

2023年服务礼仪心得体会总结 学习金正昆教授服务礼仪心得体会(精选5篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

服务礼仪心得体会总结篇一

观看了金正昆教授的《服务礼仪》讲座后，使我感受颇深，对于“做人”和“礼仪”有了更加深刻的了解和认识，尤其是作为一名医务工作者，仅仅自尊自信是远远不够的，对此，我也做了许多深入的思考中国乃礼仪之邦，衣食足而知礼仪。

那么，什么是礼仪呢？金教授认为，“礼仪者，履也”，照《说文解字》的说法，礼就是车轮压的印，即前人定的规矩、家法和行规，做人的规则。比如说公共场所不宜高声喧哗，会场、影院不宜接听手机。金教授指出，荀子讲“礼者，养也”，“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。”礼仪就在我们身边，对每个人来讲都是很重要的。金教授称，“有道德才能高尚，有修养才能文明。”讲礼仪要有阳光的心态，学会理解、欣赏别人、包容别人，而非挑剔别人，有容乃大；因为世界不完美、世界具有多样性，“尺有所长、寸有所短”，“礼者，敬也”，懂得尊重别人、尊重自己，每个人都是天使，这样生活、工作就会变得美丽可爱。

大致上礼仪所体现的就是尊重。我认为尊重又分为自尊和尊

他。而自尊又包含了二个层面：

2、尊重自己的单位。一个人的工作单位，无论是企业还是国家机关，都是他的背景和依托。如果不尊重自己所在的单位，就等于不承认自己得以存在的基础，也就是不尊重自己。

观看了金正昆教授的《服务礼仪》后，使我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象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。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

学习服务礼仪，其实是让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了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。任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。服务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。如何把服务礼仪和日常工作很好的结合起来，至关重要的是职业道德。

金教授在服务礼仪中多次讲到公民道德和职业道德，其实人都是平等的，既要尊重自己，同时也要尊重他人。尊重上级是一种天职，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重同事是一种本分，尊重所有人是一种教养。而尊重他人是要讲究一定方法和原则的，要善于表达对他人的敬意和友好，为他人所接受，形成互动。医院工作是个服务行业，我们每天接诊着来自不同行业的患者，俗话说的好“良言一句

“三冬暖，恶语一言六月寒”，所以学习交往的礼仪对我们无疑是太重要了。我们要以患者为中心，学会换位思考，真正做到有效的沟通。我们每位医务工作者的一言一行不仅代表着医院的形象，同时也会在日常生活工作中留给他人一个好的印象，在社会上获得一个好的评价。同样可以体现一个人的服务态度、自身素质、礼仪规范等行为。

总之，通过金教授的讲解，使我深深地体会到，在以后的工作、生活中，更应做到严于律己，宽以待人以高雅的仪表风度，完善的语言艺术，良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重。以诚恳热情地服务态度来体现我们医务工作者的服务素质，展现我们三门峡职工康复医院的服务风貌，实现自己的人生价值！

服务礼仪心得体会总结篇二

在服务窗口工作久了，很多人难免会因为单调、重复的工作模式而失去最初的热忱。不但一声声亲切的问候被淡化近无了，就连最起码的唱收唱付也被很多人给省略了，于是服务礼仪的培训就显得尤为重要。很早就知道金教授是国内知名礼仪专家，能有机会聆听他的讲座感觉是一次非常难得的机会，所以每一次组织学习的时候，我不但仔细的听更是认真的记，而且在业余时间也上网观看了金教授的讲座。

通过礼仪培训，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象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。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。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。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了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。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我就想起郑厅长在一次讲话中提出的“严、实、细、恒”这四个字。引申这四个字，我自己认为就是严肃纪律，实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的值班站长，每天都有可能遇到意想不到的突发事件，每天都有可能接触不同层次不同修养的人。如何掌握政策的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能务实创新是不可或缺的，如何同形形色色不同阶层的人正确处理好关系也是必不可少的。

