

2023年电话礼仪心得名称(通用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

电话礼仪心得名称篇一

第一段：引言（字数：200字）

电话作为现代社会最常见的沟通工具之一，扮演着连接世界的桥梁，传递信息的纽带。然而，由于电话的便利性和普及性，我们常常忽视了在电话交流中应该遵循的一些基本礼仪，给人沟通的不便和不愉快。我有幸在与的交流中积累了一些宝贵的经验，对电话礼仪有了新的理解，感受到它对人际关系的重要性的影响力。下面，我将分享我的心得体会，希望能给大家提供一些建议和启示，使我们在电话交流中更加得心应手。

第二段：重视尊重和耐心（字数：250字）

在电话交流中，尊重和耐心是至关重要的。首先，我们要注意自己的声音和表达方式。礼貌用语和温和的语气能让对方感受到我们的尊重，避免引起误解或冲突。其次，耐心是一种美德。在电话中，有时我们可能会遇到各种麻烦，如等待时间长、对方不清楚问题等，但我们应当保持耐心，妥善处理问题，确保信息的传递顺利进行。

第三段：有效沟通的技巧（字数：250字）

在电话交流中，了解一些有效沟通的技巧是非常有帮助的。首先，我们要注意清晰和准确地表达自己的意思。避免使用过于简单或模糊的词语，而是要尽量用更具体和精确的描述。

此外，在电话中别忘记使用肢体语言，虽然对方无法看到，但善用肢体语言能够增强我们的表达能力。同时，我们也应当善于倾听。在与对方交流中，我们要保持专注，不中断对方，倾听并理解他们的观点和意见。只有这样，我们才能建立起更好的沟通和互信关系。

第四段：注意隐私和保密（字数：250字）

在电话交流中，我们要牢记他人的隐私和保密。我们不应该主动向他人泄露他们的个人信息，也不应该在电话中讨论一些私人的敏感话题。即使对方向我们透露了一些隐私，我们也应该以尊重他人的态度，妥善保密。这样才能让对方感受到我们的信任和可靠性，建立起更牢固的人际关系。

第五段：总结（字数：250字）

电话作为一种重要的沟通工具，它的使用方式和沟通技巧是我们需要认真对待的。通过本文的分享，我们应该意识到在电话交流中尊重他人和耐心的重要性，学会有效沟通的技巧，注意他人的隐私和保密。只有用正确的态度和方法对待电话交流，我们才能使其发挥其实际作用，有效地传递信息，促进人际关系的发展。希望大家在今后的电话交流中能够更加注重礼仪，让我们的沟通更加顺畅和融洽。

电话礼仪心得名称篇二

为了更好的服务临澧经济建设，大力改善民生，提高技能型人才培养水平，不断加大我县职业技术人才培养工作力度，出色完成本年度下达给我校的培训任务，今年我们在上级相关部门委托和授权下继续开展各项职业技能培训和就业指导工作，积极进行招生宣传，精心组织教学培训、促进劳动力转移和就业安置。学校招就办、培训中心、阳光办充分发挥就业培训的职能和资源优势，在县委、县政府、农业局、商务局、教育局等部门的正确领导下，学校领导高度重视、大

力支持，相关处室密切配合，结合我县城乡富余劳动力和劳务市场需求现状，运用一切积极因素开展多种形式的就业引导和职业技能培训。截至12月中旬，我校本年度共完成培训任务2363人，并转移输出(安置就业)1800多人，为调动我县农村劳动力向非农产业转移，促进农民增收，推动城乡经济一体化进程起到了应有的作用。现将我校一年来开展的各项技能培训工作情况总结如下：

一、培训的主要工作与措施

(一)积极争取相关部门的支持，强化职业技术培训工作的领导与管理。职业技能培训是一项社会性、系统性工程。必须要有政府的参与和领导，才能使培训和就业转移工作做到健康有序、卓有成效。基于此，我们根据阳光培训工作的相关文件精神，主动做工作，并向县阳光办汇报申请，取得支持。学校在原就业指导、培训中心基础上增加工作人员，成立农村劳动力转移临澧职业中专学校阳光培训工程点，由学校校长龙建华同志直接领导，工会主席刘召群同志主抓，康心权同志具体负责组织实施，开展工作。领导机构的确立，为确保顺利开展各项职业技能培训工作提供了强有力的组织保证。

