

最新服务礼仪的总结报告 礼仪服务培训 总结(优质5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么什么样的报告才是有效的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

服务礼仪的总结报告篇一

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。

服务礼仪的总结报告篇二

在日益国际化的今天，人们对餐饮从业人员的 service 要求越来越高，那如何才能有效提高服务人员的素质，使其与客人沟通更加顺畅，为酒店创造更多的效益呢？下面本站小编就为大家整理了关于餐饮服务礼仪总结，希望能够帮到你哦！

一、 问候礼貌礼节

问候礼节一般是指餐饮服务人员在遇到客人时，应主动使用规范的问候用语。如：“您好！欢迎您！”路上辛苦了。“您有什么事需要帮忙吗？”“请多保重”等。在使用

问候用语时应注意时间、场合与对象。

- 1、可根据不同的时间主动问候，如“您好!”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”等等。
- 2、向就餐完毕的宾客道别时，就主动说“晚安”、“再见”、“明天见”、“希望您再次光临!”
- 3、当节日到来时，要向宾客表示节日的祝贺，如“春节快乐”、“新年好”、“祝您圣诞快乐!”
- 4、客人过生日或举办结婚喜庆活动，应向客人表示祝贺，如说“祝您生日快乐”、“祝你们新婚愉快、白头偕老”。
- 5、见到客人生病时，应表示关心，可以说：“请您多加保重，早日康复。”

在餐饮服务工作中，有时可能见到举止与众不同、服饰离奇的客人，服务员不能对其指指点点或议论讥笑，不允许冷眼相看，不理不睬。

二、 称呼礼节

称呼礼节是指餐饮服务员在工作中用恰如其分的称谓来称呼宾客，如称客人为：“同志”、“经理”、“部长”、“夫人”、“先生”、“小姐”等。

- 1、对男性客人可称“先生”，在知道客人的姓名时，最好称“XX先生”。
- 2、对年轻的女性客人可称“小姐”。
- 3、对已婚的女性客人可称“夫人”。

4、对不知道已婚还是未婚的女性客人，可称“女士”。

5、对有学位或职称的客人可称“博士行先生”或“教授先生”。

6、对有军衔的客人可称“xx先生”，如“上尉先生”。

7、对相当于部长以上的官员，特别是国外宾客，可在称呼后面加上“阁下”两字以示尊重。如“部长先生阁下”或“大使先生阁下”。

8、对国内的客人，在一般情况下可以称呼“同志”，如“xx同志”。

三、握手礼节

在餐饮服务工作中，作为服务人员，不宜主动与客人握手。但在许多情况下，客人主动与服务人员握手时，服务员则不应回避，这时回避是不礼貌的。

在行握手礼时，服务员应走上前，与客人保持相距一步的距离，上身稍前倾，两脚立正，伸出右手，4指并拢，拇指张开与对方握手，并轻轻上下摇动两下，礼毕即松开。行握手礼时应注意，对男子握手可适当重些，以示友情深厚，但又不宜握得太重，以不产生手疼感为宜；对妇女握手可适当轻些，但又不宜太轻。男子握手时，就把帽子、手套脱掉，妇女可不必脱。如有疾病不便行握手礼时，可向对方声明，说“请原谅”。如遇多人握手时，应按顺序进行，抢着握或将手从身旁人伸出的手臂上方或下方穿过去与客人握手都是不合适的。

四、谈话礼节

谈话礼节是在与宾客谈话时应具有的礼节。一般来说，与客

人谈话时，必须站立，证据温和、耐心，集中精力，双目注视对方。常用语有“是”，“好的”，“明白了”，“麻烦您了”，“不客气”，“请别在意”，“不，一点都不麻烦”，“对不起”，“谢谢”，等等。

与客人谈话时要注意以下几点：

- 1、与客人谈话，一般只谈与服务工作有关的事情。
- 2、与客人谈话时，应本着实事求是的原则，不要随便答复自己不清楚或不知道的事情，对在服务范围以外和自己无把握办到的事情，不要轻易许诺客人。
- 3、同客人交谈时，应态度诚恳、和蔼可亲，音量高低以能使对方听清为宜。谈话时应面对客人，尽量不用手势。在客人面前不可有不文雅的举动，如挠头抓耳等。打喷嚏时，应将脸转向一侧，并用手帕住口鼻。
- 4、同客人谈话时，应注意自己服务人员的身份，讲话要有分寸，称赞客人要得体，应做到谦虚有礼。
- 5、可与客人以有关菜肴、饮料、天气、旅游风光、体育运动为话题进行交谈，但不能问及客人的经济收入、婚姻状况、宗教信仰、年龄等情况。
- 6、与客人谈话时，应保持站立姿势，注意倾听对方的发言，不要随便插嘴。对客人的话如果没有听清楚，可以再请客人讲一遍，但不能有急躁或厌烦的表情。
- 7、同两个以上客人谈话时，不能只和一个人谈而冷落其他客人。如遇此时有其他客人插进来与你说话，不应把脸背对着你原来与之谈话的客人。如需离开时，应在先向客人表示歉意后，后退一步再转身离去。

8、客人之间进行交谈时，不可驻足旁听。如有事需与客人联系，则应先打招呼，并表示歉意。

五、迎送礼节

当宾客抵达饭店时，要笑脸相迎，按“先主宾、后随员，先女宾、后男宾”的顺序，拉开车门，接过行李，陪同客人至服务台或电(楼)梯口。对老、弱、病、残宾客，要主动搀扶。楼层服务人员要站在梯口我迎候。引宾客入房时，应走在宾客的左前方，距离保持2~3步。打开房门时应伸手示意，让宾客先进房间。

宾客离店时，应注意主动相送，帮其提行李，送其上车，并说“再见”、“欢迎下次再来”、“祝一路顺风”等。

对重要会议和友好团体，应组织人员欢迎或欢送，营造友好、热烈的气氛，以增进与宾客之间的感情。

服务礼仪的总结报告篇三

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。

银行在领导的大力安排和重视下，我行于2006年8月14日对新员工举行了为期一周的培训。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，包括见面礼仪.....

