

2023年服务和礼仪培训心得 服务业礼仪 培训心得(大全10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

服务和礼仪培训心得篇一

通过两个月的学习商务礼仪，感受到了商务礼仪是一门实用性很强的学科，很多东西都会用得到，而且就是在平时同学交往之中。通过听老师的讲解和自己的思考，结合以前在公司上班时经历的商务礼仪培训，发现其实礼仪无时无刻不存在我们身旁。而礼仪就夹杂在我们生活当中一点一滴的影响着我们的人生。下面我就我上课感触最深的请客特别是商务请客写我的一点想法。先从商务礼仪的重要性引出商务用餐礼仪的重要性，进而突出商务请客不是一件容易的事情值得我们好好的学习和体会。

一商务礼仪的重要性

随着社会经济的迅猛发展，现代职场中，同样礼仪的重要程度也逐渐在商务宴会及其谈判中受到了客户和公司共同重视，商务礼仪，顾名思义，指的是商务活动中的礼仪规则。商务礼仪在商务场合中应用普遍且无处不在，同时商务礼仪也是一个公司企业外在形象的一种表达，一个公司在礼仪方面做得很到位，那么客户至少会觉得你的公司的企业文化和企业氛围是优秀的，因此商务礼仪在商务应酬中有着非常重要的作用。

首先，商务礼仪的恰当运用可以为公司塑造良好的企业形象，

给客户一种耳目一新的美感。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象，现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。

其次，良好的商务礼仪的展示，能够为企业树立良好的企业文化，和企业文化的氛围。再次，恰当地使用商务礼仪可以规范我们日常商务行为。良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

再再次，恰当地使用商务礼仪可以树立良好的个人形象，增进与客户和员工之间的感情。

最后，一个人如果能够恰当地运用好商务礼仪，你会在求职和升职中如鱼得水。如果你在面试或是平时的职场中工作中能够恰当地使用商务礼仪，那么你在别人的眼里会是一个有内涵，有素质的人的一种形象的。而且，恰当地使用商务礼仪既可以塑造良好的个人形象有效提升个人能的文明修养，同时也是和谐融洽的人际关系的有效手段。

总而言之，现代职场中离不开商务礼仪，而商务礼仪在商务场合中的重要作用也是显而易见的，因此对与个人来说我们要多加关注商务礼仪知识，提高自己的礼仪修养，而对于企业来说，要适当地对员工进行商务礼仪的相关培训，使得礼仪成为企业文化的一部分，并以此提升企业的文化软实力。

二商务礼仪之商务用餐礼仪的重要性

务交往的失败。因而我们要像重视商务礼仪那样重视用餐礼仪，这样才能够保持良好的企业形象，展现个人的良好的教

养，显示出个人的人格魅力。

三商务请客及用餐礼仪

(一)商务请客考虑的问题

1请客

请客场所要符合请客对象的身份，以及你即时公关的需要，因为请客也是一种生意的延续、智慧的“较量”。一般请客地方要环境清静一点不要吵闹杂音很大，而且环境要相对较好，比如包厢，有山有水的安静的地方等等。还有如果去酒店就得视客人的重要程度来选择吃饭场所的档次，如酒店的。相对来讲要较高档的场所优先，这样显得对客人的重视和尊敬。让客人感觉受到莫大的尊重而很满意更有利于以后合作成功的开展。

还有请客要有个度，请客的规格未必就是越丰盛越好，只要遵循热情、有气氛、合适便可以了，否则还会吃力不讨好。比如有些公司业务员，在招待一个客户时，本来客户已经基本确定可以接受目前的合作条件，但因为该业务员晚上请了一顿很丰盛的晚餐，反而使客户迟疑了。原因很简单，你对他太好了，客户有时并不“感冒”，认为你此时一定很需要他，果然，客户回头继续向厂家要条件，让业务员大伤脑筋。对于老客户特别是重点客户，这种方式更为重要，此时不是请客吃饭的问题，还是斗智和心理战术的问题。有些重点客户并不知道自己是厂家的“回款大户”，在没有比较信息的前提下，客户还是不敢乱来的，但是如果业务员过于热情则容易让客户发现这些重要的信息，那就对企业会造成很大的麻烦不只是资金的损失，还可能发展受制于人。

3会晤

会晤，也就是请客时作陪的人员。作陪可以上级或领导亲临，

也可以上级或领导派代表光临陪同或答谢客户。这些都要看客人的重要程度和级别的高低来决定由哪位上级或领导来光临请客，如果领导没有来指派的人员来时说话都应该考虑。

4点菜

可以说点菜是一门艺术，点菜的好坏对请客成功与否用很大的影响。因而在点菜之前必需考虑很多。如果时间允许，你应该等大多数客人到齐之后，将菜单供客人传阅，并请他们来点菜。当然，作为公务宴请，你会担心预算的问题，因此，要控制预算，你最重要的是要多做饭前功课，选择合适档次的请客地点是比较重要的，这样客人也能大大领会你的预算。况且一般来说，如果是你来买单，客人也不太好意思点菜，都会让你来作主。如果你的老板也在酒席上，千万不要因为尊重他，或是认为他应酬经验丰富，酒席吃得多，而让他/她来点菜，除非是他/她主动要求。否则，他会觉得不够体面。如果你是赴宴者，你不该在点菜时太过主动，而是要让主人来点菜。如果对方盛情要求，你可以点一个不太贵、又不是大家忌口的菜。记得征询一下桌上人的意见，特别是问一下“有没有哪些是不吃的？”或是“比较喜欢吃什么？”让大家感觉被照顾到了。点菜后，可以请示“我点了菜，不知道是否合几位的口味”，“要不要再来点其它的什么”等等。点菜时，一定要心中有数。点菜时，优先点客人喜欢吃的菜，再就是向客人推荐本地有特色的菜和宴请场所有特色的菜。还有就是点菜要适量一般人均一菜，如果男士较多可适量加量，女生较多可考虑多点几道清淡的蔬菜。再有就是一桌菜荤素搭配，又冷又热。看客人的关键程度决定是否点几个够分量的菜，如龙虾，鱼翅、鲍鱼、燕窝等上档次的菜品。