(二)摸清情况，开展宣传，落实工作。今年初，我们在全县范围内开展了城乡富余劳动力就业现状和教育培训资源的抽样调查。通过调查，大致掌握和摸清了我县劳动力资源和与之有关的培训资源情况，为正确指导开展职业技能培训工作提供了科学可靠的决策依据。在此基础上，学校利用寒、暑假教学时间和教学设施相对比较空闲的有利条件，组织人力物力，深入全县多个乡镇和县工业园区多家企业、安福镇大型宾馆酒店及家政服务场所，同乡村干部和企业建立密切联系，并与安福工业园多家企业和县城部分商场酒店建立订单式培养关系，并取得了相关企业人力资源部门的大力支持。在整个培训过程中，他们参与完成培训学员的招生工作，并积极介入具体培训，学校承担具体的上课任务，企业承担学员相应专业实训岗位的提供。这个阶段完成了绝大部分的培训

(共完成电工培训两个班次，学员79人，残疾青年培训31人，驾驶员培训1100人)和就业安置工作(学员全部安排在广东的名优企业和县工业园区的大企业上班)，并积累了就业培训工作的经验。在之后的一个多月时间中又开展了家政服务专业200人的培训班，向这部分即将走向社会的新的劳动者传授操作的具体技能、如何适应社会、怎样保护自己，提高他们的就业本领。并在实训工作开展的同时完成了所有参加培训的学员的就业安置工作，安置率100%。目前学校就业办对已就业几个月的学员跟踪调查情况显示，培训学员就业巩固率超过97%。

(三)精心组织实施，开展培训工作和转移就业工作。在职业技能培训具体实施过程中，我校从自身情况出发，充分整合职业教育培训资源，建好就业培训基地。利用我校教育资源优势，和县工业园区企业联合开展就业培训的招生工作，企业和社会需要具有一定劳动技能的人力资源，我们需要企业和社会为学员提供就业岗位，校企签订订单式联合培养合同。和县农业局联合组织农民培训，邀请县农业局的行业专家到我们的培训课堂授课，这些来自生产一线的专家熟悉操作生产流程和具体生产技能技巧。他们现身说法，以师徒的务实培训方法，在生产岗位上手把手地教会学员掌握一门具体的劳动技能(比如柑橘的栽培与管理、打蜡技术等专业我们邀请了县农业局高级农艺师管早平，县柑橘办主任陈轶林等授课)，达到了开展职业技能培训的基本目的，与此同时学校又采取灵活多样的办学形式(如把培训班办在乡村、送技术下乡，方便学员上课，实训课部署在就业企业现实生产岗位上)，加大了岗位实训的力度，力求培训的现实效果，在具体岗位上掌握具体的操作技能。在扩大培训规模的同时，我们也积累了大部分的培训经验，不断提升学员培训品质。这些培训工作都是在和乡村干部以及县工业园区及服务行业人力资源部门的积极配合下完成的。在目前复杂的用工和就业环境下，我校培训中心的这些工作获得企业和社会的一致认可。因此，培训完毕之后的安置工作顺理成章，安置率达到了百分之百，之后的就业跟踪情况显示：这些学员的就业情况稳定，平均

工资超过1500元，参加培训的学员都表示较高的满意度。

二、培训工作的特点与取得的成绩

(一)、培训涵盖范围广，培训量大。今年的职业技能培训我们涉及到了农、工、商等行业，渗透一、二、三产业，具体的培训工作涉及到如下方面：1、阳光工程培训。我们对本县有转移到二三产业和城镇就业意愿的农民，由政府财政补贴，有计划地开展转移就业前的职业技能短期培训：今年我们举办了特色职业农民培训、柑橘栽培及商品化处理、水稻病虫害的防治技术培训等，一共举办了6期培训班，共培训学员300人。2、下岗职工再就业培训。我校根据《商务部、财政部、全国总工会决定从20xx年开始实施《家政服务工程》的文件精神，开展家政服务人员培训、供需对接、从业保障等工作，帮助城镇下岗失业人员、农民工从事家政服务工作，进一步促进了家政服务就业，扩大了家政服务消费。这项工程作为改善民生、增加就业、扩大内需的一项紧迫而又长期的工作，有利于促进弱势群体就业、缓解当前就业压力，对于满足人民群众日益增长的生活服务需求，解决家庭小型化、人口老龄化带来的社会问题具有重要意义。3、县工业园区技术人才培养。随着市场经济体制的逐步完善，企业用工的要求越来越高。我校作为县职业技能培训基地，积极面向市场，坚持以就业为导向，更新观念，为本地企业培养所需要的技能型人才。深化教学改革，力争探索出适应市场经济的办学模式。一年来，我们初步探索出了一条校企合作、互利双赢的新路子。我校与县工业园区德泰电子厂、安福气门，凯元纺织等企业都建立了良好的合作关系，一年来我们为这些企业共培训技术人才553人。4、驾驶员技能培训。由于近几年经济发展和农机购置补贴政策的实施，我县车辆、农机拥有量大幅度提高，但驾驶员培训相对滞后，驾驶员安全意识低、驾驶技能不高问题日益突出。为切实提高全县广大驾驶员的安全意识和驾驶技能，确保安全，我校驾驶员培训中心聘请了具有丰富经验的专家授课，授课内容为法律法规、理论知识、交通规则和实践操作技能等。5、社会伤残青年就业培

