

最新服务礼仪培训感悟(通用5篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得感悟，如此就可以提升我们写作能力了。那么心得感悟该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的优秀心得感悟范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务礼仪培训感悟篇一

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。

服务礼仪培训感悟篇二

作为一家餐厅或酒楼在开业前，或者在一批新员工上岗之前，必须有一个明确的管理目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行培训。下面是本站为大家准备的服务员的礼仪培训，希望可以帮助大家！

员工仪容仪表：

1. 员工的穿着打扮是酒店礼仪重要的组成部分，用一句现代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销，员工清新的工作服会强化酒店的形象，因此，员工着装的基本要求就是“清洁整齐”，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，若穿戴不整齐，会破坏酒店的形象。
2. 除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净，指甲一定要修理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

4. 待人接物讲究礼貌，彬彬有礼，这是搞好酒店服务的关键所在，员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何成本，礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头客的重要因素。

楼面服务基本礼貌用语：（服务规范礼貌用语）

1. 迎客--- “您好，欢迎光临！”
2. 拉椅请座--- “先生/小姐，请坐！”
3. 开位问茶--- “请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢？”
4. 派餐巾--- “先生/小姐，请用毛巾。”
5. 斟茶--- “先生/小姐，请用茶。”
6. 问酒水--- “先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢？”
7. 斟酒水--- “先生/小姐，帮你斟上酒水好吗？”
8. 收茶杯--- “先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗？”
9. 上汤--- “这是汤，请慢用。”
10. 上菜--- “这是菜，请各位慢用。”
11. 更换骨碟--- “先生/小姐，帮您换骨碟。”
12. 撤换茶碟--- “请问，这个茶碟可以收走吗？”
14. 饭后茶--- “请用热茶。”
16. 送客--- “多谢光临，欢迎下次再来，拜拜！”

操作中需打“请”的手势

规范礼貌用语及操作程序：

2. 把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势)。双手把菜谱递给客人并说道：“先生，这是我们的菜牌。”然后询问客人：“您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音……等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。

要求：语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

4. 拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说：“先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项：

a□善于观察分清谁是主人。

b□对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

d□服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5. 递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。(问的方式见第二条。)

要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，

小食。

6. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9. 斟酒要求。

a. 上酒水要从客人的右边，身稍斜站，以微微弯腰的姿势。

b. 向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c. 斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d. 斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10. 收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11. 上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。

注：上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为

客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭；如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12. 巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹，在客人的右边把收银夹打开说：“先生/小姐，谢谢(多少)钱。”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18. 检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品；若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭；若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19. 收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐

巾，席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20. 清理现场。重新布置环境，恢复原样。

如何接听电话：

三响之内必接听。所有来的电话，务必在三响之内接听，只有这样才能充分体现酒楼的工作效率，问好之后，再报单位，再问候语，这样可以避免搞不清身份和拨错电话的麻烦；例如：“你好，城苑酒店，请问我能帮到你什么忙吗？”切忌自己什么也不说，只是一味地询问对方，“你是谁，哪个单位，你找他什么事等，”这样做法是极不礼貌的，另外值得注意的是，问好，报单位，问候语这三者开头语的顺序不能颠倒或弄错，这样显得彬彬有礼，给人一种亲切感。

3. 要学会聆听。在客人讲完之前，千万不要打断他的话，如果听得不清楚对方的话，要复述一遍，以免搞错了对方的意思，如客人投诉，接听要耐心，回复对方的话，要十分注意语气和措辞，要显得热情，友善，亲切，要对方能体会到你对他的关注。

4. 要培养好做记录的习惯。客人的电话预定，投诉；上司电话交代的事情都要一一记录，随时汇报，交接。

5. 要记住熟客和上司的声音。这样客人和上司就会很放心的让你去传达，落实！

6. 说话语气要平和，答话声音要亲切。人们都不会忘记电视连续剧《公关小姐》中曾多次出现公关经理周颖接电话的镜头，她拿起电话后总是十分亲切的声音说：“您好，我是公关部周颖”这种亲切，明快的声音使对方感到舒服，满意。

使用名片的好处：

在社会交往中，宾主双方相互介绍完之后，人们常常接着交换名片，名片人们称它为“交际的使者”，近些年来，在人际交往和公关活动中，名片的使用越来越普遍，名片的使用大有好处。

2. 使用名片介绍方便，通常来讲，在口头自我介绍时，人们对自己的职务不好启齿，特别是头衔多，身兼数职的，别人以为你吹嘘，使用名片能对付这些矛盾。

3. 使用名片印象深刻，名片上的白纸黑字保留时间长，只要名片在，就不怕因工作忙，事物多而忘了对方，随时可以进行通信联系，还能起到不断介绍，推销自己的作用。

4. 使用名片具有广告作用，人们在进行商业及业务来往时，可以使他们对自己所从事的业务有所了解。

递送与接收名片的礼节：

递名片。事先将名片准备好，放在上衣口袋里，一到时机就双手递上，应避免事先没有准备好，需派名片时，上上下下各个口袋里乱翻乱摸，结果一看，还是别人的名片，于是又寻找，这种情况会给对方造成极坏的印象，递名片时应用诚挚的语调说：“这是我的名片，以后多联系或以后多关照”。

2. 接名片。许多人不太重视接名片，对方递名片时，他却忙着拿烟倒水，一个劲地招呼对方，对方递上名片，他却单手接过，匆匆看后就把它往桌子上一扔或随手往口袋里一塞，然后又忙着接待对方，尽管他很热情，但对方看到这样对待自己的名片，心理肯定不是滋味。

4. 作为餐厅侍应，在与客人交谈结束后，还可以把你对对方的了解，爱好，特征等记在名片上，等下次与他见面时，不但能一下子说出他的名字，还能随口以他的爱好和擅长为话

题，进一步拉近与客人的关系，这样，对方必然会感到意外，高兴。

1、忌旁听

这是物业服务人员的大忌，客人在交谈中，不旁听、不窥视、不插嘴是物业服务人员应具备的职业道德，服务员如与客人有急事相商，也不能贸然打断客人的谈话，最好先采取暂待一旁，以目示意的方法，等客人意识到后，再上前说：“对不起，打扰您们谈话了。”然后再把要说的说出来。

2、忌盯瞅

在接待一些服饰较奇特客人时，服务员最忌目盯久视品头论足，因为这些举动容易使客人产生不快。

3、忌窃笑

客人在聚会与谈话中，服务员除了提供应有的服务外，应注意不随意窃笑、不交头接耳、不品评客人的议论，以免引起不应有的磨擦。

4、忌口语化

有些服务员缺乏语言技巧方面的学习和自身素质的培养，在工作中有意无意地伤害了客人或引起某些不愉快的事情发生。

5、忌厌烦

服务礼仪培训感悟篇三

在领导的大力安排和重视下，我行于2006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

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。

服务礼仪培训感悟篇四

在领导的大力安排和重视下，我行于20xx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，但是从不去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。

服务礼仪培训感悟篇五

在领导的大力安排和重视下，我行于20xx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。