如何安排座次是请客的一大学问，特别是在一些大型宴会如经销商年会时，如果一些小细节没有注意，轻则闹笑话，重则会伤害原本不错的客情关系！

比较通行的方法是：

较大型的宴请，桌次的高低以离主桌位置的远近而定，右高左低。同一桌上，位次的高低以离主人的座位远近而定。主宾坐在主人右边，第2主宾坐在主人左边。主人右方第2席是第三，左边是第四，依次类推。如果人数不多时，业务员主要先确定自己和主宾的位置，其他人则以随意为主(也可根据客人的职位高低进行排序)。主宾一般安排在正席。如果业务员的领导以及客户是在一起用餐时，那么业务员则要安排主宾和自己领导坐在主宾席，其他客人如客户的太太或者得力助手坐在客户旁边。业务员自己则坐在上菜的位置，待上菜时，可以方便转动菜盘至主宾面前。总的来讲，座次是“尚左尊东”、“面朝大门为尊”。若是圆桌，则正对大门的为主客，主客左右手边的位置，则以离主客的距离来看，越靠近主客位置越尊，相同距离则左侧尊于右侧。若为八仙桌，如果有正对大门的座位，则正对大门一侧的右位为主客。如果不正对大门，则面东的一侧右席为首席。如果为大宴，桌与桌间的排列讲究首席居前居中，左边依次2、4、6席，右边为3、5、7席，根据主客身份、地位，亲疏分坐。

背景音乐宜采用柔和的轻音乐，如果事先知道客人喜欢什么音乐可以吩咐播放，如果客人喜欢听现场弹奏的钢琴曲或其他乐器演奏的曲子，可以选择在有此类条件的餐厅或酒店。

(二) 商务用餐礼仪

一般在正式的商务会谈当中，往往中间会穿插商务用餐，那么在商务用餐的时候，我们应该注意哪些细节呢?商务用餐的形式分成两大类，一类是比较松散的自助餐，或者是自助餐酒会。另一类是正式的宴会，就是商务宴会。商务宴会通常还有中式宴会和西式宴会两种形式。

1. 自助餐和酒会

自助餐酒会有它自己的特点，它不像中餐或者西餐的宴会，大家分宾主入席，直接就开始用餐的过程，而是一般会有嘉

宾，或者主办方，由他们先即席发言。在嘉宾发言的时候，应该尽量停止手中的一切活动，如取餐或者是在进餐，都应该停止下来。通常自助餐不牵扯到座次的安排，大家可以在这个区域中来回地走动。在和他人进行交谈的时候，应该注意尽量停止口中咀嚼食物。一般公司采用商务自助餐这种形式，它最突出的一点也是体现出公司的勤俭节约。所以在我们用餐的时候，要特别注意尽量避免浪费。

2. 中餐宴会

使用公筷。给其他人夹菜的时候，要特别注意用公筷。

敬酒。敬酒时，首先先需要向大家举杯敬酒示意一次，之后才是向个人敬酒。向个人敬酒时，应先与主宾碰杯，再按顺序与其他的客人一一碰杯(也可根据客人职位的高低顺序)。如宾客太多，只可举杯示意。切忌不要跳跃正次席次顺序敬酒，也不可只跟主宾不与其他客人敬酒，或者只跟部分人碰杯敬酒。敬酒的时候不要过于客套，要热情、诚恳、并适当说几句情真意切的祝酒词，也不可故意要求不会酒的客人喝酒，或者要求客人过量喝酒，这都是不文明的行为。当然，如果你的客户是个豪爽的东北汉子，那你们就尽管勾肩搭背碰杯尽兴，这时过多的礼节会让客户觉得别扭。作为参与者，要客随主便，作为主办方的话，要特别注意其他人的习惯，有可能这个菜他并不是很喜欢吃，那么在让菜的时候，应该尽量地为他人着想，尊重他人的习惯。

喝汤。在喝汤的时候，声音要尽量小，不要影响他人。

3. 西式宴会

主菜都需要用刀切割，一次切一块食用，面条用叉子卷食，面包需用手撕下小块放入口内，不可用嘴啃食，喝汤时不可发出声音，水果是用叉子取用，正确使用餐具：左叉固定食物，右刀切割。餐具由外向内取用，每个餐具使用一次。不

要在没有进餐完毕的时候，就把刀和叉向右叠放在一起，握把都向右，这样的话服务员会以为你已经就餐完毕，会把你的饭菜撤下去。

(三)用餐结束礼仪

用餐结束之后，不仅要讲一些客气的话，如：“感谢您们的到来，招待不周请多多包涵，欢迎下次再来”，还要亲自送客人坐车离开，目送他们的离去。如果商务会谈继续则一同坐车回去，当然坐车就是另外一种礼仪了。

