

2023年服务礼仪的心得总结(实用7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务礼仪的心得总结篇一

发展的重要保证。如何提高服务水平更是社会关注的焦点，在很大程度上影响着邮政的业务发展进程和竞争力的提升。邮政服务的第一窗口是网点，网点服务的转型在大厅，支撑大厅的成败是柜员。作为国内分支机构和营业网点最多的银行，我行用“服务超越需求”的理念，开始对柜台业务实施转型，通过推行网点业务分层、功能分区、客户分流等精细化管理，创造一流的人性化服务环境，满足客户多层次的'服务需求。

本次局组织的网点服务礼仪培训，正是适应转型需要而进行的专项培训，既是充电，更是换血。从课程的安排、内容的选择、授课师资的配备，以及局的重视程度上看，不同于以往各届，是局最有份量的一次培训。我有幸参加此次培训，深受鼓舞和教育，倍感巨大动力和干劲。如果网点能按此服务礼仪规范落实，我想我们的网点形象和邮政形象，将以崭新姿态迎接挑战！作为一名柜员，我认为网点服务礼仪的定位应该从我做起，如果每个人都能自觉做好了，不愁网点服务质量上不去。

首先，网点服务礼仪应发挥柜员的主观能动性。现在，柜面员工的工作压力很大，一方面要做到安全操作，不出差错；另一方面还要完成业务指标，兼顾柜面服务和业务营销；再加上与他行福利待遇的差距，如果不正确引导，柜员的思想

就会有波动，不说监守自盗等案件的发生，可能连最起码的柜面服务都难以保证，更谈不上服务礼仪的自觉执行了。网点服务的关键是做人的工作，网点服务都是主观的因素在起作用，不能脱离客观环境看网点服务，到最后变成生搬硬套的“你好”、“再见”是没有效果的，一个发自内心的微笑才能赢得客户。我们应该通过内容丰富、形式多样、意义深刻的教育活动，统一思想和教育提高从柜面一线员工的认识入手，把教育提高认识贯穿到提高柜面服务质量的全过程、全方位。我们讲的从教育入手，讲的不是大道理，而是为人处世的道理，教会员工怎样做人，使员工拥有良好的心态。只有柜员做到爱岗敬业、尊重邮政、尊重职业、尊重自己了，才能从真正意义上做到尊重客户。

二是树立“客户就是自己”意识。人是决定网点服务礼仪成败的关键。对客户来说，能否为客户提供最好的银行服务是衡量改革成败的最重要标准；对员工来说，只有满意的员工才会有满意的服务；对管理者来说，要树立“管理者的客户就是员工，管理就是服务”的意识。如果柜员能真诚地树立“客户就是自己”的意识，为客户之所想、为客户之所急，我想一切网点服务礼仪障碍将迎刃而解。

三是网点服务不能走过尝一阵风，只有持之以恒，方能红旗不倒。商业银行市场竞争力的大小，在很大程度上取决于服务质量的优劣和服务水平的高低，而窗口服务是银行服务中最传统、最直接的方式。柜员应加强自身修炼和学习，及时充实和更新上级行对网点柜员服务理念的要求，不断丰富、提高我们的思想意识和服务水平，从每一件小事、每一笔业务、每一位客户的周到服务做起，做好五个到位：业务娴熟，单笔素质到位；有问必答，据理答疑到位；善解人意，文明用语到位；无微不至，提请事项到位；不厌其烦，微笑服务到位。

服务礼仪的心得总结篇二

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。作为一家高档次的星级酒店，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最佳。

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！

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。

服务礼仪的心得总结篇三

我于20xx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。

服务礼仪的心得总结篇四

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，这就是优质服务价值，那么如何实现这一价值呢？应该从几点做起：

（一）正确认识服务的价值

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。

（二）如何提供优质服务

提供服务的形式有很多，冷淡型、友好型、生产型、优质型，社会和行业的发展指引我们必须选择优质型的服务才能长久的立于不败之地。我们要以积极的态度面对客户，保持友好的微笑，建立良好的第一印象，懂得察言观色，瞬间分析获

