

服务礼仪培训简报(优秀7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

服务礼仪培训简报篇一

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了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。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我自己认为就是严以律己，宽以待人、实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的康复治疗师，每天都有可能遇到意想不到的事情。如何掌握工作技能的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能把每个患者治疗好，是我最大心愿，如何把病人及家属正确处理好关系也是必不可少的。

服务礼仪的学习虽然结束了，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。曾几何时，我也有过对自己工作的不满，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，现在想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自己，审视自己的时候，心中也为自己树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我现在说得如何冠冕堂皇，而是要在实际的工作中看我如何去做，那就请领导和同志们去看我的行动吧！

□

俗话说：“不学礼，无以立。”礼仪不单是穿衣戴帽，而包含涉及为人处事的大学问。如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，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。面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范我们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适

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。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，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乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的。民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱；地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站候机楼进入机舱，再从机舱进入到达站候机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务；应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行。应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

做为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，我们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

服务礼仪培训简报篇二

在服务窗口工作久了，很多人难免会因为单调、重复的工作模式而失去最初的热忱。不但一声声亲切的问候被淡化近无了，就连最起码的唱收唱付也被很多人给省略了，于是服务礼仪的培训就显得尤为重要。很早就知道金教授是国内知名礼仪专家，能有机会聆听他的讲座感觉是一次非常难得的机

会，所以每一次组织学习的时候，我不但仔细的听更是认真的记，而且在业余时间也上网观看了金教授的讲座。

通过礼仪培训，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了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。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我就想起郑厅长在一次讲话中提出的“严、实、细、恒”这四个字。引申这四个字，我自己认为就是严肃纪律，实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的值班站长，每天都有可能遇到意想不到的突发事件，每天都有可能接触不同层次不同修养的人。如何掌握政策的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能务实创新是不可或缺的，

如何同形形色色不同阶层的人正确处理好关系也是必不可少的。

服务礼仪的学习虽然结束了，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。曾几何时，我也有过对司机严厉的语气，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，现在想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自己，审视自己的时候，心中也为自己树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我现在说得如何冠冕堂皇，而是要在实际的工作中看我如何去做，那就请领导和同志们去看我的行动吧！

服务礼仪培训简报篇三

参加舞会是种文明的、健康的可交际的娱乐活动，它带给人们的不仅是精神上的愉悦，而且可得到多方面的审美感受。人人既是演员，又是观众，既可展示才华，又可欣赏他人舞姿，聆听演奏，得到艺术陶冶，所以参加舞会、出入舞厅要带有优雅、文明的格调进行交际，建立纯洁的友谊，创造和谐而温馨的美。

1]参加舞会前的准备。舞会是一个宽松、美妙和谐的环境，参加者都应为其增添色彩，决不要因邋邋遢遢而受到亵渎。参加舞会前要注意衣着、发型。饰物、鞋袜的选择搭配，要进行必要的梳理、妆扮，表示出一种异于平时的外在美，显示修养，增进喜庆华贵的气氛。

2、邀请舞伴的礼仪。周到而必要的礼仪，潇洒而大方的举止，文雅而得体的谈吐，往往能够邀到舞伴，并是彼此融洽、协调的关键。常规主动邀请舞伴者多为男性，要学会“观察”看女方是否疲惫，来了解女方能否有体力跳舞；看女方身边有无男伴或丈夫陪同，以决定是否前来邀请；看女方与他人谈兴正浓，以掌握恰当的时机邀舞。当决定邀舞时，可轻轻走近女方身边，含笑询问：“小姐，可以请你跳舞吗？”

得到允许后，男士表示感谢，随即伸出右手示意“请”，双双进入舞池。舞毕，男方再次表示感谢，并陪送女方到座位方可离开。

3、约束男女舞伴的目光。男女双方起舞时都应约束各自的目光。女性眼光最好平射男方肩头或穿肩而过，以显得神情专一，心静如水，反映出舞风的文雅，举止的文明，品德优良，目的纯正。

4、无声语言的应用。一般情况下不要同性共舞（特别是较高规格的舞会、舞厅），若两个女性共舞，则意味着她们没有男舞伴，男士掌握这一无声语言的含义，便可在恰当的时机邀请。如有人将女士介绍给男士，男士应邀共舞，以示友好。

5、保持男女舞伴的距离。如一般舞伴共舞身体应保持一定距离，过近显得轻薄浮躁，太远又会令人感到勉强冷漠，最佳距离（腹部间）保持15—20厘米。

6、手位。男方右手掌心向下略向外翻，大姆指背靠在女方腰部正中。左手与肩相平，掌心向上，姆指平展，将女上右手托住，显示举止文雅得体训练有素。女士在手放于男士肩部，不可抓住肩头，右手轻握男士左手，不可将手的重量全压地男士左手上，以免显得缺少风度。

服务礼仪培训简报篇四

强调培训的重要性。

没有范文。

以下供参考，

主要写一下主要的工作内容，如何努力工作，取得的成绩，

最后提出一些合理化的建议或者新的努力方向。。。。。

工作总结就是让上级知道你有什么贡献，体现你的工作价值所在。

所以应该写好几点：

1、你对岗位和工作上的认识2、具体你做了什么事

4、以后工作中你还需提高哪些能力或充实哪些知识

5、上级喜欢主动工作的人。你分内的事情都要有所准备，即事前准备工作以下供你参考：

总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总评价、总分析，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。