服务礼仪的学习虽然结束了，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。曾几何时，我也有过对司机严厉的语气，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，现在想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自己，审视自己的时候，心中也为自己树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我现在说得如何冠冕堂皇，而是要在实际的工作中看我如何去做，那就请领导和同志们去看我的行动吧！

服务礼仪心得体会总结篇三

8月2日—4日，我有幸参加了郟西农商银行文明规范服务第三期培训。

第一碗面：门面

门面，就是一个人外在的仪容仪表。无论时代如何发展，外表始终是我们判断一个人最优先、最直接的依据。加州大学洛杉矶分校的一项研究表明：第一印象55%取决于穿着、化妆，38%取决于行为举止，7%取决于谈话内容。恰当的服饰搭配会给人留下明快、自信、精干、庄重的良好印象。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行业是一个窗口行业，银行工作人员的服装不仅代表了个人形象，更是银行整体形象的展示。良好的仪表形象对一名银行人来说，是一种修养，一种文化，也是一种精神礼貌的体现。我们的衣着品味，价值取向，服装风格，服饰特点，整洁程度无不体现着我们的文化品位，生活态度，生活习惯和个人修养。打理好我们的门面，就是在无形中给自己创造机会，给银行创造口碑和价值。

第二碗面：体面

体面，需要我们举止大方，谈吐优雅。银行人行为举止最基本的要求是稳重，稳重就是举止得体、庄重潇洒、不卑不亢、落落大方。坐有坐样，站有站样。要善于控制自己的情绪，不可装腔作势，大发威严，无论在任何状况和场合下，都应沉着、冷静、谨慎、有条不紊，从容不迫。是在接待客户时应做到来有迎声，坐有问声，走有送声。与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，面带微笑，目光平视客户。解答客户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、请慢走”等）。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。体面，还需要我们具备足够的应急事件的处理能力。如客户排长队时，大堂经理要及时分流客户，引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。遇到客户投诉时，要安抚好客户，并妥善处理与解决。

第三碗面：情面

情面，不是看人情办事，而是在合法守纪的基础上坦诚相对。好的人际关系，一定是共赢、互相借力的。也唯有付诸以真心，换位思考，才能维持好来之不易的人缘。在日常服务中，要做到换位思考，例如我们银行有自己的规章制度，虽然很多制度都是为了保护客户的合法权益，但有时可能会给客户带来不便，这个时候便要求我们要做到换位思考，从客户的角度出发向他解释我们的制度，用真心取得客户的理解。同时在制度允许的情况下，积极的帮客户想办法解决问题，争取给客户最优的服务体验。好情面需要维护，遇到坏情面，也不要怕撕破“脸面”，当断则断，坚决不能触碰法律及合规的底线。不以人情代替纪律，不以信任代替管理，树立合规意识，把“人情”带来的潜在风险扼杀在萌芽之中。

这次培训，作为第二组的组长，在所有组员的积极配合、主动参与下，我们获得了第一名的好成绩。成绩的取得，是“无敌战队”全体队员共同努力的结果，也对我们今后的服务规范及日常礼仪提出了更高的要求。这次培训不仅带给我们满满的干货，也带给我们宝贵的精神食粮，使我们深感行领导的用心良苦和殷切期望。作为农商行的一员，应脚踏实地，戒骄戒躁，以空杯心态去认真学习。礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈。此次培训虽然已经结束，但我们对服务规范的贯彻执行还只是一个开始。服务源自真诚，诚心实意去对待每一位客户，我们肯定能活成门面清静，情面宽敞，一身体面，坦坦荡荡的好模样。

服务礼仪心得体会总结篇四

银行服务礼仪培训针对的对象主要包括银行支行行长，中层管理人员，客户经理，银行理财经理，大堂经理，理财咨询师，理财规划师，私人银行客户经理，金融机构工作人员等。对上述人员的礼仪培训课程内容主要在于使其了解银行企业文化以及银行服务的核心价值。具体为：