训。农村残疾青年也是农村劳动力就业的主体,做好我县农村残疾青年的就业工作,也是确保社会稳定的重要因素。我们通过县残联对全县农村残疾青年劳动力进行了摸底登记,并通过个人访谈、实地专访等方式对农村残疾青年进行调查了解。初步摸清了农村青年劳动力就业状况和制约因素,并准备分期分批对他们进行培训,为他们就业提供保障。今年此项培训开设了电子、服装两个专业,共培训学员31人。6、农村电工技能培训。为了适应“新农村,新电力,新服务”的农电发展要求,进一步加强农电队伍的建设与管理,全面提高农村电工的技能水平及综合素质能力,县电力局将我县农村供电所人员的技能培训纳入了我校的年度培训计划。针对这些补充到农村供电一线的新鲜血液,学校培训中心认真分析了队伍的现状,查找薄弱环节,在理论上及技能上制定了一套完整、有针对性的培训计划,做到了缺什么,补什么;补什么,提高什么,通过培训提高技术技能水平,达到了预期的效果。

(二)、培训工作体现了三个突出。1、突出了实用性,为本县经济建设服务,特别是为我县工业园区培训了大批急需人才。一是依托县工业园区用工企业重点开展岗前培训,在德泰电子工业园,安福气门,凯元纺织等重点用工企业开展定向的岗前培训,为企业培养急需的人才。截至目前,共培训5期553人次,其中留园区就业550人。二是针对农村特色农民开展阳光培训培训,目前学校阳光办在余市镇、烽火乡、文家乡共完成培训300人。三是依托学校培训基地开展驾驶员培训,目前共培训8期1100余人次,下岗职工再就业(家政服务)培训200人。四是做好就业服务,免费推介就业,培训的残疾青年31人已全部上岗就业。督促工业园区和企业不断优化用工环境,努力提高学员培训后转移就业率。2、突出了农业产业结构的调整以及农产品深加工技术的提升。一年来的培训,我们树立了大农业产业结构调整观念,把农业产业结构调整与发展工业、实施城镇化战略等结合起来,着力调整农业内部产业结构,努力促进农业增效,农民增收。在我县柑橘生产的主产区文家乡、烽火乡、余市镇开展了多期培训班,帮

助橘农学会栽培与管理、指导他们如何提升产品品质，增加收入。3、突出了社会稳定与脱贫致富这一重点。由于县委、县政府高度重视我县贫困农村劳动力转移技能培训工作，本年度，我们开展的相关职业技能培训，使贫困劳动力提高了综合素质，掌握了实用的职业技能，成为帮助他们脱贫致富的有效途径。低收入群体的脱贫，为确保社会稳定、促进县域经济发展起到了良好的作用。

(三)、社会效应和经济效应双丰收。我们通过多方整合社会资源，以多种方式组织技能培训，为家境贫困、身体残疾、失业失学的城乡青年提供免费就业援助服务。使得不少学员通过学习和培训，取得了相关的上岗证书和技能操作证书，为他们的就业打下了良好的基础，今年培训活动开展以来获得了良好的社会反响。培训学员的顶岗实习共挣回工资160多万，培训的20xx多学员有的在外务工，有的在县工业园上班，收入不菲，有的在家运用所学技术大力发展种植养殖业，或从事个体经营，都实现了经济收入的大跃进。

三、存在的问题及明年的工作要点

(一)存在的问题。尽管我们一年来的培训在各方的努力配合下，取得了一些成绩，但是培训工作依然还是任重道远。主要反映在农村劳动力对培训工作认识上的不足，我们宣传工作力度做得也还欠缺。在深入开展阳光工程农民工培训工作的同时，我们也遭遇了深入农村宣传费用高、学员配合不积极、授课效果不好等现实情况。因此学员的招生工作，认识水平的依然还是今后工作的难点。一些农民工对培训学习和培训就业存在无所谓的态度，认为企业急需人力是事实，因此学员更加注重培训机构介绍好的工作，所以就业培训工作的宣传以及让学员明白提高务工的品质还是当务之急，应当让他们懂得提高自身的素质和具体地掌握一门生产技巧的重要性。因此，我们的招生宣传工作还应当做得更加深入细致一些，和一些信誉好，效益好的企业结合更加密切一些，充分了解企业急需怎样的人才，就业者需要怎样的务工环境。

