

2023年服务礼仪总结 服务礼仪培训工作总结 总结优选(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务礼仪总结篇一

*素来有礼仪之邦的美称，而良好的行为规范又能体现一个人的礼仪修养。礼仪贯穿日常生活的各个方面，有政务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、职场礼仪五大类。其中，作为一个即将步入职场的大学生，学好职场礼仪尤其重要。

子曰：不学礼，无以立。那么，如何学好职场礼仪又是一门深厚的学问。所以，在本学期选修课中，职场礼仪这门课程成为了我的首选，当然也如愿选到了这门课程。首先我们应该知道何为职场礼仪？所谓职场礼仪，是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。职场礼仪没有性别之分，工作场所，男女*等。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

荀子说：故人无礼则不生，是无礼则不成，过无礼则不守。通

过一学期的学习，我对职场礼仪深有体会。职业礼仪是职业人员必须遵守的自尊敬人的行为规范，律己敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业具体表现。职业礼仪可以有效自己的_形象，给交往对象以_、敬业、权威、有礼、有节的良好形象，从而形成独特的竞争优势。职业礼仪作为社会交往中行为规范的准则，是由人们共同完善、共同认可产生的。在人际交往、商务活动、事物接待与服务工作中，人们应当自觉学习和遵守职业礼仪，按章办事，任何胡作非为、我行我素的行为都是违背职业礼仪要求的。职业礼仪应遵循宽容、敬人、自律、遵守、适度、真诚、从俗、*等的原则。

在还没学习职场礼仪之前，我一直觉得职场没有那么多的束缚。日常，服饰，打招呼之类也没有太多约束。现在终于明白，在职场礼仪中，握手也是一门学问，日常穿着也有严格的要求，下属对上司，上司对下属的称呼也要严格遵守。这是一种礼仪原则。工作中有很多地方都是要严格规范自我的，从小小的电话，短信用语，鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略，比如在*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，文明礼貌。鞠躬礼是否标准、文明用语声音大小是否适中、面部是否有表情等常见问题我们好像都没有多加注意。所以，我们应该加强礼仪方面的学习，还要做到学以致用。

一个合格的企业，其企业员工也必将会有良好的职场礼仪规范。良好的礼仪行为能够改善和提升企业形象，提升企业生命力，有助于提高企业的经济效益，并可以通过表层形象展示企业的价值观，经营理念、目标追求等企业理念，企业的表现形式之一。对个人而言，遵守职场礼仪能有效提升个人素质，塑造良好职业形象，有利于人与人之间的交流，职场礼仪能使工作成为艺术。还有，企业的竞争很大程度上也来自于员工素质的竞争，而职场礼仪又是员工素质的重要表现，良好的礼仪不仅是个人形象的直接表现，还关系到企业

形象。在今天，良好的礼仪能赢得客户关注，赢得同事尊重，也能赢得上司的提拔。员工素质修养，直接关系到业主满意度，关系到企业的利益。礼仪不仅仅是礼节，还原我们内心的真诚，当我们真正关心别人，善待别人，在意他人时，那就是对他人最好的尊重。

有理走遍天下，无理寸步难行。通过本次学习，我想在步入职场后，我会更加注重自己的一言一行，从每个细节做起，严于律己，宽于待人，灵活运用理念知识于实践，展示自己优秀的一面，同时也向别人展示我们企业的良好形象。

服务礼仪总结篇二

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。

本次培训，是通过对职业司机的心理素质，礼仪形象的教育，让司机了解自己在性车工作中的位置全面掌握服务乘客要诀，缓解交通拥堵中的责任和义务。提出有效的工作经验，以丰富的理念和生动的个案。

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

服务礼仪总结篇三

从几位有经验的老师身上，我学到很多东西。不论是课堂管理或是学生问题解决都对我有很大的帮助。我会虚心向他们学习，也会努力总结自己的教学。上好自己的每一堂课，做

个名副其实的优秀教师。

服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们农行的每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的服务工作中，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。通过这次培训感触颇深，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx□开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

在人字支撑运动时，两个人背靠背坐到地上再起来，充分利用了人字原理，训练了两个人之间的配合、协作，让同事之间的关系更加融洽。

开展结核病防治工作，病人转诊率达100%，同时进行病人的追踪治疗和随访管理，督促病人按时服药，定期复查，资料及时汇总上报。

重视演讲，精心准备，掌握技巧，多看多读多听，多用经典案例，经典语言，案例要生动形象，主题选准，善于调动听众，多做预演。

什么是团队精神，可谓是众说纷纭。但我觉得，团队精神就是公司上下目标一致、协同共进。就如航行于大海中的舰队，有智慧舰长的统一指挥，有勇敢船员的群策群力，在这艘船

上，每一个人都发挥着重要的作用，所有人都缺一不可。因此，优秀的企业家都深深地懂得团队精神的重要，任何一个成功的企业都有一个与企业文化一脉相承、卓尔不群的团队精神。

