# 最新礼仪培训总结心得体会(实用8篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-06-26

*当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。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接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。礼仪培...*

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。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接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**礼仪培训总结心得体会篇一**

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。

通过参加九月份的员工礼仪培训活动，不仅让我们了解到礼仪的重要性，而且着重培养我们从日常工作生活中养成礼仪习惯，规范自己的行为举止，做到待人接物知书达理、着装得体、举止文明、彬彬有礼。同时我认为，好的第一印象是从初见客户的礼仪开始的。参加杨芳老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，做为一名建行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中努力做到以下几点：

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\_\_号窗口办理业务!)

为了切实规范服务行为，我们必须按照杨芳老师培训所讲的礼仪服务要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为顾客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和风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象，这样，就可以把良好的服务和银行的品牌形象结合起来，有效的提升顾客满意度。

礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈;礼仪培训虽然已经结束，但我们对礼仪的贯彻执行还只是一个开始。在今后的工作中，我将不断增强自身的道德修养，把爱岗敬业的精神融入到工作中，做好优质文明服务，落实全程礼仪服务，提高自身综合服务水平。我相信，我可以把服务工作做得更好!

礼仪培训心得体会总结5

**礼仪培训总结心得体会篇二**

随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。俗话说：不学礼，无以立，礼仪不是单穿衣戴帽那样简单，而是包含涉及为人处事的大学问。工作人员的态度、随之相关的服务，是现在患者选择医院就诊的新标准。在这样的背景下，提升医院形象、规范服务要求、提高患者满意度是医院文化和制度建设的重要内容。

我医院为了打造全新的服务形象，特别邀请民航资深空姐就常规服务礼仪对我们进行了专业的培训，我很有幸参与。通过两个下午的学习和培训，让我深刻的认知到：礼仪体现于细节，细节展示于素质以及各种礼仪礼节的重要性。对个人角度而言，规范的礼仪有助于提高个人的自身修养，有助于人们美化自身、美化生活，有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系;于医院的角度而言，可以美化医院形象，提高患者满意度和美誉度，最终达到提升医院的经济效益和社会感召力。以前，总认为自己服务态度已经很好了，通过学习，感觉还是有些差距，比如说自己对于各种礼仪的掌握还不够，或多或少还有按着制度做，服务态度准没错的思想。通过学习后，我将更加严格地要求自己，有效提高自己的工作积极性，抱以医院为家，患者为亲人的思想，让自己做的更好。

服务礼仪学习虽然结束，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。做为药房的一名工作人员，我将用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造医院良好的品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给患者留下美好的印象。要切实规范服务行为，有效提高服务质量及患者对医护工作者的满意度，减少医疗纠纷，做到标准化，正规化，用最美的微笑迎接患者，耐心的解答患者的需求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为患者提供优质服务的同时体现自身服务的价值!

**礼仪培训总结心得体会篇三**

中国是世界文明的礼仪之邦，在古代就设有严格的礼乐制度，礼仪对于我们的重要意义不言而喻。

在当今社会，“有礼行遍天下，无礼寸步难行”已成为人人皆知的道理。常把“谢谢、请和对不起”挂在嘴边，虽然显得有些客套，但带给对方的绝不是生疏。

说起来惭愧，在之前，我想法里的有礼就只局限于尊老爱幼、尊师敬长，对于其他方面仅有个模糊的轮廓。感谢学长精心的策划和筹备，让我知道了怎么做才是有利的表现。

接受此次培训之后我才知道：打电话也有所谓的“规范”，在打电话时要考虑对方的处境是否方便接电话，也要根据谈话内容选择合适的通话地点。与人交流的过程，也会体现出个人修养，怎么介绍别人、介绍自己，如何聆听别人说话，还有不宜交谈的话题都给我留下了深刻的印象。因为我本就是个不善言辞的人，培训对我的帮助真的非常大。仪态翩翩会引人侧目，站如松坐如钟行如风能表现出这个人良好的精神风貌，平时总是急三火四的不注意这些，以后不会不在意这些了。着装方面我们在参加大型比赛或参加面试、答辩时会应用的比较多，但现在也要时刻注意自己的着装是否符合场合。令我意想不到的是会议座次也有次序原则，会议礼仪概括成简单的一句话就是：要对讲话的人尊重，要对参与会议的其他人尊重。