礼仪培训感悟

服务和礼仪培训心得篇二

近日，笔者有幸参加了由万豪集团举办的酒店服务礼仪培训。此次培训让我受益良多，深刻领悟到了服务行业中如何高效、优雅地、周到地为客人服务。在此，笔者将分享自己对于万豪服务礼仪培训的心得体会，希望能给正在从事或将从事服务行业的朋友提供一些启示和帮助。

第二段：入门环节——接待礼仪

万豪服务礼仪培训的第一个环节是接待礼仪。接待礼仪是服务行业最基本、最重要的技能之一，因为只有通过良好的接待礼仪，我们才能给顾客留下美好印象。在培训中，我们通过模拟现场、实战演练等形式学习了如何进行效率和流程及场景的控制，以使得整个接待流程更加顺畅和高效。

第三段：行为礼仪——即时行动

在服务行业，行为礼仪是在处理问题和处理客户状况时的行为方式和沟通技巧。在万豪服务礼仪培训中，我们学会了如

何在顾客需要求助时及时和果敢地行动，如何在紧急情况下处理好客户状况。同时，我们也学会了如何做到语言暖心、细致入微，因此，我们可以在客户出现问题时及时提供有效的帮助，确保客户的满意度。

第四段：餐饮礼仪——文化传承

餐饮礼仪在酒店服务行业中起到非常重要的作用，因为良好的餐饮礼仪不仅能让客户享受到美妙的餐饮服务，而且也能够为酒店创造出极佳的口碑和形象。在万豪服务礼仪培训中，我们也深入了解了餐饮礼仪文化，并且学习了相应技术。餐饮服务礼仪让顾客能够更好地享受美味的佳肴，也让我们这些服务人员获得了骄人的业绩和回报。

第五段：总结与感悟

万豪服务礼仪培训为我们提供了一些非常好的指导和准则，可以帮助我们更好地掌握服务行业的技能和礼仪，得到客户的认可。在此次培训中，我们深刻领悟到，一份真心、一种热情、一份耐心，都是服务行业需要具备的关键。通过这次培训，我们不仅磨砺了自己的技能和修养，而且也感受到了万豪人不断完善服务、创新服务品牌的决心和承诺。

总而言之，万豪服务礼仪培训让我们更好地认识到服务行业应该具备的技能和素养，也让我们在今后的工作中更加积极地投入、努力提高。我们相信通过长时间的努力学习和运用，我们必能够成为享誉全球的行业佼佼者。

服务和礼仪培训心得篇三

银行作为一个服务性行业，在服务中只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能有关，更与礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素

质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。作为一名建行的员工，我是客户直接接触的对象，我的言行举止代表着银行的形象。

通过参加九月份的员工礼仪培训活动，不仅让我们了解到礼仪的重要性，而且着重培养我们从日常工作生活中养成礼仪习惯，规范自己的行为举止，做到待人接物知书达理、着装得体、举止文明、彬彬有礼。同时我认为，好的第一印象是从初见客户的礼仪开始的。参加杨芳老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，做为一名建行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中努力做到以下几点：

一是站姿挺拔、坐姿端正、行姿稳重、精神饱满、举目端庄。二是在接待客户时应做到来有迎声，走有送声，主动问好：“您好，欢迎光临!请问您需要办理什么业务?”“再见，欢迎您下次光临!”)。三是与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，挺胸收腹微向前倾，面带微笑。目光平视客户，解答问题时应做到耐心仔细，并使用文明用语(“您好。请。谢谢。对不起。让您久等了”)。四是为客户办理业务时应主动、专注、高效，并做到微笑服务，与客户递送东西时应双手递交。五是在引领客户时，应使用手势为客户指引，伸出手臂、手心朝上、五指并拢，(您好，请跟我来!)(您好，请您到__号窗口办理业务!)

为了切实规范服务行为，我们必须按照杨芳老师培训所讲的礼仪服务要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为顾客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和风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象，这样，就可以把良好的服务和银行的品牌形象结合起来，有效的提升顾客满意度。

礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈;礼仪培训虽然已经结束，但我们对礼仪的贯彻执行还只是一个开始。

在今后的工作中，我将不断增强自身的道德修养，把爱岗敬业的精神融入到工作中，做好优质文明服务，落实全程礼仪服务，提高自身综合服务水平。我相信，我可以把服务工作做得更好！

服务业礼仪培训心得3

服务和礼仪培训心得篇四

第一段：引言（200字）

万豪服务礼仪培训是一个真正令人受益匪浅的经验。在这个培训过程中，我学到了许多关于如何与客人沟通、如何处理问题、如何管理时间等方面的重要技巧。万豪服务礼仪培训对于我个人的成长和事业发展都具有重要的意义。在这篇文章中，我想分享一下我的心得体会。

第二段：如何有效地与客人沟通（250字）

与客人沟通是酒店行业最重要的一项技能。在万豪服务礼仪培训中，我学到了许多有关于如何毫不费力地与客人沟通的技巧。我对此印象最深的是，要主动倾听客人的需求，当客人表达出需求时，需要重点倾听，确认对方要求，避免不必要的误解。同时，我们还应该利用自己的身体语言，如微笑、眼神交流等，与客人建立更好的沟通关系，这样可以更好地传递信息，提高客人满意度，从而带来更好的业绩。