我想这次培训礼仪目的：让自己变成受别人欢迎的人——外国人把商务礼仪叫做“商务外交”。记得曾经在大学里礼仪老师常说对我们说三句话，第一句：“世界不会因你而改变”：要适应别人，而不是试图改变别人。在非原则性的事上不要随便对人说“不”，不要把自己的想法、看法强加于人。好心过度有的时候是一种伤害。所以我们应该做到：勇敢的面对生活，智慧的生活，凡是存在的都是合理的，只有合理的才会存在。不要试图去改变一切你看不惯的东西，因为不管你怎么努力，它依然存在，因为世界不会因你而改变。艺术的生活，交往艺术：待人接物之道。

在商务礼仪中，有两大基本原则：一是要摆正位置，二是要端正态度。所谓“在何位置思何职”，是什么身份就要做符合身份的事才合宜。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系。干什么做什么，干什么说什么，干什么像什么，才能达到良好的沟通。

作为一名农行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，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面对我们的客户，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农行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美好的印象，争取做到一名优秀的农行服务人员！

服务礼仪总结篇四

在20xx年的最后一天，大家在报告厅举行了形体与商务礼仪实训的动员大会。这天我们认识了我们的指导老师，她们是

李媛媛老师、童茜老师和张超老师。老师们给我们介绍了这两周的实训安排，同时也说明了这次实训的考核方式。这次实训的成绩有三部分组成，分别是20%的实训总结，30%的考勤，50%的礼仪展示和商务情景剧展示。虽然只有短短为期九天的时间，但是我发现这九天里我们要做的有很多。

礼仪是一种待人接物的行为规范，也是交往的艺术。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的展现。有礼走遍天下，无礼寸步难行。而我们是商务英语专业的，今后步入社会，进入职场，我们会较多的和外国人打交道。此时，我们的言行举止所展现的不仅仅代表着是个人素质，也不仅仅代表着公司形象，更是代表着我们整个民族的礼仪。礼仪是塑造形象的重要手段。在日常活动中，交谈讲究礼仪，可以使我们变得文明；举止讲究礼仪，可以使我们变得高雅；穿着讲究礼仪，可以使我们变得大方；行为讲究礼仪，可以使我们变得美好。由此可见，礼仪对于我们的的重要性，这次实训的实用性和必要性。我相信通过这次实训，大家的精神面貌肯定会焕然一新的，我们所学到的东西必将会让我们终生受用。

实训的每一天都被安排的满满当当。实训的第二天，我们的任务是仪态礼仪训练。学校从姜泓吟职业培训学校给我们请来了一个专业礼仪培训老师——高利平老师。她首先向我们介绍了什么是礼仪，也让我们了解到礼仪悠久的历史。我也知道了仪态包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。人们的面部表情，体态变化，行、走、站、立、举手投足都可以表达思想感情。仪态是表现一个人涵养的一面镜子，也是构成一个人外在美好的主要因素。怎么样才能把我们最好的精神面貌展现出来呢？首先是站姿，女生要把腿并拢，绷直，提臀，站成丁字步，抬头挺胸，眼睛平视前方，把手交叉握好放在腹前。男生要把两脚分开至与肩同宽，将手放在裤缝两侧，抬头挺胸，眼睛平视前方。其中，最重要的是要时刻保持微笑，露出6—8颗牙齿。我不得不说这样的站姿真的

非常累，但是大家都在坚持。老师们不断的给我们纠正姿势。高老师更是边跟我们讲解要注意的地方边给我们灌输一些关于礼仪的小知识，偶尔还有一些笑话。我们也算是“苦中作乐”了。除了站姿，我们还学了鞠躬，鞠躬可以分成15°鞠躬、45°鞠躬、90°鞠躬。一般场合下，我们可以使用15°鞠躬来表示问候，而45°鞠躬表示感谢，90°鞠躬则表示道歉。除此之外，我们还学了“请”的姿势，有小请、中请、大请三种，以及蹲的姿势和走姿。这个下午，我们“度秒如年”，真正意识到了礼仪是一门大学问，要想学好礼仪，我们任重而道远。礼仪是要靠平时生活中一点一滴积累的，也不可能一蹴而就的。

