握一门生产技巧的重要性。因此，我们的招生宣传工作还应当做得更加深入细致一些，和一些信誉好，效益好的企业结合更加密切一些，充分了解企业急需怎样的人才，就业者需要怎样的务工环境。在具体的培训工作中，我们只有解决了这些问题，职业技能培训才能真正有效开展下去。第二是培训的经费还是十分的有限，不能在一些人力资源紧缺的行业开展更加深入的培训工作，为农民工上岗前提供更多的专业知识培训。尤其是岗位实训的指导工作，例如电工培训和家政服务等，这些行业急需能够掌握一定操作技巧的，具备一定的礼仪知识和较好的敬业精神的务工人员，但是这些培训工作需要时间较长，学习的内容较多，费用相对较高。本年度，我们尝试开展了这些专业培训，就遭遇了经费问题，我们非常遗憾没有能够为学员提供更加细致的培训内容。因此这些专业的培训，既要邀请较好的有丰富的就业一线操作经验的老师，提供具体的并且是有针对性的教材，又要控制紧张的培训费用，培训工作开展有一定难度。

## 礼仪培训心得篇十

俗话说：“不学礼、无以立”礼仪不是单穿衣戴帽，而包含涉及为人处事的大学问，员工礼仪培训心得体会。如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品可供选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，“工作人员的态度、随之相关的服务”是现在顾客选择的新标准，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提高顾客满意度是公司文化和制度建设的重要内容。通过本次培训感触颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念，使我从真正意义上

理解了礼仪的含义，就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是公司形象代言人，公司形象影响决定公司的发展和生存，提升每位员工的个人素养，才能提升公司的美名誉度。作为一家高档次的星级酒店，不仅具有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给客人留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的，心得体会《员工礼仪培训心得体会》。应该说我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在实际的操作过程中有些细节被忽略，我们应该坚持做到“三到”“三声”：具体就是“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。要主动迎客，微笑服务；应当使顾客感受到你对他的热情欢迎，并以此使顾客对你产生良好印象，促使双方交易成功。保持良好的精神风貌；在工作中要学会将不愉快的情绪抛之脑后，保持充沛的精力，使自己的工作状态处于最佳。

通过上午的学习和培训，让我深刻的认知到：礼仪体现于细节，细节展示素质。以及各种礼仪礼节的重要性，个人的角度而言；于有助于提高个人的自身修养；有助于人美化自身、美化生活；有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系；企业的角度而言，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前，总认为自己服务态度已经很好了，通过学习，感觉还是有些差距，比如说自己对于各种礼仪的掌握还不够，或多或少还有“按着制度做，服务态度准没错”的思想。通过学习后，我将更加严格地要求自己，让自己做的更好，服务质量更好。

上午的服务礼仪学习虽然结束，但学习的目的.远没有因此而结束，相反我觉得应该是学习与工作相结合的开始。做为“堰阳天国际酒店”的一名管理人员，要用良好的仪容仪

表和精神面貌来塑造酒店的良好品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给顾客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习中的礼仪来要求和努力规范自己的服务行为。做到标准化，正规化，微笑的聆听顾客的需求，耐心的解答顾客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造堰阳天国际酒店的服务品牌形象，在为顾客提供优质服务的同时体现自身服务的价值！