取客户需求，为客户解释所办业务的利弊，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。

服务礼仪的心得总结篇五

服务是一门艺术。艺术是非常抽象的，更难理解。要学好这门艺术，除了要熟悉业务知识，还要以客户为中心，与客户沟通，把自己放在心上，确保客户满意。通过为客户提供知识服务、增值服务和个性化服务，不仅丰富和丰富了工作内容，而且巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。当然，我们要机智巧思，沉着自信，对自己有信心，也就是客户相信你，追求卓越，超越平凡。服务要讲究细节，细节才能彰显品质和品味。在人们对生活品质日益追求完美的趋势下，银行的服务工作必须积极迎合和营造这种氛围，让客户感受到我们的一言一行，一举一动，都非常用心地为他服务。细节显示差异，细节决定成败。在竞争激烈的时代，银行之间的竞争往往在于细节上的差异。能够在满足客户需求的同时进行其他方式的定制，是我们的宗旨，必须用心服务。要善于观察和理解客户，揣摩客户的所言所行，以诚、诚、诚架起与客户沟通的桥梁，以诚做好事，真诚让客户放心。想客户所想，客户所见。注意自己的容貌和容貌。银行业是一个窗口行业，所有银行工作人员都必须严格要求自己的仪表和仪表符合相关的工作规范。有必要将这些方面的具体细节提升到个人和银行的整体形态。对待大象的身高，要认真对待，重视他们，把他们与自己热爱和敬业的态度联系起来。服务热情、周到、耐心。银行业是服务业。我们的宗旨是为客户服务，客户就是上帝。因此，所有银行员工在为客户服务时必须要有礼貌、热情和主动。与客户打交道时，严格执行单位明确规定的语言和服务禁忌。对于客户提出的各种问题，一定要认真倾听，认真讲解，一一解答。为客户服务时，态度一定要主动、诚恳、热情。平等对待所有客户。定位自己，真诚服务客户。银行工作人员必须自我定位。永远记住，我们为客户服务。在我们的工作中，难免会遇到与客户的冲突。

在这种情况下，必须一如既往地尊重客户和对工作负责。对于矛盾，要努力妥善解决。

当它有意义时，您必须让某人采取措施。当你无礼时，你必须主动道歉。接受客户表扬要谦虚，接受客户批评要谦虚，包容委屈。无论如何，一定要自觉不与顾客争吵或争辩，始终面带微笑，保持个人风度。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

服务礼仪的心得总结篇六

文明礼仪是中华民族的传统美德，也是德育的一个重要组成部分，更是每个人道德修养的外在体现。为了让幼儿从小养成“讲文明、重礼仪，懂谦让，会感恩”的习惯，让更多的人参与到讲文明讲礼仪的行列中，我园一直以来都在开展着“文明礼仪”的课程活动。通过了活动的开展和平日里的培训学习，我从中领悟到了文明礼仪的真谛，现在我来谈谈自己的一些心得体会。

一、什么是文明礼仪？

首先，让我们来了解一下什么是礼仪？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，它是人类为维持社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。所以，学习礼仪不仅可以内强个人素质、外塑单位(小到家庭、企事业单位、社区，大到城市、国家)，更能够润滑和改善人际关系。随着社会的发展进步，文明程度的不断提高，以及与人交往的日益频繁，文明礼仪已成为现代社会中人们生活、商务等

方面不可缺少的重要组成部分。因此，学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高我们自身综合素质具有重要的现实意义。

文明礼仪是我们中华民族的传统美德，我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来，中华儿女一直将文明礼仪放在相当重要的位置。如今，随着改革开放和现代化建设步伐的不断加快，文明礼仪更显得尤为重要，它内容之多，范围之广，可谓包罗万象，无处不在。一个人的举止、表情、谈吐、对人待物等方方面面，都能展示一个人的素质修养，一个单位的整体形象。

二、不文明行为也是国耻。

在一个国家中个人是主体。对于个人来说什么最重要呢？我想首先应该是具备文明素质，只有当每一个人都具备了文明素质，那么这个国家的整体素质才能提高。在现实生活中，我们也无不遗憾的发现，在物质文明高度发展的今天，我国公民的文明素质却出现了一些问题。我们来看看一则新闻：“十一”黄金周的第二天，新疆乌鲁木齐市南山旅游景区出现80多名韩国游客集体捡垃圾的场面，其中包括30多名儿童。这些远道而来的客人在游览途中看到景区垃圾遍地，便自发地组织起来清理垃圾，短短20分钟，方圆近1公里的垃圾被清理得干干净净。再来看看孩子们，现在的孩子都是在优越的物质生活条件下生长起来的独生子女，在文明服务礼仪方面存在着诸多的不文明的言行：在家庭中，长辈们重智力学习轻德育教育，认为孩子只要学习好就行了，忽略了对孩子文明礼仪的教育，导致了他们对家人冷漠自私，一切以自我为中心，不与父母沟通，不理解家长的辛苦，不珍惜家长的钱财，不分担家庭的劳动，一味索取不知奉献；这些行为直接影响孩子们的健康成长，也影响了学校的形象。