在具体的培训工作中，我们只有解决了这些问题，职业技能培训才能真正有效开展下去。第二是培训的经费还是十分的有限，不能在一些人力资源紧缺的行业开展更加深入的培训工作，为农民工上岗前提供更多的专业知识培训。尤其是岗位实训的指导工作，例如电工培训和家政服务等，这些行业急需能够掌握一定操作技巧的，具备一定的礼仪知识和较好的敬业精神的务工人员，但是这些培训工作需要时间较长，学习的内容较多，费用相对较高。本年度，我们尝试开展了这些专业培训，就遭遇了经费问题，我们非常遗憾没有能够为学员提供更加细致的培训内容。因此这些专业的培训，既要邀请较好的有丰富的就业一线操作经验的老师，提供具体的并且是有针对性的教材，又要控制紧张的培训费用，培训工作开展有一定难度。

电话礼仪心得名称篇三

(1)做好打电话前的准备：做好思想准备、精神饱满；要考虑好通话的大致。内如怕打电话时遗漏，那么记下主要内容以备忘；在电话机旁要有记录的笔和纸。

(2)电话拨通后，应先说“您好”，问对方：是某单位和个人。得到明确答复后，再自报家门，报单位和你个人的名字。

(3)如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应拿住话筒，不能放下话筒干别的事。

(4)告知“某不在”时，你不可“喀嚓”就挂断，而应说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是……”

(5)电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的就关断电话。

(6)如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催

问：“好了吗？”、“怎么这么慢！”

(7)打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气。

(8)给单位打电话时，应避免刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。

(9)通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。

(10)不占用公司电话谈个人私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天。

(11)通话完毕，应友善地感谢对方：“打搅你了，对不起，谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感到很高兴，谢谢您，再见”。

电话礼仪心得名称篇四

电话接听是现代社会中非常普遍的一种沟通方式。在工作和生活中，我们经常会接听各种电话，如求职电话、业务电话等。电话接听礼仪是一种尊重对方、提高沟通效果的重要方式。在长期的电话接听实践中，我逐渐总结出了一些心得体会。

首先，态度决定一切。电话接听时，一定要保持良好的态度。无论对方是谁，都要以友善、专业的态度回应。电话是一种无形的沟通方式，无法通过面部表情或肢体语言来传达信息。因此，我们必须通过语言和声音来表达我们的善意和尊重。通过热情友好的语气和专业的谈话技巧，我们能够在电话接听中建立起良好的关系，增加沟通的效果。

其次，语言要清晰准确。在电话接听中，清晰准确的语言是十分重要的。要避免口齿不清、缺乏语调和声音过小的问题。清晰的语言可以减少沟通误解，提高电话效率。此外，在电话接听中，最好避免使用术语或行业专有名词，以免对方听不懂或理解错误。要用简单通俗的语言来进行沟通，确保信息的准确传达。

另外，要耐心倾听。电话接听是一种双向的沟通方式，不仅需要 we 表达自己的观点和需求，还需要我们仔细倾听对方的意见和问题。在电话接听中，要有耐心地倾听对方的发言，不要急于表达自己的观点或打断对方的发言。只有通过耐心倾听，我们才能更好地了解对方的需求，提供更有用的帮助。

此外，细心也是电话接听中很重要的一点。电话通常是工作和生活中重要事务的有效交流方式。因此，我们在接听电话时，一定要细心听取对方的要求，细致地记录和处理相关信息。在处理各种问题时，细心的态度可以帮助我们更好地理解问题的本质，提供满意的解决方案。同时，对于需要回复的信息，我们也要仔细查看并准确回应。只有细心才能确保电话接听的效果和质量。

最后，要友好地结束通话。电话接听不只是在工作中，也会遇到一些寒暄和废话。在合适的时机，要友好地结束电话。一方面，这样可以尊重对方的时间，避免无谓的浪费。另一方面，友好的结束可以留下良好的印象，为以后的沟通打下基础。

总而言之，电话接听礼仪是一种尊重他人、提高沟通效果的重要方式。在日常生活和工作中，我们应该始终保持良好的态度、清晰准确的语言，耐心倾听对方的发言，细心处理问题，并友好地结束电话。只有这样，我们才能够在电话接听中取得较好的效果，提高我们的工作和生活质量。

