

# 最新服务礼仪培训心得体会总结(实用10篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。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。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇一

培训是学习的另一种表现方式、提高个人素质的最直接有效的手段。近日，汇展中央、君丽花园的客服部在公司的安排下开展了一次关于服务礼仪方面的实际操作培训。本次培训从基本的商务礼仪、吧台以及板房接待的岗位职责开始讲解，从讲授理论知识到现场实操，使大家真正认识到服务礼仪在日常工作中的重要性和必要性。我从中收获到最能影响我的有以下两点：

一、细节细节是个人素质的真实体现，它是一种习惯，是一种积累。良好的习惯一旦形成，将会成为我们一生受用的宝贵财富，因为我相信行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。正所谓：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。

二、微笑微笑在服务行业中起着不可忽视的作用，也可以说微笑是服务的灵魂，它可以让自身散发出的友好、融洽、和谐、尊重、自信的气息感染身边每一个人，从我们发自内心的微笑中，人们会感受到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，这为成功的服务打下良好的基础。培训实际操作此外，您好、请、谢谢、对不起、再见这几个在服务行业中最重要最常用的金十字也让我印象深刻。所谓：人无礼则不立，事无礼则不成，在工作中，礼节、礼貌就是人际关系的. 润滑剂，

能够非常有效地减少人与人之间的摩擦。不论是在服务工作中，或是日常生活中，多使用这些礼貌用语，可增强双方的好感，营造出一个和睦、友好的人际环境，那么人与人之间的相处及做事也就更加的得心应手。通过此次培训，参训的同事纷纷表示受益匪浅，并会将所学的理论知识、实际操作运用生活中，以最佳的状态服务好每一位业主。

使我树立了正确的从业观念，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好，心得体会《物业礼仪培训心得体会》。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功物业助理应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格物业助理。

首先就是服务意识，就是指在服务过程自觉与主动；接着是微笑，微笑是一种国际礼仪，能充分体现出一个人的热情和魅力。还有对错原则、换位原则、机遇原则等等。

1、热爱工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有热情：物业工作主要是手头工作，多一些也不会累坏。所以我们要做到眼到、心到、身到、口到，主动地工作。

4、要有自信心：自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为业主负责，给业主提供优质的服务；即使没有人监督你，

你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，物业企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

今后我们的工作需要，每天进步一点，创新一点，多做一点，完善物业管理体制。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇二

今天下午，我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课由国际物业服务黄经理主讲。服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是-服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的“角色”。

对于服务企业来说，“微笑”永远是让顾客或业主感受到物业服务的最“基础”。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说“你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴”。听了这句话，我久久地回忆着 - 真挚的微笑，让我们与业主的“距离”拉得更近，那样将是一副“和谐”的画面。

1、解决问题;当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从“问题”的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如:有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，

业主会露出满意的微笑。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化;z小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到“酒店式的委托代办物业服务”。

3、服务快捷;业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如:有业主反映入户门要安装“猫眼”，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务;那么□z将是个和谐的小区。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇三

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高尚问题。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，客户所购买的已不仅仅是商品本身，“工作人员的看法、随之相关的服务”是现在客户选择的新标准，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提升客户满足度是公司文化和制度建设的重要内容。通过本次培训感受颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅相识和模糊观念，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，对客户表示敬重和友好的行为规范和惯例。简洁说，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，公司形象影响确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，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必需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起先的。应当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微环节被忽视，我们应当坚持做到“三到”“三声”：详细就是“客户到、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；应当使客户感受到你对他的热忱欢迎，并以此使客户对你产生良好印象，促使双方交易胜利。保持良好的精神风貌；在工作中要学会将不开心的心情抛之脑后，保持充足的精力，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：礼仪体现于细微环节，细微环节展示素养。以及各种礼仪礼节的重要性，个人的角度而言；于有助于提升个人的自身修养；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，提升客户满足度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前，总认为自己服务看法已经很好了，通过学习，感觉还是有些差距，比如说自己对于各种礼仪的驾驭还不够，或多或少还有“按着制度做，服务看法准没错”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，相反我觉得应当是学习与工作相结合的起先。作为“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客户留下美妙的印象。要切实规范服务行为，就要根据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，微笑的倾听客户的需求，耐性的解答客户的恳求，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，在为客户供应优质服务的同时体现自身服务

的价值！

## 服务礼仪培训心得体会总结篇四

周末我们参加了\_教授的《教师礼仪》培训课程，知道礼仪的概念是：尊重别人尊重自己，规范的行为表达方式。礼仪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、习惯和传统等方式共定下来。礼仪、文明交往等，对一个人来说，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，所以我认为学习文明礼仪，使我们每个人在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的言行。

