

# 服务礼仪培训心得体会 服务业礼仪培训心得(实用5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 服务礼仪培训心得体会篇一

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。不要在还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。

礼仪培训感悟

## 服务礼仪培训心得体会篇二

上周末参加了行里组织的礼仪礼仪培训班，两天的学习下来让我受益匪浅在这次礼貌礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的生活中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到礼貌用语，似乎我都有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、礼貌用语声音太小、面部无表情等常见问题我都没有多加注意。

这次的培训能够说是从身体到思想上的一次彻底的洗礼，作为一个服务人员外在的仪表，站坐立行的各种姿势，对于服务客户时应抱有的各种心态。中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，孔子认为礼仪是一个人“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪能够很好的将一个人自身素质的高低体现出来，从另一方面来讲有好的形象，好的素质的人更能够得到别人的信任。

试想一个对于生活悲观失望的人，一个愤世嫉俗的人，怎样会注意到自己的仪表，怎样会有微笑的情绪，一个连对客户提出的问题，对应对工作的压力都没有信心承受的人，又怎

样会笑的出来呢？因此我们要绽放出发自内心的微笑，正因微笑具有穿透心灵的力量，能够冰释所有的哀怨与愁苦，微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个晴或雨的日子。气质是自信的表现，只有有自……此处隐藏13674个字。

服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们酒店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的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

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，主人和顾客等等关系。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。

做为一名酒店的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听顾客的来电，耐心的解答顾客的请求，用一颗健康的心态来面对我们的顾客，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酒店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顾客留下美好的印象，争取做到一名优秀的酒店服务人员！

## 服务礼仪培训心得体会篇三

礼仪能体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。要写一篇礼仪培训心得，先来学习礼仪培训心得的写法吧。你是否在找正准备撰写“控梯礼仪服务培训心得”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

今天下午，孩子所在的幼儿园——呈贡二幼邀请大班的孩子家长参加了一次有意义的家长培训，我有幸参加并聆听了中央教科所礼仪教育专家余航老师为家长们做的以《如何开启孩子幸福的一生》为题的讲座，听后很有感触。

余老师的讲座以中华传统礼仪教育为主线，强调了以“习惯培养”为主的礼仪教育对于孩子的一生发展有着深远影响，通过具体事例，阐述只有让孩子从小学会“自律”与“尊重”，才能真正开启孩子幸福的一生。

礼仪是人们在社会交往活动中的行为规范与准则。对一个人来讲，礼仪是道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来讲，礼仪是文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。我国自古就有“不学礼，无以立”的说法，书香门第以“诗礼传家”为荣，平民大众也把“知书达礼”视为有学识、有教养的标准，要求女子们努力做到。一个素质高、有教养的人，必定有良好的文明修养，这样的人，会被人尊重，受人欢迎，从心理学上讲，被众人接纳的程度高，有利于建

立和谐的人际关系，有利于打开局面，发展事业。而当孩子懂得尊重他人，理解他人，形成了良好的行为习惯，他就会被别人接纳，受大家欢迎，就会有很多的朋友，而这些朋友又会间接或直接地给他带来相应的发展机会，从而让孩子逐渐形成健全的人格和与人交往、处事的能力。心里学家约翰·戈特曼的研究也显示，那些懂得礼节、礼貌的孩子，其身心会更加健康，而且会关心他人、更富有同情心，朋友更多，学习成绩也更好。由此可见，孩子进行礼仪教育也是提高学习成绩的一种途径。

如今随着社会的发展，我们在不断强调对孩子进行智力开发和特长培养的同时，也丢掉了一些传统的美德，忽略了对孩子进行礼仪、规则的教育与训练。我也是搞教育工作的，自己非常清楚当前我们的教育由于受到应试教育的影响以及社会大环境的冲击，对知识技能的训练力度高于习惯培养，甚至忽视社会公德教育！对于“德育”的缺失与无力，我也对我们的教育方式感到万分担忧，过度的智力开发真的能营造和谐社会吗？答案显然是否定的。我一直秉持着“成人比成才重要”的教育理念，在工作中不断践行“习惯培养高于一切”的教育方式，因此，对于余老师的观点我非常赞同。