学习了仪态礼仪，接下来我们要学的是仪容仪表礼仪。这一项课程由姜泓吟老师来给我们讲解。姜老师首先教我们正确洁面的步骤，每个人应该根据自己的皮肤来选择适合自己的洗面奶，正确的使用洗面奶。如果女生化了妆，那么就要先卸妆再进行洁面。男生也要进行彻底的洁面，而不是睡前直接用水洗把面。清洁不彻底会造成毛孔堵塞，所以痘痘就会来了。尤其是在昆明这个灰尘满天飞的城市，我们更加要做好清洁工作，给皮肤进行大扫除。要想在以后的岁月里也保持年轻，那么我们从现在开始就是对皮肤进行保养工作。光是清洁是远远不够的，更重要的是做好补水、保湿工作，让皮肤富有弹性。我们都知道昆明是一个紫外线很强，气候又很干燥的城市。对于火辣辣的太阳，我们大家都是“裸”着出门，既不打伞也不擦防晒霜。后果就是回家听到最多的一句话就是“你怎么这么黑了啊”！一旦黑了，无论再怎么下功夫都很难恢复到之前的肤色了。可见，防晒工作的重要性。眼睛，是心灵的窗户。眼部的护理是至关重要的，由于眼部皮肤极其娇嫩，易疲劳，十分容易产生黑眼圈，长皱纹。根据不同的年龄段，我们要选择正确的眼霜来对眼部进行护理。我们现在要做的就是未雨绸缪。化妆，对于一名职业女性来说是一门必修课。老师们为了让我们更好的学会化妆，把我们分成10人一组，每组都会有一名专业的化妆老师来帮同学化妆做示范，讲解化妆要注意的要点。例如怎样选

择粉底，怎样涂抹，怎样画眉毛，怎样画眼线？我们学到了很多化妆的知识，还总结出了一个结论我们要经常拿自己练练手，学会化妆。除此之外，老师还给我们讲了职业装的搭配方法，穿衣技巧以及色彩搭配。同时，我们也在为我们的礼仪展示做准备。每天都感觉过得很充实，可以学到许多之前都不知道的东西。

商务交往活动中，接待是给客户留下良好第一印象的重要工作，为下一步深入的交往打下基础，接待要有周密的布置。接待的程序：预约——准备——接待——送客。那么，怎样才能使客户体会到你的热情好客、礼貌待人的诚意呢？大体上应做到以下几点：对于如约而来的客人，要表示热情、友好。对贵客或远道而来的客人，要指派专人出面，提前到达双方约定的地点，恭候客人的到来；接待人员要提前到达机场或车站，以示对客人的尊重。我们要做到要文明待客、礼貌待客、热情待客，接待工作在礼仪方面应做到严谨、热情、周到、细致。文明待客主要以主人的语言、举止和态度来体现：来有迎声、问有答声、去有送声。送客时的寒暄之辞：提醒客人的随身物品，对即将离去的客人说些客气的话，使客人愉快的离去。商务人员在与客户和上司乘坐电梯时，也应注意相应的礼仪。必须主导客人上、下电梯。首先必须先按电梯按钮，如果只有一个客人，可以以手压住打开的门，让客人先进，如果人数很多，则应该先进电梯，按住开关，先招呼客人，再让公司的人上电梯。出电梯时刚好相反，按住开关客人先出电梯，自己才走出电梯。如果上司在电梯内，则应让上司先出，自己最后再出电梯。除此之外，我们还要注意名片的递送，电话礼仪。

学完了商务接待和办公礼仪，我们在李媛媛老师的带领下去悠然·德尼咖啡沙龙学习西餐礼仪。一个给人非常轻松的工作室，在那里，我们见到了各种咖啡机，闻到了浓郁的咖啡香，也品尝到了热腾腾的美式咖啡。那里的老师首先给我们介绍了礼仪的含义，礼仪的作用，西餐文化在欧洲，所有跟吃饭有关的事，都被备受重视，因为它同时提供了两种最受