“学高为师，身正为范！”这是我大学的校训，我未曾忘记！教师是学校工作的主体，不仅是科学文化知识的传播者，而且是学生思想道德的教育者。老师在传播知识的同时，以自己的言行举止、礼仪礼貌对学生进行着潜移默化的影响，从而对学生的言行举止发生作用。因此，老师要十分注意自己给学生留下的印象，要使自己从各方面成为一个优秀的、学生能够仿效的榜样。学习了有关教师礼仪方面的内容，过后，我又进行了一翻思考，我认为教师在平时应注意以下几方面的礼仪问题：

1、教师的行为举止：一个人气质、自信、涵养往往从他的姿态中就能表现出来。作为塑造人类灵魂工程师的老师，更要注意自己在各种场合的行为举止，做到大方、得体、自然、不虚假。目光、站姿、手势等方面都有一定的要求。

2、教师的言谈：教师承担的主要任务离不开语言表达。因此，作为一名教师，要注意表达语言时应遵守的礼仪礼节。即：发音准确、音量要适当、语言要精练、讲课可以适时插入一些风趣、幽默的话，以活跃课堂气氛，提高学生学习的兴

趣。

3、与学生谈话：提前通知，有所准备。谈话提前与学生打招呼，让学生有一个思想准备，这既是一种礼貌，又是对学生的尊重。卜惹候，设置平等气氛。举止端正，行为有度。谈话时，语气要平和，要有耐心，不要高音量、不反唇相讥，应表现出良好的道德修养。分清场合，入情入理。在与人谈话时，老师的表情要与谈话对象、内容协调一致。不要言过其实，故意夸大事实，也不应传播不利团结或道听途说的事情。

通过这次文明礼礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的学习生活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，比如在平时生活中鞠躬礼不标准、文明用语、声音的大小、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。

由于教师的大部分时间是与学生在课堂上共同度过的，因此在教育教学中要注意尊重学生，与学生互动时要使用文明语言。俗语说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，像平常很多教师都会说：“别人都会你怎么不会，笨得像个猪。”“看你写的什么乱七八糟的！来混日子。”“来这里捣乱！回家算了。”等等恶语在伤害着孩子们，这使得学生产生了不想学的状况。这些都是教师在教育教学中没有注意尊重学生，与学生互动时缺乏使用文明语言而引起的恶果，这严重影响了教师的形象。如果我们使用了文明语言，不仅有助于思维、情绪的完善表达，还使学生产生美感、亲切感，从而增进了师生之间的感情。

一名优秀的教师不仅通过在课堂上讲课实施教育，而且在日常生活中还会规范自己的言行，以良好的道德风范，对学生实施教育，通过自己的存在，自己的人格，对学生发挥影响。因为“身教重于言教，榜样的力量是无穷的”。伟大的教育家孔子曾说过“其身正不令而行，其身不正，虽令不

从。”“身正”是教书育人的先决条件，教师要求学生做到的自己必须身体力行，要求学生相信的，自己必须坚定不移；不允许学生做的，自己坚决不做；在学生面前做到的，在学生不在时也必须做到。因此教师要通过自己的不断学习，努力提高自己的道德修养，以身作则，言传身教。

通过对《教师礼仪》的学习，我对教师这一神圣的职业又有了进一步的了解和认识，我深深地体会到：作为一名教师，不仅仅是传道、授业、解惑，还需要具备更多的素质。百年大计，教育为本；教育大计，教师为本。一名优秀的教师，除了必须以满腔的热情对待事业、对待学生以外，还必须自觉地、高标准地去塑造自身的人格，从而才能培养出学生健康的人格。因此，教师的礼仪必须规范。中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，见义勇为，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养。

荀子云：“不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”文明礼仪是我们学习、生活的根基，是我们健康成长的臂膀。我国教育家陶行知先生有一句名言：“千教万教教人求真，千学万学学做真人。”说的就是教师首先要教育学生要做一个真诚的人，而学生的学习也应该首先学做人，学做文明之人，学做社会中人，只有这样，我们才能真正做到“爱国守法，明礼诚信，团结友善，勤俭自强，敬业奉献”。

总之，通过《教师礼仪》的学习让我懂得了学习礼仪是一门必修课，也是对民族和后代负责的表现，作为教师，我们要用礼仪观念滋润心灵，用礼仪准则规范言行，加强礼仪上的学习，只有不断进取，才能使自己在这方面有所进步和提高，要具有一定的政治素质、思想素质、业务素质。今后在学习生活以及工作中，我将以教程为标准，严格规范自己的服务言行，在个人修养、心理素质、专业素质等方面加强学习与提升，以良好的师德形象为学生树立一个表率，以自己的人格



