

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得 体会(优质10篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来看看吧。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇一

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不熟悉，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费

员不便立刻回应时,用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路,一个微笑,一个示意,充分显示一个团队的整体服务风貌,司乘人员也会有所理解,至少气氛可以得到很大程度的缓和,不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”,我们窗口是收费窗口,可我们的微笑是不收费的,在炎热的夏天,一个真诚的,发自内心的微笑能给来往的司乘。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇二

今天下午,我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课由国际物业服务黄经理主讲。服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来,这是一件挺容易做好的事情,然而真的从实际中运用起来就相当有难度。从黄经理主讲中,我认为最让我把理论与实践相结合的是-服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法,让我明白到物业服务公司中扮演的“角色”。

对于服务企业来说,“微笑”永远是让顾客或业主感受到物业服务的最“基础”。记得有一次,有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说“你们的微笑和热情,让我们感受到被重视和爱戴”。听了这句话,我久久地回忆着-真挚的微笑,让我们与业主的“距离”拉得更近,那样将是一副“和谐”的画面。

1、解决问题;当业主要解决问题时,我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键,从“问题”的主要矛盾出发,从而得到解决问题根源的关键。例如:有些业主家在装修期间,有时用电超负荷,那电闸就会自动跳闸,那样的话就要断电。可是,当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时,业主会露出满意的笑容。

所以说,能解决业主提出的问题,才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化;z小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到“酒店式的委托代办物业服务”。

3、服务快捷;业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如:有业主反映入户门要安装“猫眼”，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务;那么□z将是个和谐的小区。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇三

“中国有礼仪之大故称夏，有服章之美谓之华”，可见，古人是以服饰华采之美为华;以疆界广阔与文化繁荣、文明道德兴盛为夏。当提起动姐，大多数人都会把她们同温文尔雅、端庄秀雅、美丽大方、善解人意、亲和可人等美丽的词汇联系在一起。

“一个人永远没有第二次给别人第一印象的机会”，因为，第一印象虽然是常见的社会现象的表现。现代化的高度文明其实是展现在社会层面之中，一个人的衣食住行是离不开周围的社会影响的，而社会环境因素同样也会反作用于一个人的内心世界，这些都是有紧密关联性的。还包括个人的语言、表情、肢体、着转、动作，尤其是职业女性，更离不开我们的生活与工作。

万法惟心造，诸相由心生，一个人的印象都是由55%的着装、38%的外表、7%的语言所形成的。正如三分靠长相，七分靠打扮，无论你是家庭主妇还是职业女性，自信都来源于个人的端庄、典雅、勤劳。

于老师说微笑服务永远，因为微笑是最美丽的妆容。我们的生活离不开微笑，尤其是职业女性，笑容会感染身边的旅客，完成一段美好的旅程。俗话说笑对人生吗？微笑会让自己与周围的人特别舒适与亲切，微笑不管何时何地都有魔力，它会使人任何困难迎刃而解，它会使人一切顺心如意，如果你遭受到失败或是挫折或是困难，只要你对着镜子微笑，你就会发觉生活是多姿多彩的。世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说，“当你微笑时，整个世界都在笑。一脸苦相没有人愿意理睬你。”从今天起，直到你生命最后一刻，就用心笑吧！

好的笑容需要更好的心态来衬托，一个人的心态决定情绪的管理，影响整体的感知度与尊重度。其实人人都想心态好，可是生活天天跟我们开玩笑，我们能做的只有全然接受、积极创造、换个角度思考，世界别有一番风味……好心态造就好的仪态。

在课堂上于老师的教导我体会到，人的仪表美包括容貌美、形体美和在前二者基础上通过束装打扮而取得的修饰美。容貌美是人的面容、肤色和五官长相的美，它是仪表美中最显露的部分，因而占有重要地位。形体美是人的整体形态的美，是仪表美的基础，所谓“堂堂仪表”，实质上就是指美的形体。修饰美对于强化容貌、形体美具有不容忽视的作用，因而是构成仪表美的重要组成部分。