总结的基本要求

1. 总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。

2. 成绩和缺点。这是总结的主要内容。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是怎样产生的，都应写清楚。

3. 经验和教训。为了便于今后工作，必须对以前的工作经验和教训进行分析、研究、概括，并形成理论知识。

总结的注意事项：

1. 一定要实事求是，成绩基本不夸大，缺点基本不缩小。这是分析、得出教训的基础。

2. 条理要清楚。语句通顺，容易理解。
3. 要详略适宜。有重要的，有次要的，写作时要突出重点。总结中的问题要有主次、详略之分。

总结的基本格式：

1、标题

2、正文

开头：概述情况，总体评价；提纲挈领，总括全文。

主体：分析成绩缺憾，总结经验教训。

结尾：分析问题，明确方向。

3、落款

署名与日期

服务礼仪培训简报篇五

女士优先是社会文明进步的标志之一，又是男女生理结构的不同需要。尊重女士，爱护女士，不仅是男士展现风度和修养的标志，而且也是职工文化素养提高的反映。

1]与女士同行应遵从女在内男在外的习惯。把“墙让给女子”，即让女子走在靠墙或建筑物的一侧，男子则走在外侧，以保护好。若是两男一女同行，则让女子走在中间，倘若纵列行走，应让女子走前面。

2、男士陪伴女士外出乘车时，应设法为对方找一座位。若无座位，则应站在女士身旁以便照顾。可帮助对方拿一笨重的

物品及脱下的衣服等，但不必帮拿随身携带的小包。

3、在门口，窄楼梯、电梯口等处与女士相遇，不论认识与否，都应让女士先行，下楼时，男士应前行，到陌生的地方或可能出现意外的路途中，男主要挺身而出，勇敢地走在前面。

4、参加社交集会时，如客人见到在一起的男女主人，应先与女主人打招呼。女客进入聚会场所，先到的男子起身迎接。站着的妇女与男子打招呼时，男士应站起回应，若是妇女则不必站起。

5、乘坐小轿车时，男士应主动拉开车门，让女士入座后，男士再上车。下车时男先女后。

6、握手也应先女后男，到餐厅就餐，应让女士先入座，点菜时先满足女性。

总的原则是：一切应该让女士得到尊重、照顾，男士应将安全、舒适、方便让给对方，将危险、艰苦、困难留给自己，方能显示豁达、宽容的风度和责任感。

服务礼仪培训简报篇六

培训需求分析可根据客人意见反馈表、市场营销调查、回客率、员工代表会议记录、经营利润报表、成本损耗报告、卫生检查记录等方面的资料来预测。当客人不满、服务员士气低落、高消耗、低效率、卫生达不到要求时，就意味着需要培训。

制定“培训需求分析”时，要列出问题，并分析产生问题的原因，确定需要培训的项目；要回顾相关的标准，找出差距，制定出新的标准。

2、制定培训计划

制定培训计划的第一步是做具体的分析工作，分析培训任务，创造培训需要的条件，完成培训的步骤和完成每一步骤的培训方法。

(1)制定宏观和具体的培训目标。培训必须注重实际，提高服务员的各种必备的工作能力。因此，培训目标的制定一定要根据具体的培训目标，使服务员在培训课程结束时，掌握应该具备的专业知识和服务技能。

(2)选择培训方法。使培训方法适合于被确定的培训目标。

(3)列出培训所需的用品。如白(黑)板和白(黑)板笔、视听设备、技巧培训所需的教具、辅导材料等。

(4)要确定培训场地、参加培训的人员名单、培训每个步骤所需的时间。

3、实施培训

高级服务员是对初、中级服务员实施培训的主要承担者。对初、中级服务员的工作表现、素质、服务质量等，要通过培训予以提高。

高级服务员在实施培训时，要有训导师的特质，有教学的愿望，具备所需的培训知识，具有示范和表达能力。培训时要有幽默感，以创造便于初、中级服务员学习的气氛。要有耐心，使他们感到培训是为了帮助他们提高。另外，训导师还要使自己能够得到学员的尊重，这样才有利于初、中级服务员专注地投入培训。

4、培训评估

评估完成后，训导师要仔细分析培训评估结果，修改教案，使培训更有效。

5、不断辅导

培训过程的基本环节是不断地辅导，辅导包括：巩固培训中学到的内容；提示初、中级服务员该做什么及怎样做。目前教法有需要改进时，要注意创造轻松的气氛，辅导内容要有针对性，时间要充裕，速度不易过快，并重视辅导时的语言表达。

服务礼仪培训简报篇七

——XX

一、礼仪是一种对待人生的态度。

二、礼仪无处不在

我们从小就学“见到老是要问好”，别人说“谢谢”要回答“不用谢”，这就是礼仪。工作后，单位的一些“工作标准”“行为规范”，从某种好处上讲，也是一种对礼仪的要求，是一种更专业、更规范的礼仪。能够说，纵向上看，人的一生活种种行为都和礼仪密不可分；横向上看，人几乎每一天都在家庭、街道、学校或是工作单位里活动，而这些地方又都会有各自的礼仪要求和规范。