格力量为学生良好思想道德的形成，贡献一份力量。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇五

今天下午，我们公司上一节生动又受益匪浅的`服务礼仪课—由中国国际物业服务黄经理主讲。

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是一服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的`角色`。

对于服务企业来说，`微笑`永远是让顾客或业主感受到物业服务的最`基础`。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说`你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴`。听这句话，我久久地回忆着——真挚的微笑，让我们与业主的`距离`拉得更近，那样将是一副`和谐`的画面。

1、解决问题；当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从`问题`的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如：有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化□z小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重

小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到‘酒店式的委托代办物业服务’。

3、服务快捷；业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如：有业主反映入户门要安装‘猫眼’，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务；那么□z将是个和谐的小区。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇六

培训是学习的另一种表现方式、提高个人素质的最直接有效的手段，近日，汇展中央、君丽花园的客服部在公司的安排下开展了一次关于服务礼仪方面的实际操作培训。本次培训从基本的商务礼仪、吧台以及板房接待的岗位职责开始讲解，从讲授理论知识到现场实操，使大家真正认识到服务礼仪在日常工作中的`重要性和必要性。我从中收获到最能影响我的有以下两点：

一、细节细节是个人素质的真实体现，它是一种习惯，是一种积累。良好的习惯一旦形成，将会成为我们一生受用的宝贵财富，因为我相信行为决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。正所谓：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。

二、微笑微笑在服务行业中起着不可忽视的作用，也可以说微笑是服务的灵魂，它可以让自身散发出的友好、融洽、和谐、尊重、自信的气息感染身边每一个人，从我们发自内心的微笑中，人们会感受到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，这为成功的服务打下良好的基矗培训实际操作此外，您好、请、谢谢、对不起、再见这几个在服务行业中最重要最常用的金十字也让我印象深刻。所谓：人无礼则不立，事无礼则不成，在工作中，礼节、礼貌就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。不论是在服务工作中，或是日常生活中，多使用这些礼貌用语，可增强双方的好感，营造出一个和睦、友好的人际环境，那么人与人之间的相处及做事也就更加的得心应手。通过此次培训，参训的同事纷纷表示受益匪浅，并会将所学的理论知识、实际操作运用生活中，以最佳的状态服务好每一位业主。

一、通过职业素质的培训：使我树立了正确的从业观念，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好，具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功物业助理应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格物业助理。

二、通过服务原则的培训：首先就是服务意识，就是指在服务过程自觉与主动；接着是微笑，微笑是一种国际礼仪，能充分体现出一个人的热情和魅力。还有对错原则、换位原则、机遇原则等等。

三、通过这次培训总结了以下几点心得

1、热爱工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有热情：物业工作主要是手头工作，多做一些也不会累坏。所以我们要做到眼到、心到、身到、口到，主动地工作。

4、要有自信心：自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为业主负责，给业主提供优质的服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，物业企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

今后我们的工作需要，每天进步一点，创新一点，多做一点，完善物业管理体制。

## 服务礼仪培训心得体会总结篇七

随着社会的发展进步，文明程度的不断提高，人与人交往的日益频繁，礼仪已成为现代社会中的重要组成，因此我们身为医护人员应不断提升自我形象及自身综合素质来更好的为广大患者服务，使其患者及家属均认可和满意！

良好的护理礼仪可以无声地营造着完美的医疗软环境，提高护理服务质量，不但能使护理人员在护理实践中充满自信心，自尊心，责任心，还可以创造一个友善亲切、健康向上的人文环境。

五月初，院里为我们请来礼仪讲师为大家进行严格认真的礼仪培训，并计划在六月份举办“护理礼仪大赛”。从老师开始向我们介绍和演示护理礼仪的时候开始，我认为自己肯定学不好，因为我觉得自己不是淑女的那种女生。待老师讲完及演示以后，我认真地模仿、揣摩老师的动作，也慢慢的进入了角色，觉得作为一名护士，应该有端庄礼仪的体现，所以当学习的时候，我认真模仿着老师的步伐和动作，尽量让

自己的动作看起来端庄美丽，不由得自信满满。

我们几个人开始了严格的训练，我们四班倒不分白夜下休，天天都在训练，虽然很累但练习过程中总有欢声笑语。从开始的“毛手毛脚”一点一点的演变为“落落大方”！从一个一个的动作、笑容，演变成优雅大方的“舞蹈和情景剧”，回头再看，再多的苦累也成为我们“心满意足”的会心一笑。

在练习之余我细细思考，每一位前来住院带着病痛的患者，除了需要我们医护人员诊治及护理外，最重要的是“人温关怀”，哪怕多一个微笑、多说一句暖心的话、多一个肯定的点头、多一个暖心的指路都会让患者感觉到咱们医护人员心中的爱。