人的仪态都是从肢体语言、动作所表达出来的，比如站姿、坐姿、蹲姿以及手势、语言等等。我们要谦恭礼让，谦恭礼让就是在人际交往中有谦虚的态度、尊重别人、对人恭敬、懂得礼貌、谦恭礼让是中国人的传统美德。谦恭礼让能与别人友好相处，也能赢得别人的尊重、友谊和帮助，已是一个动姐所应当具备的基本条件。“孔融让梨”的故事大家都听说过，四岁的孔融把大梨让给哥哥和弟弟吃，而自己却吃小的，这正说明虽然年幼但礼仪却不短缺。

在短短的时间里，于老师用她通俗易懂的方式，让我理解了

如果失去了今天，不算失败，因为明天会再来。如果你失去了金钱，你不算失败，因为人生的价值不在钱袋。如果你失去了文明，你是彻彻底底的失败，因为你已经失去了做人的真谛。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇四

一、通过职业素质的培训：使我树立了正确的从业观念，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功物业助理应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格物业助理。

二、通过服务原则的培训：首先就是服务意识，就是指在服务过程自觉与主动；接着是微笑，微笑是一种国际礼仪，能充分体现出一个人的热情和魅力。还有对错原则、换位原则、机遇原则等等。

三、通过这次培训总结了以下几点心得

1、热爱工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有热情：物业工作主要是手头工作，多一些也不会累坏。所以我们要做到眼到、心到、身到、口到，主动地工作。

4、要有自信心：自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为业主负责，给业主提供优质的服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，物业企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

今后我们的工作需要，每天进步一点，创新一点，多做一点，完善物业管理体制。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇五

“孩子□ok□钱、唱歌”伴着一遍遍练习微笑的节奏，我们这期的服务礼仪培训也已结束，带着“听进去、做出来、传下去”的宗旨，让我对这次培训颇有感触。

我进一步认识到加强礼貌礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于礼貌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，经过言谈、举止、行为等，对自我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适宜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。良好的礼仪能够赢得陌生人的友善，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。经过学习，明白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我一向做得都还算不错的话，经过学习我才明白什么是差距。差距不仅仅体此刻理论高度的欠缺，更多的还是体此刻日常工作中的不足。

做为一名vip客户经理，更要严格规范自我的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来应对我们的客户，用一颗健康的心态来应对自我的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下完美的印象，争取做到一名优秀的服务人。

服务礼仪的学习虽然结束了，但学习的目的远没有所以而结束，相反我觉得应当是学习与工作相结合的开始。曾几何时，我也有过对客户无理的要求而生气过，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，此刻想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自我，审视自我的时候，心中也为自我树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我此刻说得如何冠冕堂皇，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。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇六

在经济和汽车产业都飞速发展的今天，无论是公务车、私家车，是出租车的拥有量都在不断增长。而司机人员截止

到2019年已达5000多万人，并且还以每年550万人的速度递增。司机人员的形象、素质是展示一个城市、一个国家文明的窗口。而很多司机人员交通文明的缺失、个人形象的“不拘小节”，成了国家形象的“伤痕”。

有人给司机人员作过一项调查：看到横穿马路的行人，是踩刹车还是踩油门？所有司机都选择了踩刹车。但实际上很多人都有过站主人行横道中央，被飞驰而过的汽车吓得不知所措的经历。按发生车祸的原因分析，我国司机违章、不文明驾驶导致的车祸占70%~80%。而不久前某媒体评出的开车不文明行为中：“动辄乱鸣笛”、“酒后开车”、“违法掉头”、“开车打手机”、“违法抢行”、乱开远光灯”、“拐弯、并线、起步、停车不打转向灯”、“违法倒车”、不按规定会车”、“不按规定让行”、“与行人、自行车抢道、”“人行道上开快车溅人一身水”等均榜上有名。

这些都从侧面反映了很多人的安全驾驶、文明驾驶、礼让他人的见念还比较淡薄。这不仅影响了司机形象、城市形象、国家形象，也给他人的生命财产带来极大危害，给家庭和社会带来了巨大的心理创伤。