第三段：如何有效地处理问题（250字）

在酒店工作中，遇到问题是很正常的。在万豪服务礼仪培训中，我们学习了许多关于如何处理问题的技巧。我认为最重要的是，要快速地确定问题的根源，并采取相应的措施进行

处理，问题解决了就不能放松警惕，我们还应该及时进行追踪，以确保同类问题不会再次发生。除此之外，我也学会了与客人沟通时要保持冷静，并采用技巧，使得客人得到足够的关心和尊重。这些技能和知识对于我处理工作中遇到的问题非常有帮助。

第四段：如何管理时间（250字）

对于一个优秀的员工来说，有效的时间管理技能是非常必要的。在万豪服务礼仪培训中，我学到了许多有关于如何管理时间的技巧。我现在经常使用 "TO-DO LIST" 方法，将所有的任务和待办事项记录下来，然后按照优先级排序，最后分配时间去完成。此外，我还学到了一些避免浪费时间的小技巧，比如说如何有效管理邮件，如何利用灵活的时间间隙来完成更多的工作等。

第五段：总结（250字）

在“万豪服务礼仪培训”的课程中，我学到了许多重要的技能和知识，包括与客人沟通、解决问题和时间管理等方面。这些技能和知识对于我的职业成长和发展非常有帮助。我深信，只有不断学习和成长，才能成为一个真正的优秀员工。我也希望我的经验和心得能够启发更多的人，帮助他们成为更成功的酒店从业者。通过这次培训，我深深感受到了万豪酒店“追求卓越，服务至上”的品牌理念，我也会将这个理念带入到我的工作中，为更高的业绩而努力奋斗。

服务和礼仪培训心得篇五

职业服务礼仪是在职场中非常重要的一部分，它涉及到职员的仪表、沟通技巧、待人接物和职业形象等方面。为了提升自己的职业服务礼仪水平，我参加了一期针对职场人士开设的礼仪培训班。通过这次培训，我深入了解了职业服务礼仪的要点，并学到了一些实用的技巧和心得。以下是我在培训

中的所学所思。

第一段：介绍职业服务礼仪的重要性

职业服务礼仪是职场中一项不可或缺的技能，它不仅仅是为了展示个人形象，更是为了建立良好的人际关系和有效的沟通。在职业场合，一个人的仪表和言行举止会直接影响到他人对他的印象和评价。因此，具备良好的职业服务礼仪能够帮助我们赢得他人的尊重和信任，并为个人的职业发展和晋升创造更多的机会。

第二段：学习职业形象打造

培训中，我们首先学习了如何打造一个良好的职业形象。仪表是职业形象的第一印象，我们要在穿着上讲究整洁、得体，避免过于个性化的服饰和夸张的化妆。除了仪表，我们还要注重细节，如注意口服德，避免粗言秽语、口误和其他不雅的语言。此外，我们还要培养和展现积极向上的态度，这是在职业场合中赢得别人喜欢和认可的重要因素。

第三段：学习沟通技巧和待人接物

培训中，我们也学习了一些沟通技巧和待人接物的方法。与人交流时，我们要注重语言的准确性、简洁性和流畅性，避免使用太多的行话和术语，以免他人理解困难。另外，我们还学习了如何主动与同事、客户建立良好的关系。在待人接物方面，我们要始终保持礼貌和耐心，积极倾听他人的意见和建议，并及时做出回应和反馈。这些技巧和方法可以帮助我们更好地与他人合作和协调，提高我们的工作效率和业务能力。

第四段：学习应对职场挑战的心得

在培训的过程中，我们还学习了如何应对职场中的各种挑战。

首先是如何处理压力和紧张情绪。培训中，我们学到了一些有效的释压方法，如适当的锻炼和调整心态等。另外，我们还学习了如何与不同性格和态度的人相处，包括如何应对冲突和不愉快的工作环境。这些经验和方法对于我们在职业生涯中面对各种挑战和困难时具有非常重要的指导作用。

第五段：总结自己的收获和展望未来

通过这次职业服务礼仪培训，我不仅了解了职业服务礼仪的重要性，还学到了很多实用的技巧和心得。我意识到仪表、沟通技巧和待人接物等方面是我需要继续提升和加强的地方。在未来的职业生涯中，我将继续注重自己的仪表形象，并继续学习和实践沟通技巧和待人接物的方法。我相信，通过不断地学习和努力，我一定能够在职场中取得更好的成绩和发展。

服务和礼仪培训心得篇六

在领导的大力安排和重视下，我行于20__年8月14日对新员工举行了为期一周的培训。在此次培训过程中，我们对服务礼仪、从业素质进行了重点学习，包括见面礼仪、电话礼仪、办公礼仪、会议接待以及服务态度，并且通过组织对多家同行业银行的调研，我真正认识到服务礼仪在日常工作中的重要性和必要性。此次培训得到了大家的高度评价和认可。

一、细节、素质、习惯。

细节是个人素质的真实体现，素质是一系列良好的习惯。细节不是空喊出来的，它是一种习惯，是一种积累，也是一种眼光，一种智慧。大礼不辞小让，细节决定成败。在工作中养成一些良好的习惯，以习惯完善细节。良好的习惯一旦形成，将会成为我们一生受用的宝贵财富，因为行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。注意细节是一种心理品性，它是靠日积月累培养出来的，可以说习惯成自然，所以我们