学前期幼儿，他们的可塑性极强，能够敏锐地接受外界的各种信息，因而也是了解社会、学习各种行为规则的理想时期，更是礼仪等良好行为习惯养成的时期。在幼儿时期，孩子喜欢模仿成人的行为，这时开始进行礼仪启蒙教育，有助于促进幼儿社会化的进程，对幼儿今后的学习和整个人生的发展将产生积极的影响，尤其是对幼儿的个性、社会性及道德品质的发展具有重要的影响。而且幼儿期幼儿的可塑性大，容易养成各种习惯，成人如注意从小培养幼儿文明礼仪，幼儿将终身受益，如果在这个时期忽视了对幼儿礼仪教育，长大要改就困难了。俗话说：“少成若天性，习惯成自然。”因此要让幼儿成为一个讲文明、懂礼貌的人，使幼儿拥有一个健全的人格和自信的人生，早期的引导和教育尤为重要。

孩子的礼貌行为来自对父母与成人的学习和模仿，所以培养孩子讲礼貌必须由家长做起，家庭是孩子的礼仪教育的主阵地。“孩子的心灵就像是一张白纸”孩子这一张“白纸”画的好还是坏，父母在日常生活当中，起了相当重要的地位。俗话说，“冰冻三尺非一日之寒”，孩子的礼仪教养、良好的行为习惯也不能临时突击，而是需要日常生活中长期地培养与引导。家长要严格要求自己，尊重老人，每天早晨起来向老人请安问好，孩子自然会敬重爷爷奶奶，对爷爷奶奶有礼貌。父母平日在家中，无论自己是否喜爱看书，也把书捧在手上，养成孩子爱看书的习惯。孝敬老人，不说粗语，做到以身作则如此种种，持之以恒，像余老师说的：从知道到做到，从做到到做好，从做好到持久做好，相信一定能让礼仪教育开启孩子幸福的一生！

在这培训上，确确实实学到了很多的东西，以前对于礼仪的这个概念很模糊，感觉无非就是懂礼貌，经过罗老师的课可以说绘声绘色手舞足蹈的讲解，颇有种豁然开朗的感觉，不曾想过原来礼仪会有那么多的讲究，不过想来也是，中国本来就是一个礼仪大国，发展至今，礼仪已经蕴涵了中国数千年的文化积淀，可算是中国的一种传统文化了，要想真正学精用精，还是得靠实践啊。不经老师的讲解，还真不知道商务礼仪在工作中那么重要，而且不止工作时实用平时在生活中也同样重要。

轻松灵活的掌握商务礼仪能在工作中做到如鱼得水，不会因为自己的失礼影响到正常的工作，还可以作为人际沟通的一个工具。说是礼仪，其实也可以说是教我们如何与人相处，从一个人的举止习惯怎样看出是怎么一个人，这绝对是一门学问，有些人还真是能够一针见血的看出，我想罗老师应该就是这种，不说绝对，也应该是\_不离十。看来我真是应该好好多多练习，对于说话方面的技巧，也归为礼仪，我完全赞同，不只是在工作上，在生活中，这也是值得学习的，平时的时候也知道自己和别人说话时要感同身受，老师所说遇到事情应先从对方角度出发告诉对方这样一来对方会有什么好处，

只是总是不注意得到的效果也就可想而知了。在说话艺术上学会怎样去赞美别人，就象礼仪本质是我心存善意在合适的时候把他用合适的方式转达给对方，多数的时候对方都会转送回来，这样一来我们就形成了良性循环。虽然只学了些皮毛，但我相信只要是出于真诚的赞美，有诚意，一定可以获得预期的效果。

在课中罗老师从我们的发型、衣着、妆容、配饰到商务仪态礼仪站姿、坐姿、眼神礼仪、微笑礼仪、手势礼仪致意礼仪握手礼仪名片礼仪、介绍礼仪，相互介绍。尊者居后原则，先将年轻者介绍给年长者；将地位低者介绍给地位高者；将客人介绍给主人；将公司同事介绍给客户，将自己公司的同事介绍给别家公司同行；将非官方人事介绍给官方人士；将资历浅的介绍给资历深的；将男士介绍给女士。介绍时动作：手心向上，介绍时一般应站立，特殊情况下年长者和女士可除外，在宴会或会谈桌上可以不起立，微笑点头示意即可。此外还有交谈礼仪、座次礼仪、电梯礼仪、行进中礼仪。