解决这些问题，除了交通监管部门要加大监管力度外，更要求广大司机人员能从自身做起，思想上重视、行为上自律，讲司机礼仪，文明驾驶、遵守交规、尊重乘客、礼让他人。

1、系安全带，是开车前的准备工作。开车之前，应该先和乘客确认一下要去的目的地。

2、当车上乘坐的是老、孕、病乘客时，应该稳速行进，以保证他们的安全和舒适。而且在上下车的时候，如果可能的话，应该主动搀扶一下。

3、如果需要接打手机，必须先停车，以保证自己和其他乘客的安全。

4、不要总通过后视镜“窥”后座的乘客，除非是你亲密得不能再亲密的人。否则，总会让人感到不自然。

5、为保持车里新鲜的空气，司机必须带头不在车里抽烟。

6、乘客下车的时候，要提醒他们拿好自己的东西。

7、和乘客聊天解闷是常有的事。但我们要注意选择话题。就像天气、当地的风俗、特产、名胜以及沿途的景观等一些大众化的话题永远都可以说。而像婚嫁、年龄(特别针对女性的时候)、工资，甚至还包括来这儿干什么等等话题，涉及到个人隐私的内容，都不应该问起。

8、当车停在十字路口的时候，要把车停得远离人行道，以免给行人带来不便。即使交通灯已经转变为绿色，也不要和行人抢路，以免出现意外。

9、在车经过水坑的时候，一定要注意减速、避让，不要因快速行使而使水溅到行人的身上。

10、现在新手司机的车，车后都有明显标志。应该对新司机持有宽容和理解。不要在后面使劲按喇叭，或者跟得太紧，造成新手紧张而出现意外。

11、短时间内频繁地按车喇叭，就像一个人大喊大叫一样，都是很不礼貌的行为。在交通阻塞时按喇叭不光无济于事，还会让人烦躁。

12、司机应要注意自身的着装，不要以为车内是私人空间，而忘乎所以，甚至有些男性在天热的时候光着膀子开车。

(1)保持车容整洁。勤擦车身，不在车内吸烟、吃有异味的食品，保持车厢无异味;座位无灰尘、无污物。

(2) 着装得体。男司机不穿无袖背心；女司机不穿超短裙，不浓妆艳抹。

(3) 交谈得当。乘客主动聊天时，应作回应，但应注意选择话题，可以谈论诸如天气、当地风俗、特产、名胜以及沿途的景观等一类话题，忌谈涉及个人隐私的内容、宗教民族等敏感问题和小道消息、八卦新闻。

(4) 安全第一。服务时，不酒后行车，不接打移动电话，不超速行驶，在乘客上车后，提醒系安全带，并检查车门是否关好；当车上乘坐的是老、孕、病乘客时，减速行进，如有需要，主动搀扶上下车。

(5) 服务主动。乘客上车前，协助客人摆放、安置所携带的大件行李；运营行驶时，按照乘客要求路线或合理路线行驶；须加收空驶费、过路、过桥费时，事先向乘客说明；路况不好时，提醒乘客扶好；遇到事故或纠纷时，先安排好乘客；到达目的地后，按照计价器显示金额收费，主动出示合法票据；乘客下车时，提醒其拿好自己的物品。

(6) 礼让他人。遇到前方带有明显新手标志的车辆时，应宽容、理解，注意礼让。

接到出车任务后，要提前 5—10 分钟到指定地点等候。在等车的时候，绝对不可以催叫或按喇叭。

客人上车前要在车外等候并为客人开门。一只手开门，另一只手垫在车门顶上，万一客人不小心一抬头撞到门顶的时候，撞到的是你手而不是金属门。

鉴于司机工作的特殊性，要严格遵守保密制度：不该说的话不说、不该问的事不问、不该听的话不听。否则，不论是从职业道德，还是从制度、法律层次来说，都是不允许的。

讲司机礼仪，是一种自觉、尊重和美德，是塑造司机人员积极、稳定、健康的职业形象的需要；是提升素质、文明行车、安全行车的需要；是遵守交规、尊重乘客、尊重行人的需要；更是自我尊重的需要。以广大司机人员的实际工作内容为出发点，对司机人员的道德意识、个人形象、车辆维护、语言举止、服务礼仪等方面逐一进行了介绍，以期对司机人员的日常工作有一定的指导、借鉴作用。