银行良好形象的维护正是需要每一位员工做好每一个细节，并且能够永久的做下去，而机会隐藏在细节中，我们对每位客户的一个小小的关注，带给我们的也许是巨额利润。

二、微笑服务，礼貌用语常挂嘴边。

微笑，是服务的灵魂。它作为无言服务，对客人会起到积极情绪的诱导作用。从微笑中，可以将友好、融洽、和谐、尊重、自信的形象和气氛传染给客人，为成功的服务打下良好的基础。有句话叫“服务创特色，微笑暖人心。”微笑在服务行业中起着不可忽视的作用，它可以留住客户，也可以为企业创造利润。虽然我们每天要接待上百个客户，但是对客户而言，他是第一次来办理业务，不管我们有多么疲劳，给客户一个微笑，他会感到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，有一种宾至如归的感觉，那么下一次他还会来这里办理业务。微笑不需要付出代价，却能产生许多；它使得到它的人获益，而给与它的人分毫不损。

“请”、“您好”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等等，这些简单明了的礼貌用语不仅让客户感到亲切友善，还向客户展现了我们服务的专业化和规范化。当电话铃响较长时，接起来说声“对不起，让您久等了。”；当客户报计划时，确认一下“请问，您是要报10万元计划吗？”；当下雨的时候，说一句“您没带伞，有没有着凉？”；当客户不多的时候，适当的赞美如“您今天很漂亮”，这些不超过10个字的话，拉近了与客户之间的距离，让客户感到温馨，那么下次他还会选择我们华丰来办业务。

三、苦练业务，培养良好的从业素质。

在调研过程中，有一家银行，它的硬件设施很齐全，柜员也是站立式微笑服务，但是在办业务的时候，操作很慢，致使后面排很长的队，这种服务客户会满意吗？如果说态度是服务的灵魂，那么娴熟的业务则是服务的躯干。我们推崇优质服

务，不仅要有责任感、爱岗敬业，又要有纯熟的业务技能。所以作为一名新员工，要扎扎实实的苦练基本功，虚心向前辈们多学习，多问，不要好高骛远，不要自视清高，把每一位老员工、每一位顾客当作自己的老师。

从业素质主要体现在三个方面：一是把麻烦留给自己，把方便留给客户。我们在做好本职工作的同时，多了解周边环境、行业信息、本行推出的新产品、新业务，客户来的时候，为他们提供咨询、建议，既方便客户又推广了我们的产品和品牌。二是养成良好的行为习惯、思维习惯。如果一个员工注意了仪表、态度、礼貌，也具有熟练的业务技能，但是从不思考客户的真正需求是什么，客户的预期服务是怎样的，其他同业银行最近的动向如何，只是机械地完成每天的工作，那么他不具备良好的从业素质。在行业竞争激烈的今天，我们不仅仅局限在让客户满意，而是让客户感动，让客户忠诚。所以我们要形成思维习惯，从每一个细节中、每一个客户身上、每一天的工作中、每一个竞争对手身上发现问题，解决问题。三是团结、协作、创新。要想在市场竞争中立于不败之地，就要在团结中积极协作，在协作中鼓励创新。我们要加强内部、外部信息交流，开发新产品，提供多元化服务。

一个星期的培训很快结束了，虽然学到的知识是有限的，但是每位学员的热情和积极性都被调动起来，消除了刚刚参加工作的迷茫，每个人都未雨绸缪，希望为华丰更加美好的未来贡献自己的力量。在今后的工作中，我会把所学到的知识完全的运用到实际工作中，勤练、苦练基本功，把业务能力提上去，也会虚心向各部门老员工学习、请教。我非常感动，有这么多努力奋发的新同事，我们的事业一定会发展的越来越好。

服务和礼仪培训心得篇七

礼仪渗透在我们生活中的点点滴滴，一点一点的改变着我们的生活。在礼仪培训过后，你快写一篇礼仪培训心得总结自己的收获。你是否在找正准备撰写“服务业礼仪培训心得”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

我们的国家素有文明古国、“礼仪之邦”的美称。教师是人类灵魂的工程师，教师作为传道授业解惑的育人使者，承载着推动全社会文明进步的重要责任，承担着教书育人、为人师表的光荣职责。教师仪表是教师整体风范之一，他们的音容笑貌、举止文明、作风正派、知识渊博、风度儒雅，衣着发式无形中都成为学生和社会学习的楷模。教师是学校工作的主体，不仅是科学文化知识的传播者，而且是学生思想道德的教育者。老师在传播知识的同时，以自己的言行举止、礼仪礼貌对学生进行着潜移默化的影响，从而对学生的言行举止发生作用。因此，老师要十分注意自己给学生留下的印象，要使自己从各方面成为一个优秀的、学生能够仿效的榜样。

作为塑造人类灵魂工程师的一名教师，要注意自己在各种场合的行为举止，做到大方、得体、自然、不虚假。因此作为教师首先要注重形象礼仪，做到仪表衣着文明。教师的衣着整洁、典雅、美观，则具有导向和潜移默化的久远影响。如果衣着不修边幅，衣冠不整，蓬头垢面，显然不雅。女老师超时髦，超前卫的着装也会带来许多负面影响。因为我们是小学教师，面对的是模仿能力很强的学生，我们的一言一行、一举一动都可能成为学生模仿的对象，所以在注重外在的衣着打扮之外，更要注重内在德行的修炼，做到自然适度，外在仪表与内在素质相一致。