上完这门课，就觉得自己突然有了信心一样，因为我觉得我找到了能够提升自己的方法，我要学会主动积极的做事情，我有选择自己成为一个什么样的人的权利，我觉得这些都要从老师所讲的建立一种习惯开始做，把觉得对自己有用的习惯慢慢发展下去，真正融入我的生活中，变成像吃饭睡觉似的一样，成为我生活中的一部分。

通过这次教师礼仪的集中学习，我感触颇深，受益良多。以前对教师礼仪的认识比较肤浅，认为教师礼仪就是教师平时的言行举止、穿着打扮都要得体，能够做到为人师表，敬人律己就行了，但通过对教师礼仪的系统学习，使我懂得了它不仅仅是这些外在的东西，它还含有师资、师表、师德、师心四大特点以及教师应具备的基本素养：政治素养、法律素养、道德素养、专业与文化素养和为人处世的素养，以下是我通过学习对它的理解和心得体会：

师表即我们要为人之楷模，教师的言谈举止、举手投足不仅影响教师的形象，而且影响课堂教学效果，对学生的审美情趣和文明道德修养等都有着直接地感染作用，这就要求教师不仅要教好书、上好课，还要在着装言行举止礼节礼貌等方面加强修养，注意约束自己，做到“美其言，慎其行”，起好示范作用。

师德即教师的职业道德，我们在教育的工作岗位上，在党和人民信任的那个讲台上，传道授业解惑者，我们不能够误导子弟，不能传授伪科学，不能非议党和政府，不能蔑视我国宪法和法律，不能违背教育法、教师法，不能做出有损爱国主义和民族团结的事情。

师心就是要有爱心，无论是对幼儿园、小学生还是初中生，我们都要像对待自己的孩子一样对待他们，要懂得尊重他们，与他们互动时要使用文明语言。俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，对待孩子要多用鼓励性的语言，如果因为学生学习成绩不好而恶语中伤学生，不仅严重打击了他们的自尊心，老师在学生心目中的形象也大打折扣，学生的学习成绩也不一定能得到提高，一名有爱心的好老师往往能得到学生的爱戴和尊重，因为他们懂得平等的对待每一位学生，对学生表现出的亲和力也拉近了你和他们的关系，比如我们在给落后生解答问题的时候最好选在自习课上，然后轻轻的坐在学生旁边，一边交流一边给与解答，这样他们就没有紧张感，比较容易接受。

素养方面我觉得比较好理解：政治素养就是要我们思圆行方，立端立正，爱祖国，爱自己的民族和人民，爱党，爱社会主义，只有自己做到这些，才能进而去教育学生，使学生形成一个正确的世界观和人生观；法律素养就是让我们要有法制观念，当今社会是法治的社会，遵纪守法是每一个公民的义务，作为教师不仅自己要懂法守法还要学法，只有这样才能在学生面前起到表率作用，教育自己的学生不犯法；道德素养就是要我们遵守社会公德，遵守职业道德，遵守家庭道德，

一个人的品德好坏往往能决定他行事结果的正与负，一个邪恶的天才所造成的灾难，总要好几代人才能扭转过来，可见道德素养对一个人一生的影响是如此之大；专业与文化科学素养，就是作为一名教师不仅具有渊博的专业知识，富有人文精神，同时还应具有科学、钻研和实事求是的精神，善于培养学生的兴趣，懂得量力而行；为人处世的素养：就是教我们做人要以诚为本，以和为贵，以信为先。

总之，礼仪是一个人的思想水平、文化修养、交际能力的外在表现，而对与一个社会来说，礼仪就是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映，所以教师礼仪在我们的教育事业上越显得更加重要，因此我们要在今后的工作和生活中多学习礼仪，多以礼仪来规范自己，努力使自己成为一名学生爱戴，家长喜欢，学校放心的好教师。

今天通过电脑视频学习了金正昆教授师德礼仪规范讲座，我感触颇深，受益颇多。

“师者，所以传道、授业、解惑也”，在做中观看“金正昆教授教师礼仪讲座”时，就有对老师的基本印象。加入教师这一行业后，总是力求用一个教师的标准来规范自己。近来，学校举行教师礼仪讲座，组织教师学习金正昆教授主讲的礼仪，使我对教师礼仪有了新的认识。