做讲交通道德的好司机

司机形象自我检查

塑造文明的司机

交通行为

出租车司机服务礼仪

司机人员必知涉外知识

课程培训介绍

授课方式：

理论教学

案例分析

实操模拟

讨论答疑

在岗职业司机

准备参加职业行车工作者

职业司机的形象，来自于司机对乘客服务的认识

通过司机心理素质培训，深刻理解前方面服务的重要性。

本课程收次提出职业司机综合素质(道德、心理、专业、生理)的观念。

课程中安排可应对客观实际，进行互动式训练和情景模拟，如如何沟通融洽人际关系等。

本课程从个人，服务对象(乘客)，道路交通等多个角度研讨职业司机工作中的问题。

明白优质服务的重要性和主要成功因素。

掌握服务中的基本态度、知识和技巧。

深刻理解素质的内涵。

掌握角色定位，从容应对技巧，提高自身心理素质。

制定近期改进计划。

案例，强化职业司机在工作中的技能技巧，进而转化为行动，使公交公司、出租车公司形象不断提高，促进整个交通管理系统运行绩效不断提高。

主题一：司机职业素质

主题二：职业司机礼仪形象规范

主题三：沟通融洽心态

主题四：司机礼仪形象修养

主题五：自我调适

主题六：仪表仪容行为规范

主题七：角色认知

主题八：积极言辞

主题九：职业司机行车中的基本行为规范

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇七

俗话说：细微之外见精神，越是细节问题越能反应服务质量，越能体现商业精神和信誉。养生会所不再是只注重技术，养生会所发展到今天，已经是服务与技术的竞争，现在养生会所的服务体现在细节上。一个养生会所的服务项目直接反应了美容养生馆的文化和品味。服务要流程化标准化，服务礼仪要细节化。可现在大多数的养生会所都只是停留在原来的观念中。

为了提高养生会所全体服务工作人员的服务技能和质量，也为了养生会所今后更有效地创造顾客，本方案拟通过“七”步培训计划，打造养生会所软实力，且重在实操训练，目的在于提高养生会所全体员工的综合素质。最后，通过技术人员的零星且具体的动作指导，规范服务标准，制定职业养生服务体系，并形成工作制度，然后具体实施。

主要培训计划如下安排：

第一讲：服务礼仪的基本要求

一. 理论讲授

1.3 主动服务：如主动打招呼、让座、引领等

1.4 热情服务：真心实意、全心全意、充满善意、三米微笑原则

1.5周到服务：一视同仁、安排细致、有条不紊、想在前面

二. 实操训练

1. 引领规范及行姿规范操作

2. 文明用语及文明禁语实训

通过这一过程的培训，使服务人员明白服务礼仪在创造顾客中的重要性。而且通过规范动作、文明用语、服务意识的培训，达到服务工作人员基本礼仪标准。

第二讲：服务礼仪的原则

第一部分：理论讲授

一、三a规则

1.1 接受服务对象

1.2重视服务对象

1.3赞美服务对象

二、首轮效应

2.1至关重要的第一印象

1. 树立良好的声誉，需要二十年的时间，而毁掉它，五分钟就足够了。

3. 一个信息的传递：7%语言+38%语音+55%形体

2.2 心理定势的形成

2.3 制约的因素

2.4最佳的第一印象：

三、亲和效应

3.1 亲和效应的产生(简单介绍)

3.2 间隔性亲和力特征

3.3 亲和力的养成方法

四、末轮效应

4.1 抓好最后环节

4.2 做好后续服务

4.3着眼两个效益(经济效益和口碑效益)

五、零度干扰

5.1 创造无干扰环境

5.2保持适度距离

5.3热情有“度”

第二部分：实操训练

1. 微笑的练习与保持(重点：微笑的养成方法训练)

第三讲：服务人员的仪容礼仪

第一部分：理论讲授

一、面部修饰

1.1 基本要求

1.2 局部修饰(职场化妆的基本规范、面部表情礼仪、眼神礼仪等)

二、发部修饰

2.1 发部的整洁（标准讲解）

2.2 发型的选择（根据脸型、气质、个性等选择合适的发型）

2.3 头发的美化

三、肢体修饰

3.1 手臂的修饰（细节的讲授）

3.2 下肢的修饰(脚及其饰品、腿及其饰品等)