教师的着装应符合身份——简洁、端庄。当今的社会在服装上的变化日新月异，人们从服装上表现自己的个性，展现个人的独特，以不与众人一致为时尚，以奇装异服为前卫，以独出心裁为特色，以众人瞩目为光荣……这些社会的变化和发展，影响着我们的视觉，激荡着我们教师的随潮热望。

但教师从事教书育人的职业特点，就决定了教师的着装可以时尚，可以新潮，但不能独出心裁，不能奇装异服，应在简洁之中体现端庄，不能以前卫体现个性，不要过分张扬。因此教师的着装从一个侧面上体现出教师是否能够做到自律、自尊，更重要的是教师时刻要注意为人师表。

总之，从事了教师职业，就意味着我们的整个人生航程将面临着一种人格上的挑战。我们必须鼓足勇气，义无反顾的朝着人格发展的新高度不断攀登，以良好的师德形象为学生树立一个表率，为创建和谐社会贡献一份力量。

我们的国家素有文明古国、“礼仪之邦”的美称。教师是人类灵魂的工程师，教师作为传道授业解惑的育人使者，承载着推动全社会文明进步的重要责任，承担着教书育人、为人师表的光荣职责。教师仪表是教师整体风范之一，他们的音容笑貌、举止文明、作风正派、知识渊博、风度儒雅，衣着发式无形中都成为学生和社会学习的楷模。教师是学校工作的主体，不仅是科学文化知识的传播者，而且是学生思想道德的教育者。老师在传播知识的同时，以自己的言行举止、礼仪礼貌对学生进行着潜移默化的影响，从而对学生的言行举止发生作用。因此，老师要十分注意自己给学生留下的印象，要使自己从各方面成为一个优秀的、学生能够仿效的榜样。

作为塑造人类灵魂工程师的一名教师，要注意自己在各种场合的行为举止，做到大方、得体、自然、不虚假。因此作为教师首先要注重形象礼仪，做到仪表衣着文明。教师的衣着整洁、典雅、美观，则具有导向和潜移默化的久远影响。如果衣着不修边幅，衣冠不整，蓬头垢面，显然不雅。女老师超时髦，超前卫的着装也会带来许多负面影响。因为我们是小学教师，面对的是模仿能力很强的学生，我们的一言一行、一举一动都可能成为学生模仿的对象，所以在注重外在的衣着打扮之外，更要注重内在德行的修炼，做到自然适度，外在仪表与内在素质相一致。

教师的着装应符合身份——简洁、端庄。当今的社会在服装上的变化日新月异，人们从服装上表现自己的个性，展现个人的独特，以不与众人一致为时尚，以奇装异服为前卫，以独出心裁为特色，以众人瞩目为光荣……这些社会的变化和发展，影响着我们教师的视觉，激荡着我们教师的随潮热望。但教师从事教书育人的职业特点，就决定了教师的着装可以时尚，可以新潮，但不能独出心裁，不能奇装异服，应在简洁之中体现端庄，不能以前卫体现个性，不要过分张扬。因此教师的着装从一个侧面上体现出教师是否能够做到自律、自尊，更重要的是教师时刻要注意为人师表。

总之，从事了教师职业，就意味着我们的整个人生航程将面临着一种人格上的挑战。我们必须鼓足勇气，义无反顾的朝着人格发展的新高度不断攀登，以良好的师德形象为学生树立一个表率，为创建和谐社会贡献一份力量。

我们_届的新教师聚集在区教师进修学院会议厅，有幸聆听到了由上海师范大学历史系范教授举办得关于“教师礼仪”的讲座。整个讲座内容主要分为三大块：教师学礼仪的重要性、教师个人形象、教师职业礼仪。

其中，教师的职业礼仪部分给了我较深刻的触动。教师作为一份特殊的职业，也有着其特殊的职业礼仪，主要有：

(1)、表情礼仪。_微笑：是善良、友好、赞美的表示，能迅速缩小彼此间心理距离，创造出沟通得良好氛围□“smile□smile□smile等于成功，”_目光：教师的眼睛是重要的教学“工具”之一。孩子希望得到老师的目光是：慈爱、鼓励、祥和和期待；不喜欢看到老师的目光是：瞪眼、盯视、责怪、蔑视和斜视。

(2)、语言礼仪。教师语言不仅体现了她个人的修养和素质，也是进行教学的一种重要手段。语言的礼貌与否直接关系到孩子学习的效果如何。而在教师语言礼仪中提到了：教师的

音量要适中，称谓要得当；语言要简洁，表达要准确；温文而雅，持重沉稳；切忌不要偏激、炫耀、挖苦、谩骂和清高。

(3)、手势礼仪。教师的手势礼仪要幅度恰当，自然亲切，适量适时，简洁准确。

(4)、师生礼仪。与孩子交谈时要提前通知，热情迎候，神情专注，语言简洁，注意场合，耐心倾听和适当反馈。禁忌随意打断，讽刺挖苦，长篇鸿论，居高临下。

(5)、与家长沟通的礼仪。又包括家长会礼仪、家访礼仪和电话礼仪。教师在和家长的沟通中要做到问候先行、语气友善、语言简洁，平等协商。

我们都知道教师给人的第一印象，并不来自他的文凭和教学水平，而是他的仪表，作为家长了解学校的一个窗口，作为孩子学习模仿的一个重要对象，因此教师的礼仪非常重要。一句话、一个表情甚至一个手势在孩子的心中都是一个信号。