通过这次培训让我们懂得：护士仪表和风度是护士内心世界的外在表现，是自我情感的表达，也是与病人传递交流信息的方式，是工作的第一语言。

最后，愿我们妇二病区在礼仪大赛中取得“满意的成绩”。

服务礼仪培训心得体会4

## 服务礼仪培训心得体会总结篇八

近期□xx组织部分员工进行了礼仪培训，我有幸参加了这次培训。虽然这次培训时间有限，但经过培训学习，使我懂得了礼貌礼仪的重要性，也学到了礼貌礼仪方面的一些基本知识，培训使我有很大收获。

人与人之间的交往是需要讲究礼仪的。讲究礼仪，就是对别人的尊重。人们常说：“尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊

重所有人是一种教养。”这几句话告诉我们，无论对谁都应当抱以尊重态度，尊重别人是一个人最起码的礼仪要求。

在社会生活中，礼仪能够十分有效地减少人与人之间的摩擦，最大限度的避免人际冲突，使人际交往成为一件十分愉快的事情。在满足人们社会交往需求的同时，也满足了人们被尊重的需求。

在商务活动中，礼仪显得尤其重要。一个不懂得礼仪或不讲究礼仪的人，在商务活动中是很难有成就的。因为没有谁乐意去和一个不懂礼仪的人打交道，更何况是谈交易。相反，一个懂礼仪而又很讲究礼仪的人，在商务活动中是很容易成事的。首先，他凭借得体的礼仪就博得了客户的好感，赢得了客户的信任，取得了与客户深入交谈的先决条件。生意场上这样的例子太多太多。

随着社会礼貌化程度的提高，各个企业对于人才礼仪修养的要求也日益提高。职业礼仪已经表现成为一种职业素质、职业本事、职业技能，甚至是关乎到职业生涯规划中职业发展的一部分。对于企业来说，礼貌礼仪是企业形象、企业文化、员工修养的综合体现，企业仅有抓好了礼仪培养和教育才能使企业在形象和文化表达上提升到一个满意的地位，也仅有这样企业才会有一个更好的发展前景。企业的每一位员工都应当从自我做起，从身边小事做起，学会尊重，讲究礼仪！

经过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自我的不足。而这些东西正是我此刻工作和生活中需要的东西，让我明白了怎样做才能做到互相地尊重。经过这次培训，我要学以至用，努力做一个懂礼仪，会办事的优秀员工。

## **服务礼仪培训心得体会总结篇九**

xx月x日、x日，高新区不动产登记和交易中心举办了为期两

天的礼仪培训。去之前，我还想着礼仪培训怎样需要讲两天啊之后一听，才发现生活、工作，处处都需要讲礼节。真是细细讲来，估计两天两夜都讲不完。中华民族不愧是礼仪之邦啊！

经过这次培训，我深刻的认识到，礼仪对于我们政府部门窗口单位的重要性。说白了，我们就是服务行业，在学习好业务知识的同时，服务好广大的人民群众至关重要。优良的服务与人的行为举止有关。，员工的个人素质不仅仅体现了一个单位的素养，更是反映了一个行业的整体水平。如果我们每一个高新区不动产的工作人员都能注重个人的修养与素质，知书达理，谈吐高雅，那么，我们就能得到广大群众的赞扬，慢慢打造出我们高新区自我的品牌，进而在整个郑州市得到好评。

最终，我还想再感激我的父母，我的父母从小严格教育我，一点一点的教我礼仪。从吃饭、学习、与人交往、方方面面，他们都是以身作则来教导我。所以，从我一来到这个单位，就明白该如何对待他人。我们任何人都不比其他人低，也不比其他人高贵。我们每个人都是平等的，人从来都不分三六九等，不能以职业的高低来论贵贱！所以，期望我们高新区不动产的所有人都能平等地对待每一位同事和广大的人民群众！愿我们高新区不动产越来越好！

## 服务礼仪培训心得体会总结篇十

上周末参加了行里组织的礼仪培训，两天的学习下来让我受益匪浅在这次文明礼仪学习后，我恍然大悟，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都没有多加注意。

所以我们要绽放出发自内心的微笑，因为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，只有有自信的人才会显得更出色，才会更美丽。自信的人是发自内心的气质的美。让人相信、信赖。同时也很感谢这次专业的培训，让我能和广大的同事们共聚一堂一起学习和分享工作之中的经验，两天下来和同事们学到了很多，也互相学习到了很多，取长补短共同进步。

在今后的工作中我们也有了核心思想，那就是用最真诚的态度去服务客户，用最真心的微笑去迎接每一天，这样我们才能竭诚所能为工行作出自己的一份贡献。