第二部分：实操训练

1. 面部表情的礼仪与训练

2. 化妆及补妆的禁忌训练

第一部分：理论讲授

一. 穿着原则

1.1 讲协调、重身份

1.2 男士西服的穿着

1.3 女士的衣着

二. 饰品的佩戴

2.1 服务人员饰品的佩戴

2.2 服务人员着装及饰品禁忌

第二部分：实操训练

1. 西服穿着禁忌

2. 打领带的手法

3 戴戒指须知

第五讲：服务人员的仪态礼仪

第一部分：理论讲授

基本仪态

1 站姿训练——有男士和女士，手位与脚位的区别；站立方式的讲解

2 坐姿训练——男士与女士的区别；坐姿与手位动作；禁忌等

3 蹲姿训练——方式、禁忌等

第二部分：实操训练

1. 站姿特训方法

2. 坐姿特训方法

第六讲：服务人员的举止礼仪

第一部分：理论讲授

一. 基本举止礼仪

1.1 尊重客人——以递交物品为例介绍尊重的含义

1.2 举止的分寸——角色意识、距离的概念

1.3 日常礼节性举止讲授

1.3.1 介绍

1.3.2 使用名片

1.3.3 握手及鼓掌

1.3.4 鞠躬与欠身

1.3.5 举止禁忌(不雅行为及冒失行为)

第二部分：实操训练

1. 递送名片的方法特训

2. 鞠躬的标准训练

3. 鼓掌、起立及欠身的实训

第七讲：服务人员的语言礼仪

第一部分：理论讲授

一. 说话的基本要求

1.1 清晰、准确、真诚、情感

1.2 时代感及对顾客的询问方式

二. 善于说话

2.1 说话要有所准备

2.2 用语文雅，学会幽默，忌粗俗的语言

2.3 对客称呼及寒暄的方式

2.4 服务禁语

第二部分：实操训练

1. 语速的训练

2. 对客询问艺术

3. 谦辞敬语的使用方法训练。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索员工服务礼仪培训计划。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇八

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，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十分重要，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，职场礼仪在商务活动和对外交流中显得尤为重要，所以我们务必要掌握必须的职场礼仪。

20xx年11月2日，学校请来专业的礼仪教师为我们讲授职场礼仪与电话应对技巧，结束后我感触颇深。

在工作中，我们的一言一行，一举一动都有各自的礼仪规范，都是我们不能忽略的，而这些礼仪是最能体现我们的素质和对待工作的态度，也是我们最不能忽略的地方。有时一个小小的细节都可能成为成败的主要因素。

经过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自我的不足，而这些东西正是我们此刻最需要的东西。经过学习，让我们明白了怎样做才能做到互相地尊重。经过学习，让我意识到以前忽略的这些问题会给我们造成很多的负面影响。经过学习，我觉得我们在平时的工作中应认真的做到“注重细节，追求完美”，力求做好每一件事。

“礼仪”就是行为规范，无规矩不成方圆，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物的标准化做法。“教养体现于细节，细节展示素质”。其实规范也是展示于细节的，在任何状况下，我们都要从细节出发，从小事着手。

所以我们强调礼仪，它是交往艺术，它是沟通技巧，它是行为规范！

经过这短短的一次学习，让我了解到了礼仪在工作中的重要性。经过这次培训，我将在工作中更加努力，并学以致用。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇九

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：“感谢你们的到来，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。

服务礼仪培训工作报告 服务礼仪培训心得体会篇十

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，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十分重要，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，职场礼仪在商务活动和对外交流中显得尤为重要，因此我们务必要掌握必须的职场礼仪。

20_年11月2日，学校请来专业的礼仪老师为我们讲授职场礼仪与电话应对技巧，结束后我感触颇深。

在工作中，我们的一言一行，一举一动都有各自的礼仪规范，都是我们不能忽略的，而这些礼仪是最能体现我们的素质和对待工作的态度，也是我们最不能忽略的地方。有时一个小小的细节都可能成为成败的主要因素。

通过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自己的不足，而这些东西正是我们此刻最需要的东西。通过学习，让我们明白了怎样做才能做到互相地尊重。通过学习，让我意识到以前忽略的这些问题会给我们造成很多的负面影响。通过学习，我觉得我们在平时的工作中应认真的做到“注重细节，追求完美”，力求做好每一件事。

“礼仪”就是行为规范，无规矩不成方圆，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物的标准化做法。“教养体现于细节，细节展示素质”。其实规范也是展示于细节的，在任何状况下，我们都要从细节出发，从小事着手。

所以我们强调礼仪，它是交往艺术，它是沟通技巧，它是行为规范！

通过这短短的一次培训学习，让我了解到了礼仪在工作中的重要性。通过这次培训，我将在工作中更加努力，并学以致用。