对照着审视自己在为人师的这3个月中，真不敢说自己是个有礼貌的老师。因为试图控制班级30几个孩子的声音，我曾大声呵斥过；因为忙于照顾区角的孩子，我没有正视和我打招呼的孩子双眼；也因为抱有“要树立老师的威信，要对孩子严肃些的想法”，我忽视了对孩子们的微笑。非常庆幸的是，今天范教授的一番话，点醒了我：不要忘了对待孩子也要注意礼貌。老师和孩子之间的礼貌平等交往，这是让孩子学习礼仪的途径，也是尊重孩子、让孩子喜欢老师的重要前提。听完讲座，我在心中暗暗下定决心，从今天开始，我要对孩子保持微笑，要做孩子们心中最可爱的老师、最有礼貌的老师也是他们最喜欢的老师。

两天的培训时间不长，意味却很深远。无论从外在形象还是内在涵养都给我们带来了巨大的变化，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，塑造医院的形象。

印象最深的还是微笑服务，微笑服务是一个人内心真诚的外露，礼仪和微笑服务是塑造美好形象的必要基础，眼睛是心灵的窗口，微笑是美丽的化身，要重塑白衣天使的形象，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、耐心回答问题、细致讲解注意事项，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，便于医护发现患者存在和潜在的心理问题，使患者在与医者的沟通中得到安慰、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。

良好的服务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。良好的服务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，在给病人治理身体上的疾病的同时，也能给予他们心灵上的温暖。

泱泱华夏，有着五千年的历史和礼貌，素称礼仪之邦。中国历来都十分重视礼仪教育。礼仪无处不在，是一张人际交往的名片。每一天工装整齐，淡妆上岗，微笑服务是一种礼仪；当开会的时候手机需要静音是一种礼仪；背后不议论别人，不传播别人保密是一种礼仪……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。”

医院护理部组建了护理礼仪队，邀请平安人寿客户服务部和中国移动客户服务部教师授课，经过两期的培训，我受益良多，学到了着装礼仪、接待礼仪、电话礼仪、颁奖礼仪、电话礼仪等各种礼仪，看似和护理礼仪不相关，可是实际却息息相关。比如着装礼仪，平安人寿客户服务部着装要求就如同我们护士着装要求一样，工装整洁，淡妆上岗，微笑服务；

又比如中国移动客户服务部里教师讲到的电话用语规范、电话沟通技巧及投诉处理技巧，我们的工作是与病人应对面的沟通，稍不注意，就会遭到患者的投诉，良好的护患沟通是有利于维持和增进护患关系，能够帮忙患者缓解心理压力，增强患者对护理人员和护理工作的理解、信任和支持，提高患者对医院的满意度。

护理人员的礼仪水平反映了医疗队伍的整体素质，是医院在医疗市场激烈的竞争中得以生存的必备条件，医疗工作不仅仅需要精湛的业务技术和良好的思想品德，还需要医务人员具有较高的综合素质，如果护理人员不懂礼仪，就无法处理好护患关系和医护关系，也就不能很好地完成医疗护理工作。经过此次的礼仪培训，了解到学好护理礼仪是我们护理生涯中必不可少的一课。

服务和礼仪培训心得篇八

在当今竞争激烈的职场环境中，职业服务礼仪的重要性日益凸显。为了提升员工的形象和专业素养，我所在的公司组织了一次职业服务礼仪培训。这次培训的目的是帮助员工掌握正确的仪容仪表礼仪、沟通技巧和客户服务技能，以提升公司的形象和服务质量。

第二段：对于仪容仪表礼仪的认识和体会

在培训中，我们深刻认识到良好的仪容仪表礼仪对于个人形象和职业发展的重要性。一个整洁、得体的形象可以增强人们对我们的信任和好感，有利于建立良好的人际关系。我们学习了如何选择适合自己的服装和化妆品，如何保持良好的体态和仪表姿势。通过这次培训，我改变了自己的穿衣搭配习惯，养成了良好的仪容仪表习惯，并且从中感受到了自身形象的提升对工作和生活的积极影响。

第三段：对于沟通技巧的认识和体会

良好的沟通技巧是职业发展中不可或缺的一环。培训中，我们学习了积极倾听、表达清晰等沟通技巧。通过角色扮演和小组讨论等形式，我们了解了不同情境下如何合理运用这些技巧，以达到有效沟通的目的。通过练习，我深刻体会到沟通技巧的重要性。以前，我在与同事或者客户交流时常常表达不清，导致误解和不必要的麻烦。通过这次培训，我的沟通方式得到了明确和改进，与人交往变得更加顺畅和高效。

第四段：对于客户服务技能的认识和体会

客户是企业生存和发展的根本，优质的客户服务是提升企业竞争力的重要手段。在培训中，我们学习了如何提供专业、热情和周到的客户服务，包括应对不同需求和投诉、正面解决问题、回应客户期望等。通过模拟线下客户服务的场景，我们更好地理解了从客户角度出发，提供优质服务的重要性。通过这次培训，我明确了客户服务的原则和方式，并且在实践中不断提升自己的服务水平，为客户提供更加满意的服务体验。

第五段：对于职业服务礼仪培训的总结和展望

通过这次职业服务礼仪培训，我深刻认识到仪容仪表、沟通技巧和客户服务对于职业发展的重要性。我意识到提升个人形象和专业素养并不是一朝一夕的事情，需要长期的积累和实践。因此，我决心在日常工作和生活中持之以恒地维护良好的仪容仪表和沟通习惯，并且不断学习和提升自己的服务水平。我相信，通过不断的努力和实践，我会在职业道路上不断成长和发展。