三、文明礼仪从我做起，从点滴做起。

1、社交礼仪无处不在。

人们在日常生活中，时时处处都离不开社交礼仪。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。相信，如果我们每个人都能从我做起，从现在做起，树好自身形象，树好单位形象，那么，我们的生活将更加丰富多彩，我们的社会将更加温馨和谐。我们身在社会中，身份、角色在不停地变化之中。我们这一刻讨厌别人，下一刻往往成了别人讨厌的对象。这些无非都是“不拘小节”的行为所致。

外表文明是内心文明的反映，培养良好的礼仪行为，必须有内心的文明素质。所以我们都应当认真学习社交礼仪的基本知识，加强自身修养，培养高尚的情操和良好的习惯。注意自己的外表形象，说文明话，做文明事，着装端庄整洁，举止文明斯文，保持一种有内在素质，有外表文明的良好形象。

篇二：服务礼仪培训心得体会

怀着一种空杯的心态，我们参与了分行组织的服务礼仪培训，这一次培训对我行的流程银行建设有着非常重要的作用。正如讲师所言：什么层次的思维，展示了什么层次的服务，在加入wto之后，银行业迈在各类竞争行业之首，在服务业中，银行竞争就是服务的竞争，每天的工作，是在为客户创造一种信任，获得价值的感觉。讲师的新颖观点，让在座的我们耳目为之一新！我们的日常工作并不仅仅是为客户办理业务，销售理财产品，还要提供更高层次的体验。

礼仪是人际交往的艺术，礼仪贯穿于服务人员行动的每一个细节。自从我国古代人创造“礼”这个字，就是对“礼”字的高端诠释。礼仪有礼仪的标准，我们平日服务中，与客户交流中，更应该进行标准化的礼仪服务。中国的传统儒家文化，更宣扬“礼”的重要，这不仅仅是中国古代文化对今日服务礼仪的延续，更是我们当今所要发扬光大的。

在营业网点的日常服务中，我们更应该进行深度的礼仪服务，

满足人们心理上的最高层次，透过我们的行为，向客户表示出我们以礼待人，以礼待客，以礼敬宾的服务态度，争取在当今日益激烈的银行竞争中，夺得主动权。

“上善若水”，“克己，尊重，宽厚，真诚，包容”，这些熟悉的字眼又一次浮现在我们眼前，这些服务黄金法则，是对我们平时服务工作，甚至在班后对待朋友，都应该坚守的原则。我们要努力让自己成为一个别人需要，别人认可，别人尊重的人，要有海纳百川的宽容和从容。富者有礼高质，贫者有礼不辱，我们虽然在从事底层服务工作，但是如果心中无礼，那么服务就容易走偏路，容易爱富嫌贫，看人下菜碟，影响我们的服务质量。我行的企业文化中，有着那么一种以礼待客，以礼待众的精神。我们要完全认同交通银行的企业文化，坚守服务文化准则，在日常工作中努力践行，一丝不苟。

工作中，要以满怀的激情，热情，认真对待工作，注重每一个服务细节，服务好每一位客户。客服自己固有的各种服务缺点，做到主次有别，内外有别，宾主有别。这次服务培训，通过讲师的讲解和各种活动，我们再一次深刻认识到了服务礼仪的重要性，并着重提高了自己的沟通水平，这一次培训让我们受益匪浅，希望分行以后能够组织更多的此类活动，提高我们的服务水平。

篇三：服务礼仪培训心得体会

随着社会的发展进步，文明程度的不断提高，以及与人交往的日益频繁，文明礼仪已成为现代社会中人们生活、商务等方面不可缺少的重要组成部分。因此，学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高我们自身综合素质具有重要的现实意义。

在学习过程中，我觉得我们在礼仪方面还存在许多不足，觉得学习文明礼仪非常必要，非常及时，对我深有感触，受益匪浅。

文明礼仪是我们中华民族的传统美德，我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来，中华儿女一直将文明礼仪放在相当重要的位置。如今，随着改革开放和现代化建设步伐的不断加快，文明礼仪更显得尤为重要，它内容之多，范围之广，可谓包罗万象，无处不在。一个人的举止、表情、谈吐、对人待物等方方面面，都能展示一个人的素质修养，一个单位的整体形象。