银行行业的特殊性以及客户的需求心理决定了银行职员的服务形象。而银行职员服务形象的塑造更重要的是服务气质的塑造与管理。

服务气质的塑造首先当然是从具体细节做起，包括银行职员妆容尺度与化妆技巧，微笑与眼神，职员的着装要求及细节搭配等。在这些基础上，服务气质的塑造离不开银行职员心理素质的提升：感受性、灵敏性不能过高；忍耐性、和情绪兴奋不能低等等。

银行服务礼仪培训终极目标——建立客户忠诚度

银行的组织体系既反应了其整体形象，又能直接作用于公众，形成公众对银行的印象和评价。而银行在树立形象时，除了要注重技术、管理外，更要在人才选用及服务质量上下功夫。

要想真正达到“人才素质一流、技术水平一流、服务质量一流、内部管理一流”的服务水平。要做到以下几点：

以人为本塑造员工的整体形象建立行之有效的机制和制度以品牌支撑形象

客户忠诚度的建立就在于银行如何用自身的服务、产品、科技去打动客户。

用服务打动客户。在服务的手段和形式的创意上下功夫，让

服务超越客户的需要，这是赢得顾客信任的最有效的方法。坚持“客户是上帝，专为你服务”的服务信条，不断为客户提供亲情化、个性化、高品位的服务，全方位延伸服务空间。

用产品打动客户。在竞争日益激烈、金融业服务水平普遍提高的情况下，仅靠微笑服务、以情感人的“软”服务是不够的，必须致力于新产品的开发，不断推出满足客户需求的新产品，并不断赋予已有的品牌产品以新的内容与活力。在服务功能上，不断创新，推出和完善延伸服务功能。

用科技打动客户。将高科技引入到银行业务和管理中来，是金融业提高竞争力的必然选择。要把科技作为竞争的制胜法宝，掌握金融高科技，抢占制高点，人无我有，人有我优，不断创造现代化手段优势，全面走向自动化、智能化、网络化和数字化，努力实现“领先金融科技，超越客户需求”的发展目标，确保金融产品在同业始终处于领先地位。

银行服务礼仪培训在于全面提升银行公众形象，建立客户忠诚度。银行业务的推销离不开客户，如何建立新客户、留住客户是银行服务礼仪培训课程所要传达的服务理念。

服务礼仪心得体会总结篇五

2、尊重自己的单位。一个人的工作单位，无论是企业还是国家机关，都是他的背景和依托。如果不尊重自己所在的单位，就等于不承认自己得以存在的基础，也就是不尊重自己。

观看了金正昆教授的《服务礼仪》后，使我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。

服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象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。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

检验科作为医院的重要部门、一个经常与人打交道的部门，每天都有可能遇到意想不到的突发事件，每天都有可能接触不同层次不同修养的人。如何掌握政策的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能务实创新是不可或缺的，如何同形形色色不同阶层的人正确处理好关系也是必不可少的。

服务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。如何把服务礼仪和日常工作很好的结合起来，至关重要的是职业道德。金教授在服务礼仪中多次讲到公民道德和职业道德，我们每个人都不是简单的个体，我们反映的是一个国家，一个民族，一个城市，一个行业的精神面貌和文明程度。这就是我观看了金正昆教授的《服务礼仪》后的最深体会。其实人都是平等的，既要尊重自己，同时也要尊重他人。尊重上级是一种天职，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重同事是一种本分，尊重所有人是一种教养。而尊重他人是要讲究一定方法和原则的，要善于表达对他人的敬意和友好，为他人所接受，形成互动，否则就会好心好意不得好报，造成不必要的误会。

总的来说，学会尊重他人，包容他人，以高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，同时以乐观积极的形象，时刻注意自己的仪容仪表和说话方式去迎接生活的每一天，就会使自己在一个和谐的工作及社会氛围中实现自己的人生价值！