服务和礼仪培训心得篇九

xx月xx日，我参加了高科技房地产登记和交易中心举办的职

业礼仪培训，还教了讲师□xxxx诙谐幽默的语言和深入的解说使我对职业礼仪有了深刻的认识。

华夏被称为礼仪之地国。通过这次职场礼仪训练，我有了正确的理解和认识，我自己也有了进一步的提高，同时也找到了自己的不足，为以后的职场交往打下了坚实的基础。主要感想如下。

训练主要是关于仪态，仪表礼仪。其中一个是为义勇为。包括我们平时的表情、姿势、坐姿、身姿、身体语言等。不能小看这一点。可见，占我们职场礼仪比例的50%相当重要。我们平时的一举一动是否合适，都要学好并应用所学的礼仪知识。

教学资料的第二部分也与我们密切相关。分别是外貌、服装、饰品。回忆过去。平日工作中有很多地方不能做好。从和别人交谈到穿衣打扮，我似乎有太多疏忽。我发现交往是规则。也就是说，没有所谓的规则，就不能成为方圆。

第三部分是细节xxxx招待礼仪。很多时候，我们在谈论礼仪，但在工作中，在实际执行的过程中，要细心注意细节，让我们服务的群众感受到最舒适的处理方式。（威廉莎士比亚、坦普林、工作）（事实上，这些细节现在是非常微妙的地方，应用时遇到的场合也各不相同。这需要我们在全面学习礼仪知识的基础上，密切观察各工作环境的应变，积累经验，锻炼自己，逐渐在工作中成熟。

我认为房地产人应该处理工作中遇到的各种突发情况。礼貌不仅来自礼貌，还来自我们的内心。当我们真心为别人着想，在意别人的自尊和感情时，我们也会同样受到尊重。（威廉莎士比亚、自尊、自尊、自尊、自尊、自尊）这次礼仪的学习开阔了我的视野，对我大有帮助。所谓“访院学位，行尸走肉”，职场之路不卑不亢，要有礼貌，圆润，有道，有体面的职场礼仪，才能成为未来房地产登记工作中建立良好人际关系的基石。

通过这次培训，我将加强对职场礼仪的深入了解，今后将把礼仪充分用于房地产登记工作，与同事友好相处，与团队愉快合作，努力工作，最大限度地提高自我价值，在高新区房地产登记和交易中心树立良好的自我形象。

服务和礼仪培训心得篇十

近年来，随着经济的快速发展和市场竞争的日益激烈，职业服务礼仪的重要性愈发凸显出来。为了提高自己的职业素养和服务能力，我报名参加了一期职业服务礼仪培训。通过对这次培训的学习和体验，我深刻领悟到职业服务礼仪对个人和企业的意义，也掌握了一些实用的技巧和方法。下面，我将分五段详细介绍我在这次培训中的体会和心得。

第一段：认识职业服务礼仪

在培训的第一天，我们首先进行了职业服务礼仪的基础知识学习。通过讲解和案例分析，我了解到职业服务礼仪是一种涵盖了个人形象，言行举止以及对他人的尊重和关怀等方方面面的礼仪规范。职业服务礼仪可以提高企业的形象和品牌价值，提升个人职业素养，增强顾客的满意度。这让我意识到，学习职业服务礼仪不仅是对自己的提升，更是对企业和社会的负责。

第二段：重视形象管理

培训的第二天，我们进行了形象管理方面的学习。我学到了不同职业不同场合的形象要求，以及如何通过仪容仪表、服装搭配、言谈举止等方面来提升自己的形象。在培训中，我们还进行了形象改造的实践，每个人都通过对形象的改进来展示自己的进步。这让我深刻认识到一个好的形象是建立在自信、专业和细致的基础上的，同时也明白了一个好的形象对职业生涯的影响是无可忽视的。

第三段：掌握专业沟通技巧

在职业服务中，良好的沟通能力是非常重要的。在培训的第三天，我们学习了一些专业的沟通技巧。例如，如何进行有效的倾听和提问，如何运用肢体语言和目光交流等等。通过实践和角色扮演，我发现沟通技巧的运用能够让我更好地与他人建立互信和良好的关系。而这样的关系对于建立良好的职业形象和服务质量是至关重要的。

第四段：学会应对各种场合

职业服务涉及的场合很多，每个场合都有其特定的礼仪要求。在培训的第四天，我们通过模拟实践的方式学习了各种场合的礼仪规范和技巧。例如，如何应对商务宴请、会议演讲、客户拜访等等。通过这些实践，我逐渐明白了不同场合需要不同的礼仪规范，这要求我们在实践中不断总结和提升。

第五段：提升服务质量和态度

在本次培训的最后一天，我们进行了服务质量和态度的学习。在面对顾客或客户时，我们要展现出具备专业知识和积极态度的一面。通过培训，我了解到很多提升服务质量和态度的方法，如主动关心顾客需求、积极解决问题、热情周到地服务等。这些方法不仅可以提高顾客的满意度，还能够增强自己的职业竞争力。

通过这次职业服务礼仪培训，我深刻认识到职业服务礼仪的重要性，也学到了很多实用的技巧和方法。我会将所学应用到日常工作和生活中，不断提升自己的职业素养和服务能力。相信在今后的发展中，我能够充分发挥所学和提供更好的职业服务。