我通过这次对文明礼仪的学习，使我意识到，原来平时忽略的细小问题，其实带给对方的负面影响是十分大的，不要让别人觉得我们没文化，没水平，是一个没有目标，不懂文明礼貌的平凡人，而要在他们面前展示出我们高尚人的风格，让他们对我们刮目相看。在生活中我们也应该把“文明礼仪”这四个字铭记在心，我们不仅要把它记住，还要把它运用在实际生活中；我们不仅要自己学习运用，还要让你身边更多的人也学习运用。我们要团结一心，共同努力学习文明礼貌的高尚品德所以，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，还包括工作水平方面，我们应在提倡文明礼仪的前提下认真学习和掌握各种工作技巧，当然，我作为一名大学生投身到农场的建设当中，更应该每时每刻，每事每处，每个环节都应该讲服务礼仪、用礼仪，把所学礼仪用得恰到好处，力求做好每件事。如果我们整个社会、整个单位都是讲文明、讲道德的人，这将是我们的共同的自豪。相信，如果我们每个人都能从我做起，从现在做起，树好自身形象，树好单位形象，那么，我们的生活将更加丰富多彩，我们的社会将更加温馨和谐。

学习文明礼仪心得体会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。

通过这次文明礼仪学习，使我们意识到原来平时忽略的这些
小问题其实带给车方的负面影响是十分大的，试想当车辆驶
到我们收费窗口，看见一个精神不振、吐词不清、面无表情的
收费员时会是什么的感觉，相信他们也不会有愉快的心情，
甚至会产生厌恶感。

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！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

服务礼仪的心得总结篇七

随着现代社会人际关系的频繁，对个人的礼仪更加引人注目。
俗话说“不学礼仪就站不住”，不是单纯地穿着衣服戴帽子，
而是包含着与处事相关的大学问题。如今各行各业的竞争越
来越激烈，同类产品的选择越来越多样化，顾客购买的已不
仅仅是商品本身。“职员的态度，相应的服务”是目前顾客
选择的新标准。在这种背景下，提高公司形象、规范服务要

求、提高客户满意度是公司文化和制度建设的重要资料。通过这次训练，整理了过去对礼仪的肤浅认识和模糊观念，真正意义上理解了礼仪的意义。

也就是说，服务人员在工作中经过言语、行为、行为等，向顾客表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，是适合服务员在车间使用的礼仪规范和工作艺术，是人内在修养的完整表现。所有员工都是公司的形象代言人，公司的形象影响决定了公司的发展和生存，只有提高每位员工的个人素养，才能提高公司的美誉度。作为高档的星级酒店，不仅要有高档的品牌、舒雅的环境，还要有优质的服务。这种服务的前提是要给客人留下好的第一印象。好的第一印象是第一次从客人们的礼仪开始。应该说我们一个职员知道最基本的礼仪，但在实际操作过程中忽略了一些细节，我们要坚持“3~3”“3性”。具体要坚持“顾客到达，微笑，敬语到达”和“来问，问，走”。要主动迎接客人，微笑服务。客户应该感受到你对他的热情欢迎，从而给客户留下好印象，促进双方交易的成功。坚持良好的精神面貌要学会在工作中忘记不愉快的感情，坚持精力充沛，使自己的工作状态达到最好。通过上午的学习和训练，我深刻认识到3360礼仪体现在细节上，细节展示素质。而且，各种礼仪的重要性，从个人的角度来看，有助于提高个人的自我修养。帮助人们美化自己，美化生活。有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系。

从企业的角度来看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和名誉，最终达到提高企业经济和社会效益的目的。以前总觉得自我服务态度已经很好了，通过学习似乎还是有一些差异的。例如，缺乏对各种礼仪的自我掌握，或者有一定程度的“按照制度做，服务态度正确”的思想。学习后，我会更加严格地要求自己，更好地自我，更好地服务质量。上午的服务礼仪学习结束了，但学习的目的并没有那么结束。相反，我认为这是学习和工作结合的开始。作为“堰阳川国际酒店”的高管，要以好的外貌和精神面貌塑造酒店的好品牌形象。

象。我们的礼仪和良好的服务要给顾客留下完美的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习中的礼仪要求和努力规范自我服务行为。标准化、规范化、微笑地倾听顾客的需求，耐心地回答顾客的需求，以健康的心态应对自己的工作，以良好的外貌系和精神面貌塑造岳阳天堂制酒店的服务品牌形象，为顾客提供优质的服务，同时体现自身服务的价值！