在这个急功近利、物欲横流的社会，只有学校这片天空纯净。在学生的眼中，教师不同于社会的一般人，教师应是社会的规范、道德的化身、人们的楷模、父母的替身。学生把礼仪规范、道德高尚的老师作为学习的榜样。他们常把师德高尚的老师作为自己的榜样，有的学生甚至还模仿老师的为人态度、情趣爱好、行为举止、音容笑貌等。

在教学中，我认识这样一个语文教师，上课风趣，为人正直，深得学生的喜爱。一段时间后，我们在进行学生作业展览时，发现他的学生的字体笔迹竟和这位老师相仿。这一点让我很

震惊，原来老师的行为会对学生会产生这样大的影响。可以说，教师专业素质重要，道德素养更是不可忽视。师德是教师的灵魂，是教师人格特征的直接体现。

既要言传，又要身教。这无疑对教师提出了更高的要求。教师要为人师表。首先就要强调教师的自省自律，以身作则，言行一致。要求学生做的，自己首先要做到，禁止学生做的，自己坚决不做，在行动上要为学生做出表率。作为一位语文教师，我觉得上课时用清晰条理的板书、正楷刚劲的粉笔字是必要的。所以上课时，我总是很认真的去做好这个“表面”工作，一笔一画的写，并且告诉学生，“写好方块字，培养正直品格。”

“教师无小节，处处是楷模”，“形象的生命更重要”。教师要从生活小节入手，从小事做起，从严要求自己，才能做到为人师表。学校本学期要求每一个学生佩戴校卡进校园，可以让学生明白自己的身份学生，是来求知的；也可以保证学生的安全，防止闲杂人员进校。对于这一举措，学生并不明白，所以我上课也佩戴校卡，并告诉学生，这是应该做到的。再说这新广播体操学习，我不知道学生在体育课上是否学得认真，但当我们教师站在学生后排，跟着学生一招一势做时，学生们做得是很认真的。我想，正是在这小事中，我们教师对自己严格自律，学生也会培养良好的习惯。

要让学生学会学习，教师也应该成为求知的榜样。教师不能满足于先学于学生，而且要坚持继续学习，坚持终身受教育。随着形势的发展，高科技突飞猛进，让人感觉到一停止学习，就会落伍。当今的时代，人们只有具备了学习的能力，具备了可持续发展的能力，才能获得生存的社会位置。教师不但要自身保持一种勤奋学习的能力，还要把这种学习能力无私地传授给自己的学生。今年开学初，我将所教的班级进行分组教学，并要求每个小组学生制定切实可行的学习。同时要求班级干部给我制定一个学习，并请班干部监督。每天早晨，当我进教室时，我就大声读学生给我的作业(学生要检查的，

可不是闹着玩的);学生也大声背诵读我给他们的任务。这样,在我和学生之间,就形成了互督促互进步的学习氛围。我相信,我会用我的求知热情去带动学生进步的。

泱泱华夏,有着五千年的历史和文明,素称礼仪之邦。中国历来都非常重视礼仪教育,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非常重要,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,职场礼仪在企业的商务活动和对外交流中显得尤为重要,因此我们必须掌握一定的职场礼仪。

所谓:“人无礼则不立,事无礼则不成”。在职场中,礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”,能够非常有效地减少人与人之间的摩擦,如:与同事们和谐相处也是需要讲礼仪的,文雅、宽厚能使人加深友情,增加好感,与同事沟通必须注重言语礼仪,可以营造一个和睦、友好的人际环境。如果同事之间关系融洽和谐,每天上班就会感到心情愉快,有利于工作的顺利进行,从而促进事业的发展。职场礼仪在工作中限度的避免人际冲突,使人际交往成为一件非常愉快的事情。良好职场礼节能营造良好的交往氛围,为企业的合作奠定良好的基础;相反的话,可能会给企业造成不良的影响和带来巨大的损失,双方的业务很可能会毁在小小的职场礼仪细节之处。