电话礼仪心得名称篇五

20xx年7月2日，我参加了公司举办的职业礼仪培训班，授课人为化工职业学院的李锦枫老师。李老师诙谐幽默的语言和深入浅出的讲解使我对职业礼仪有了更深的认识。

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。职场礼仪在工作中最大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。

去年的12月31日，我们项目组织大家观看了职场礼仪的电影，观看后感触颇深。从办公室礼仪到待人接物的礼仪，无不从细节出发。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现在最需要的东西。让我们知道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，在任何情况下，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。

刚接到职场礼仪培训通知的时候，感觉多此一举，礼仪之邦，这还用培训么？但是通过学习，让我对职场礼仪有了正确地了解和认识，使我自身有了更进一步的提高，同时也找到了自身的不足，为以后的职场礼仪学习运用打下了坚实的基础。

在这次职场礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的工作中我有很多地方都做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略，职场交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。比如自己的衣着服饰，在工作时不是自己喜欢什么就穿什么，个人衣着服饰应符合自己的工作与职位，能够给人以美感。

学习职场礼仪我认为首先应当让每一个人了解学习职场礼仪的必要性，在现实工作当中，很多人对职场礼仪不重视，认为是一些表面的东西，是做给别人看的。但正是这些表面的东西才真正体现了我们的素质和教养，所谓的内行看门道，外行看热闹，你受过哪样的教育，上过哪些场合是一眼能够看出来的。在与人交往的过程中，能否给人留下良好的印象，树立自己良好的形象，更好地与人交往都是离不开礼仪的。学习职场礼仪能够从中得到一些交往艺术，能够更好地与人沟通，知己知彼，才能百战百胜。

因此，不光是这些礼仪，还有生活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地地为他人想想。这就是这次礼仪培训我的所得，通过这次职场礼仪学习，我才明白在原来的平时工作中我们有很多地方都做得不是很好，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，比如在平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。

提升个人的素养，不仅是员工素质的竞争，它还有助于维护企业的形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业的形象，个人的所作所为决定了他人对本企业看法。所以说，它是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。

本次礼仪学习开拓我的视野，让我受益匪浅。所以，我觉得我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”。中国素以“文明古国，礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。然而，无论是在日常生活还是在职场的礼节上，我总是觉得在这方面缺少了些什么。

实践求真知，通过20xx年12月31日领导组织项目部全体人员参加了这次职场礼仪培训，虽然是光盘播放，但是大家都认真的观看，我也感触颇深，原来在平时的工作中我有很多地方都做得不到位。

那么，什么是礼仪呢？礼仪就是前人定的规矩、家法和行规，做人的规则。“礼由心生”，一个具有良好文明意识的现代人，礼是必备的基本教养，必须表里如一。“文明礼貌服务，怎么对待别人？那就要做到‘待客三声’——来有迎声、问有答声、去有送声。不仅要形式美而且要心灵美。”良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

用语，鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略。比如在平时工作中接电话是否在铃响了3声内接起，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，面带微笑，声量适中表达清楚，简明扼要，文明礼貌，挂电话时要确定挂好电话后再与其他人说话，在身边应经常准备好笔和纸，及时记录。

当开会时手机需静音，重要电话不得不接时，要先向在座各位

道歉,然后只听不讲,最好在30秒内结束通话。更要注意的就是不要在会上频发短信,转笔,补妆,跷二郎腿,晃悠,这都是对发言者和其他会上同事的不尊重的行为。打电话时不要吃东西,与领导同乘电梯,是要落落大方,面带微笑,不要拘谨,这可是可遇不可求的机会呀。

同事之间沟通,上下级之间的沟通,一定要会说话,说好话,用语言、文字、肢体、眼神、心灵上的沟通。态度要真诚,公私要分明,不要用手指人,背后不要议论别人,金钱往来要谨慎,私下里面不要抱怨等等。其实我们对礼仪的认知面还有待加强。所以,我们要趁闲暇时间应多多来加强礼仪这方面的学习,因为我们代表的不仅仅是个人,而是以整个集团公司的形象面对外界,并且还要做到学以致用。

可以说,礼仪是一张人际交往的名片。文明礼仪可以帮助我们“规范言谈举止,学会待人接物,塑造良好形象,赢得社会尊重。”所以说:知礼懂礼,注重文明礼仪,是每个立足社会的基本前提之一,是人们成就事业,获得美好人生的重要条件。而精通礼仪的目的就在于运用,将我们所学的点滴运用到今后的工作之中,再不断地学习,一步一步完善自己,争取尽力为我们的客户提供最优质的服务,个人与集体共同成长。

文档为doc格式