经过这次培训，领会到了礼仪的重要性后又知道了具体的行为规范，无论是对现在还是对未来，一定对我有非常重大的意义。我会尽我所能做到最好，与小组一起成长。

前台礼仪培训总结心得体会2

**礼仪培训总结心得体会篇四**

幼儿园开设了礼仪教育课程，首先礼仪应从教师自身培养起;幼儿园多次组织教师开展礼仪培训，也让我从中受益颇深。

中国有“礼仪之邦”之美称，这次通过观看宋芳老师的礼仪讲座，她详细的分析了生活中普遍存在的基本礼仪问题，并作出了正确的指导，使我更加深刻全面的了解了教师礼仪。讲座中专家从社会学，人文学，教育学，心理学等不同角度和高度引领着我们学习教师礼仪，她在现代教师怎样塑造良好的教师形象。提醒教师要注意些什么，如：与家长交谈时怎样站怎样坐，应该以一种怎样的姿态与语态去接待家长比较合适;与同事交谈时用什么样的言语比较合适等非常的注重细节，具有很强的使用价值。专家系统的讲述了教师服饰的搭配应注意不能乱、不能短、不能露、不能紧，打电话应注意时间，压缩内容，以及一些礼貌用语的使用等，并且举实例说明，讲解的非常细致。

与人交往中一个小细节，一个小动作可以体现一个人的素质与涵养，而我们一天中面对孩子的时间是最多的，对于模仿力极强的孩子们来说，无非教师的一举一动，一言一行都显得格外的重要，所以更应该注意公众形象，语言文明，举止大方，为他人做出榜样。在以后的工作于生活中也将学有所用，提高自己的修养，严格要求自己，言传身教，于孩子一起成长，做孩子、家长敬爱的老师。

**礼仪培训总结心得体会篇五**

中国是世界文明的礼仪之邦，在古代就设有严格的礼乐制度，礼仪对于我们的重要意义不言而喻。

在当今社会，“有礼行遍天下，无礼寸步难行”已成为人人皆知的道理。常把“谢谢、请和对不起”挂在嘴边，虽然显得有些客套，但带给对方的绝不是生疏。

说起来惭愧，在之前，我想法里的有礼就只局限于尊老爱幼、尊师敬长，对于其他方面仅有个模糊的轮廓。感谢学长精心的策划和筹备，让我知道了怎么做才是有利的表现。

接受此次培训之后我才知道：打电话也有所谓的“规范”，在打电话时要考虑对方的处境是否方便接电话，也要根据谈话内容选择合适的通话地点。与人交流的过程，也会体现出个人修养，怎么介绍别人、介绍自己，如何聆听别人说话，还有不宜交谈的话题都给我留下了深刻的印象。因为我本就是个不善言辞的人，培训对我的帮助真的非常大。仪态翩翩会引人侧目，站如松坐如钟行如风能表现出这个人良好的精神风貌，平时总是急三火四的不注意这些，以后不会不在意这些了。着装方面我们在参加大型比赛或参加面试、答辩时会应用的比较多，但现在也要时刻注意自己的着装是否符合场合。令我意想不到的是会议座次也有次序原则，会议礼仪概括成简单的一句话就是：要对讲话的人尊重，要对参与会议的其他人尊重。

经过这次培训，领会到了礼仪的重要性后又知道了具体的行为规范，无论是对现在还是对未来，一定对我有非常重大的意义。我会尽我所能做到最好，与小组一起成长。

酒店礼仪培训心得体会总结报告4

**礼仪培训总结心得体会篇六**

银行礼仪培训总结体会在银行这样特殊的金融服务行业中，员工礼仪礼节就代表这银行的对外形象，我们广大职工也一直注重这些基本的礼仪，但在一到具体的服务工作中，礼仪工作往往做的不够好，不是我们疏忽了这些礼仪礼节，就是礼仪礼节工作没有做到位，或者是客户没有感觉到我们的礼仪。通过这次培训，我理解到了礼仪的真正含义，我的心得是——礼仪是一种在人际关系和社会交往中的相互敬重、亲善友好的行为，是一个人内在涵养的充分体现。记得在大学里礼仪老师曾经对我们说一句话：“世界不会因你而改变”，也就是说我们要学着适应别人，而不是试图去改变别人。

所以我们应该做到：去过勇敢、智慧生活，凡事存在就是合理的。通过这次中行礼仪培训，我基本上掌握了两大基本原则：

一是要摆正自己的位置，二是要端正工作态度。

所谓“在其位其职”，自己是什么身份就要做符合自己身份的事。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系，才能达到良好的沟通。作为国际性的中国银行，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，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，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。