那么,在工作中作为经理办公室人员应该在注意以下几方面的职场礼仪。

一是要掌握拨打电话、接听电话、代接电话和扣电话的技巧,使用礼貌用语,做好电话记录,并将来电信息及时反馈上级领导。

二是要搞好接待礼仪。要按公司要求着装,使用文明用语,

待人热情，服务周到，学会正确地介绍自己和他人，做好迎送客人的礼节。

三是要做好会议礼仪。按照规定布置好会议场所，安排好参会人员及主席台领导的座次，做好会议的各项准备工作。

四是在工作中要时刻注意自己的言行举止，要做到尊重他人，只有先尊重对方，对方才会尊重你。“约束自己，尊重他人”才能使同事们更轻松愉快地工作。

职场礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要体现。对齐城工贸公司来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以提高企业形象，更能提高齐鲁公司和合作单位的满意度和美誉度，从而增加公司的经济效益和社会效益。因此，我们应该积极倡导大家从现在开始就要学习或熟悉职场商务礼仪，为齐城工贸的发展尽上一份力。

心得体会范文及格式

## 服务礼仪培训心得体会篇四

为了提高兴业银行的服务质量，提高总体竞争力，为客户提供更优质的服务，分行于年4月21、22日组织了服务礼仪培训。我有幸参加了此次培训，现场聆听了专业资深专家龚娟的讲座，服务礼仪课程的学习过程，让我受益匪浅，感触颇深。下面我从以下几点谈一下自己的感受。

我于年2月开始就职兴业银行，在这一年多的时间里，兴业给我的感觉始终都是顾客至上、服务至上，无论遇到多么复杂的业务、多么难缠的客户，每一位职员都会以谦和、友好的态度去应对，良好的服务使我们行的'业务量也是与日俱增。我曾以为这样的状态就足够应对日趋激烈的行业竞争，但通过服务礼仪培训我才更深刻的感觉到，服务礼仪是一门多么

高深的学问，不是简单的谦和、友好就可以做到的，如果想在激烈的市场竞争中始终名列前茅，就必须具备其他银行所不具备的高品质服务。

我一直认为自己是一个很有礼貌的人，对待客户谦和有礼，面对投诉懂得解释，但是服务礼仪教会我们，银行业已经从简单性、保姆型、服务型转向了复杂性、专家型、营销型。客户需要的不仅是你友好的服务态度，更多的是他所不具备的专业知识，我们要懂得客户的心理，用自己的专业知识和技能，为客户提供他最需要的服务，你用最快的速度为他解决了他的问题，我想要比你一味谦和的让他等待更让他满意。

我们提倡服务至上、顾客至上，其本质是要留住客户、吸引客户，这就是优质服务的价值，那么如何实现这一价值呢？应该从几点做起：

服务看似是无形的、瞬间性的，但实际上它带给客户的影响却是永久性的。服务本身就是一种商品，良好的服务能够提升产品的价值，补救产品的不足。有时候口口相传的不仅是产品的优良，更有可能是优质的服务。我曾经去某银行办理业务，上班时间柜员在聊天，业务办理速度极慢，并且态度极为不好，这让我心情很是不佳，从此不再去该行办理业务，同时还告诉我的朋友也别去。这样的亲身经历更让我明白何为服务的价值。

提示其风险点，让客户信任你，从而信任银行，愿意把自己的银行业务都交付于我们银行，那么我们优质的服务也就达到了目的。

记得有一个朋友跟我说，找对象就要去兴业，因为兴业全是帅哥美女，虽然这只是坊间传闻，不足全信，但是我想兴业拥有的不仅是帅哥美女，兴业所具备的是良好的精神风貌以及优质的服务。

从明天开始，我将穿着干净整齐的行服，以上佳的精神面貌开始工作，开始新的奋斗，希望自己的努力可以为兴业的发展作出小小的贡献。

兴业，我愿与你一起成长，共同发展！

## 服务礼仪培训心得体会篇五

我作为一名银行服务人员。作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

为了切实规范银行服务礼仪行为，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，在为客户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与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

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。

银行服务礼仪培训内容：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xx号窗口办理业务!)

举手招迎来迎客，微笑服务礼仪来待客，站立服务来尊客，礼貌问候来敬客，双手递接来奉客，礼貌送别迎常客。