赞赏的美学享受——美食与交谈。除了口感精致之外，用餐时酒、菜的搭配，优雅的用餐礼仪，调整和放松心态、享受这环境和美食、正确使用餐具、酒具都是进入美食的先修课。去高档的西餐厅，男士要穿整洁；女士要穿晚礼服或套装和有跟的鞋子，女士化妆要稍重因为餐厅内的光线较暗，如果指定穿正式的服装的话，男士必须打领带，进入餐厅时，男士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、点酒都应请女士来品尝和决定。就座时，身体要端正，手肘不要放在桌面上，不可跷足，与餐桌的距离以便于使用餐具为佳。餐台上已摆好的餐具不要随意摆弄，要将餐巾对折轻轻放在膝上。使用刀叉进餐时，从外侧往内侧取用刀叉，要左手持叉，右手持刀；切东西时左手拿叉按住食物，右手执刀将其锯切成小块，然后用叉子送入口中。使用刀时，刀刃不可向外。进餐中放下刀叉时，应摆成“八”字型，分别放在餐盘边上。刀刃朝向自身，表示还要继续吃。每吃完一道菜，将刀叉并拢放在盘中。刀、叉又分为肉类用、鱼类用、前菜用、甜点用，而汤匙除了前菜用、汤用、咖啡用、茶用之外，还有调味料用汤匙。在吃西餐时，我们还要注意酒杯的拿法，正确的持杯姿势应该用拇指、食指和中指夹住高脚杯杯柱。首先，夹住杯柱便于透过杯壁欣赏酒的色泽，便于摇晃酒杯去释放酒香。如果握住杯壁，就用手指挡住了视线，也无法摇晃酒杯；其次，饮用葡萄酒讲究一定适饮温度，如果用手指握住杯壁，手温将会把酒温热，影响葡萄酒的正常水平。我们要牢记这些礼仪，以便今后踏入职场使用。

商务谈判作为一项为切磋商达成合作关系而进行的商务活动是一个严谨重要的过程。商务谈判与签约礼仪扮演着很重要的角色。不了解这些礼仪，随时会陷入麻烦，甚至危及公司的形象和利益或是破坏公司关键的商务关系。熟练掌握一定的商务谈判礼仪有助于在商务谈判中获得成功。商务谈判之前首先要确定谈判人员，与对方谈判代表的身份、职务要相当。谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁正式、庄重。还要布置好谈判会场，采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，

应让给客方。谈判前应对谈判主题、内容、议程作好充分准备，制定好计划、目标及谈判策略。

谈判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的良好谈判气氛。姿态动作也对把握谈判气氛起着重大作用，应目光注视对方时，目光应停留于对方双眼至前额的三角区域正方，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳严肃。签约仪式上，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自一方代表身后。助签人员要协助签字人员打开文本，用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字，然后由助签人员互相交换，代表再在对方文本上签字。签字完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

服务礼仪总结篇五

今天小编为您带来了服务礼仪培训个人思想总结范文，希望对您有帮助，上公文站，发现学习。

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z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。

通过这次培训，我收获丰富，感受深刻。国际黄经理给我们

授课的内涵十分丰富，无论是对我的工作，还是对我的人生都有新的启发和认识，让我重新审视自己，提升自我，教会了我应该如何规范自己，成为一个真正的服务人。

服务礼仪，看似简单，其实不然，正如黄经理所讲的是服务人员在与顾客接触或提供服务过程中应遵守的交往艺术，是一门学问。黄经理说以前我们都说顾客是上帝，现应改为顾客是朋友，因为对上帝只是一味地服从，而对朋友，你会处处为他着想，这是体现了我们金钥匙的满意加惊喜，也就是我们对客人要真心实意，不是像机器人般机械化地运作，这样，客人体会不到我们的真诚，热情，所以要打动顾客就要做到黄经理所说的那几点：解决问题，兑现承诺、陪同办理、细节人性化、服务快捷、给予外部咨询、有形产品令人放心。这些都是很重要的，要是我们能做到这些，就一定能让客人称心满意。还有黄经理讲到的换位原则，要站在客人的立场上看问题，就会想怎样的服务才是让人满意的，我们就会有服务意识，全心全意为客人服务。当客人向我们提出意见或不满时，我们不应该把其当作麻烦，一味地埋怨，我们而要把其当作是一个提升服务水平的机会，积极应对，这就是黄经理所讲的机遇原则。

微笑，无论在哪种场合都是受欢迎的。尤其作为一名服务人员，学会微笑是首要的，也是必要的。黄经理讲到微笑原则是一种国际礼仪，是服务人员必需做到的，一定要学会微笑，微笑令人心情舒畅，微笑可以弥补工作上的一些过失。但我们服务人员除了对客人有礼之外，最主要的还是要真真正正地为客人解决问题。所以黄经理所说的“微笑服务是表，解决问题是理，表里如一是真！”是非常有道理的。

我感到十分庆幸能上到黄经理的这一堂课，这一堂课意义深远，对我的工作、人生都起着鞭策作用。教会了我如何做好一个真正的服务人员，要微笑面对客人，热情、真诚地为客人解决问题，争取成为一名优秀的服务人员。

在这次文明礼仪学习后，我们恍然大悟，原来在平时的工作中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语声音太小、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。

所以，我觉得我们在平时的工作中应真正地做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事。当然，这不仅是单单要求我们文明礼仪方面，还包括业务水平方面，我们应在提供文明服务的前提下认真学习和掌握各种文件，真正为车方营造一种良好的收费氛围，让他们真正地感受到我们的真诚！