服务礼仪的总结报告篇四

讲司机礼仪，是一种自觉、尊重和美德，是塑造司机人员积极、稳定、健康的职业形象的需要；是提升素质、文明行车、安全行车的需要；是遵守交规、尊重乘客、尊重行人的需要；更是自我尊重的需要？以广大司机人员的实际工作内容为出发点，对司机人员的道德意识、个人形象、车辆维护、语言举止、服务礼仪等方面逐一进行了介绍，以期对司机人员的日常工作有一定的指导、借鉴作用。

做讲交通道德的好司机

司机形象自我检查

塑造文明的司机

交通行为

出租车司机服务礼仪

司机人员必知涉外知识

课程培训介绍

授课方式：

理论教学

案例分析

实操模拟

讨论答疑

在岗职业司机

准备参加职业行车工作者

职业司机的形象，来自于司机对乘客服务的认识

通过司机心理素质培训，深刻理解前方面服务的重要性。

本课程收次提出职业司机综合素质(道德、心理、专业、生理)的观念。

课程中安排可应对客观实际，进行互动式训练和情景模拟，如如何沟通融洽人际关系等。

本课程从个人，服务对象(乘客)，道路交通等多个角度研讨职业司机工作中的问题。

明白优质服务的重要性和主要成功因素。

掌握服务中的基本态度、知识和技巧。

深刻理解素质的内涵。

掌握角色定位，从容应对技巧，提高自身心理素质。

制定近期改进计划。

本次培训，是通过对职业司机的心理素质，礼仪形象的教育，让司机了解自己在性车工作中的位置全面掌握服务乘客要诀，缓解交通拥堵中的责任和义务。提出有效的工作经验，以丰富的理念和生动的个案。

案例，强化职业司机在工作中的技能技巧，进而转化为行动，使公交公司、出租车公司形象不断提高，促进整个交通管理系统运行绩效不断提高。

主题一：司机职业素质

主题二：职业司机礼仪形象规范

主题三：沟通融洽心态

主题四：司机礼仪形象修养

主题五：自我调适

主题六：仪表仪容行为规范

主题七：角色认知

主题八：积极言辞

主题九：职业司机行车中的基本行为规范

服务礼仪的总结报告篇五

在领导的大力安排和重视下，我行于20xx年8月14日对新员工举行了为期一周的培训。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，包括见面礼仪、电话礼仪、办公礼仪、会议接待以及服务态度，并且通过组织对多家同业银行的调研，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，所以我们银行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，而机会隐

藏在细节中，我们对每位客户的一个小小的关注，带给我们的也许是巨额利润。

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，它可以留住客户，也可以为企业创造利润。虽然我们每天要接待上百个客户，但是对客户而言，他是第一次来办理业务，不管我们有多么疲劳，给客户一个微笑，他会感到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，有一种宾至如归的感觉，那么下一次他还会来这里办理业务。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”、“再见”等等，这些简单明了的礼貌用语不仅让客户感到亲切友善，还向客户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。”；当客户报计划时，确认一下“请问，您是要报10万元计划吗？”；当下雨的时候，说一句“您没带伞，有没有着凉？”；当客户不多的时候，适当的赞美如“您今天很漂亮”，这些不超过10个字的话，拉近了与客户之间的距离，让客户感到温馨，那么下次他还会选择我们华丰来办业务。

三、苦练业务，培养良好的从业素质。在调研过程中，有一家银行，它的硬件设施很齐全，柜员也是站立式微笑服务，但是在办业务的时候，操作很慢，致使后面排很长的队，这种服务客户会满意吗？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。所以作为一名新员工，要扎扎实实的苦练基本功，虚心向前辈们多学习，多问，不要好高骛远，不要自视清高，把每一位老员工、每一位顾

客当作自己的老师。

从业素质主要体现在三个方面：一是把麻烦留给自己，把方便留给客户。我们在做好本职工作的同时，多了解周边环境、行业信息、本行推出的新产品、新业务，客户来的时候，为他们提供咨询、建议，既方便客户又推广了我们的产品和品牌。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，但是从不思考客户的真正需求是什么，客户的预期服务是怎样的，其他同业银行最近的动向如何，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客户满意，而是让客户感动，让客户忠诚。所以我们要形成思维习惯，从每一个细节中、每一个客户身上、每一天的工作中、每一个竞争对手身上发现问题，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，开发新产品，提供多元化服务。

一个星期的培训很快结束了，虽然学到的知识是有限的，但是每位学员的热情和积极性都被调动起来，消除了刚刚参加工作的迷茫，每个人都未雨绸缪，希望为华丰更加美好的未来贡献自己的力量。在今后的工作中，我会把所学到的知识完全的运用到实际工作中，勤练、苦练基本功，把业务能力提上去，也会虚心向各部门老员工学习、请教。我非常感动，有这么多努力奋发的新同事，我们的事业一定会发展的越来越好。