**礼仪培训总结心得体会篇七**

在领导的大力安排和重视下，我院于20xx年x月x日对全院医护人员举行了礼仪培训。wen.白话文cn到10人，实到55人（医院领导4人，医护人员31人，公卫9人，乡村医生11人）。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，包括形象礼仪、见面礼仪、电话礼仪、导诊服务、文明用语以及服务态度，使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，所以我们医院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。

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。虽然我们每天要面对数十个病人，但是对病人而言，他是病人他不舒服他需要服务，不管我们有多么疲劳，给病人一个微笑，他会感到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，有一种温暖如家的感觉，那么他的心情就会好，他的心情影响他的疗效。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”等等，这些简单明了的礼貌用语不仅让病人感到亲切友善，还向病人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。”；

当下雨的时候，说一句“您没带伞，有没有着凉？”；

当早上做治疗时你说一句：“您今天看起来气色真好”这些不超过10个字的话，拉近了与病人之间的距离，让病人感到温馨，增进医患护患信任度。

三、苦练业务，培养良好的从业素质。

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。所以作为一名员工，要扎扎实实的苦练基本功，虚心向同事多学习，多问，不要好高骛远，不要自视清高，把每一位老员工、每一位病人当作自己老师。

从业素质主要体现在三个方面：一是把麻烦留给自己，把方便留给病人。我

们在做好本职工作的同时，多了解医学知识、病种信息，病人来的时候，为他们提供咨询、建议，既方便病人又提高了我们的知识。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，但是从不去思考病人的真正需求是什么，病人的预期服务是怎样的，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病人满意，而是让病人感动，让病人满意。所以我们要形成思维习惯，从每一个细节中、每一个病人身上、每一天的工作中发现问题，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，提供多元化服务。

注意事项及改进措施：

1、 下次培训备课要充足，要准备充分的案例，因为案例比故事和游戏更贴近员工的日常工作，这样有利于员工互相交流，研讨。

2、 要善于调节和掌握学习气氛，要学习授课技巧，不能独自演讲，要学会引导员工参与。

3、 要掌握培训节奏，难理解的知识要着重讲解，要引导员工提出不懂和想知道、想学习的问题和重点。

4、 希望院里准备话筒，提高音量，使讲课者更轻松，听课者更能听清。

**礼仪培训总结心得体会篇八**

随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。俗话说：“不学礼，无以立”礼仪不是单穿衣戴帽，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，同类产品可供选择越来越多元化，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，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提高顾客满意度是公司文化和制度建设的重要内容。通过本次培训感触颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，就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。简单说，就是服务人员在工作场合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。

每位员工都是公司形象代言人，公司形象影响决定公司的发展和生存，提升每位员工的个人素养，才能提升公司的美名誉度。作为一家高档次的酒店，不仅具有高端的品牌，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客人留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。应该说我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在实际的操作过程中有些细节被忽略，我们应该坚持做到“三到”“三声”：具体就是“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。要主动迎客，微笑服务;应当使顾客感受到你对他的热情欢迎，并以此使顾客对你产生良好印象，促使双方交易成功。保持良好的精神风貌;在工作中要学会将不愉快的情绪抛之脑后，保持充沛的精力，使自己的工作状态处于。

通过上午的学习和培训，让我深刻的认知到：礼仪体现于细节，细节展示素质。以及各种礼仪礼节的重要性，个人的角度而言;于有助于提高个人的自身修养;有助于人美化自身、美化生活;有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系;企业的角度而言，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前，总认为自己服务态度已经很好了，通过学习，感觉还是有些差距，比如说自己对于各种礼仪的掌握还不够，或多或少还有“按着制度做，服务态度准没错”的思想。通过学习后，我将更加严格地要求自己，让自己做的更好，服务质量更好。

上午的服务礼仪学习虽然结束，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。做为“堰阳天国际酒店”的一名管理人员，要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店的良好的品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给顾客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习中的礼仪来要求和努力规范自己的服务行为。做到标准化，正规化，微笑的聆听顾客的需求，耐心的解答顾客的请求，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堰阳天国际酒店的服务品牌形象，在为顾客提供优质服务的同时体现自身服务的价值!

酒店礼仪培训心得体会总结报告2

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn