

企业员工职场礼仪培训心得体会(大全8篇)

写学习心得有助于反思自己的学习方法和学习态度，进一步提高学习能力。以下是小编为大家收集的工作心得范文，希望能给大家提供一些写作的灵感和参考。

企业员工职场礼仪培训心得体会篇一

在紧张有序的工作之余，五月底客服服务中心对公司各网点客服人员的.服务礼仪进行了强化培训学习。

服务礼仪培训之后，部门组织对全体客服人员服务满意度进行了现场考评。这次的考评方式有所创新，第一场由现场用户现场打分，用户满意度评分和事后回访等环节组成，第二场由部门负责人进行一对一提问，考察客服人员的个人综合能力。这种新的考评方法，能够真正的体现出我们自身工作中的不足之处，结合不足进行不断的学习，在学习中反思，在反思中进步，在进步中不断提高自身的专业素养。

学习和考评虽然结束了，但对我们而言这只是一个开始，我们将更加严格地要求自己，将服务工作做的更好！

企业员工职场礼仪培训心得体会篇二

“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！

员工礼仪培训心得体会范文(二)

企业员工职场礼仪培训心得体会篇三

首先，十分感谢公司能给我这样一次机会，让我有幸在现场聆听到著名礼仪专家中国人民大学金正昆教授《高级商务礼仪——全面提升全员职业素养》的精彩课程。9月15、16日两天的课程培训，金教授用诙谐幽默的语言为我们讲述一个个生动的案例，让我们知道在商务交往中接待客人、交换名片、赠送礼品、得体着装等方面的要求，让我受益匪浅，感触很深，让我看到了自己的不足，发现自己在人际交往中有许多需要改进的地方，体会到商务礼仪在工作、生活中的重要性。

参加培训的前一天，我还在耿耿于怀公司为什么会投入这么大的资金来进行商务礼仪知识的培训，我天真的以为只要是一个正经大学毕业的人，礼仪修养应该不会那么差。但是，我忘记了，世界是具有多样性的。培训的第一天，金教授开讲不到20分钟的时间里，他抛出一个鲜活例子就将我难倒了——“打电话谁先挂”，这个问题同样也引发现场全体学员的热烈讨论，我从来就没有思考过这个问题，我的第一反应是先打的人后挂，丝毫没有经过大脑思考，只是将我以往的习惯当成了“标准”。金教授给出了答案：国际惯例是地位高者先挂。一语惊醒梦中人！这样的答案谁能不信服呢？！所有的游戏规则都是由强者制定的，强者说了算，打电话的规则也是如此！就这样一个简单的例子，让我醒悟了过来，这个

高级商务礼仪课程的培训是完全有必要的，需要每个人去认真学习、感悟，尤其是从事会议服务接待工作的我们，更应该引起重视，礼仪问题关系重大。也更加明白为什么公司愿意花重金来给我们做这个培训了。

2天时间，金教授在本次课程培训中教会了我许多高级商务礼仪知识，如短信礼仪、喝红酒的禁忌、祝贺他人时打什么颜色的领带、正式宴请他人时应注意哪些、陪领导乘电梯的出入顺序、陪客人时聊什么不聊什么、如何做自我介绍、名片交换的礼仪、握手的基本礼仪等等。

让我印象比较深刻的是，金教授在提问“祝贺他人时打什么颜色领带”时，现场提问了3个学员，1男学员站起来一语不发，另1男学员发了言却不知道回答的是什么，仅有那1女学员作出回答粉红色。当时我就在想，即时我不知道答案我也应该吱一声告诉教授我不知道，请赐教，或者我可以随便说一个颜色也行，万万不可站起来像个木头在那里干杵着，完全像个小学生被罚站一般，这是我当时的一个体会。更触动我的是，金教授对他们几个人的点评。

金正昆教授说，在这样的场合之下起来发言是一个难得的机会，应学会把握机会，金教授以此为例展开了对“沟通礼仪”深入的讲解。他说，回答师长问题时首先应该站起来，其次，在回答问题之前可以借机作下自我介绍，让更多人(潜在客户)认识你，如“金教授，你好。很高兴能有机会回答您的问题。我是海南春秋西点商务会议展览有限公司网络部编辑颜小七，我认为去给他人祝贺道喜时应佩戴的是紫红色的领带……”西点会展金教授的这番点评，点醒了包括我在内的很多人，人们通常只知道回答师长提问要起立表示尊重，却忽略了向提问者以及身边的人作自我介绍，殊不知让别人知道你身份这也是一基本的商务交往礼仪，其实最重要的还是借此将自己介绍给大家，如果你是做服务行业的，如果你是做市场推广的，更应把握此机会，说不准旁边就有你的潜在客户，说不准哪天他们就主动联系到你。金正昆教授说，

沟通讲究主动性，有效的沟通让我们成功！认真只能把事情做成，用心方能把事情做好！

金教授在本次《高级商务礼仪——全面提升全员职业素养》的培训课程中与大家分享了许许多多的商务礼仪经典案例，内容轻松诙谐，但都蕴含着深刻的道理。需要每个人用心去揣摩、感悟。公司组织的这次商务礼仪培训非常具有意义，从个人的角度看，一是有助于提高个人的自身修养；二是有助于人美化自身、美化生活；三是有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系；从企业的角度来说，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。非常期待日后还能参加这样的课程学习，完善自己！

礼仪培训是企业提升竞争力的需要，所以员工在参加完礼仪培训之后，就应该总结好自己的心得体会，以下是为大家收集到的.....

企业员工在礼仪培训后总结的心得体会是值得大家借鉴学习的，以下是

企业员工职场礼仪培训心得体会篇四

20xx年9月8日我院对健康管理中心的全体员工进行了礼仪培训课程。虽然只有短短几个小时的课程，却使我受益匪浅，这次的培训可以说是从身体到思想上的一次彻底的洗礼，作为一个服务人员外在的仪表，站坐立行的各种姿势，对于服务客户时应抱有的各种心态。

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，早在3000多年前的殷周之际，周公就制礼作乐，后来经孔子等人的提倡和完善，礼乐文明成为儒家文化的核心。礼仪可以很好的将一个人自身素质的高低体现出来，从另一方面来讲有好的形象，好的素质的人更可以得到别人的信任。俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，

重礼节不仅不会被别人厌烦，相反还会使人尊敬你，认同你，亲近你，无形之中拉近了同他人的距离。相反，若不注重这些细微礼节问题，就有可能使人反感，甚至关系恶化。所以，在做任何事情都要讲究礼节礼仪，服务行业尤其重要。

健康管理中心具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，然而拥有这些还不足够，更要拥有的是优质良好的服务。优质良好的服务，个人认为从礼仪开始，要想给客人留下一个良好的第一印象，是从初见客人的礼仪开始的。今天不仅教会我们以微笑接待每一位或凶或善的客户，更重要的是要有气质，而气质是自信的表现，只有有自信的人才会显得更出色，才会更美丽，更好的为每一位客户带来有质量好的服务。

在今后的工作中，我相信我们都能做到学以致用，将今日之所学运用到明天的工作与生活中去，更是我们参加培训的每一位学员的责任。同时也很感谢这次徐老师给我们健康管理中心带来的专业的培训，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，几个小时的时间，向同事们学到了很多东西，也互相学习到了很多东西，取长补短，共同进步。让我们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。

企业员工职场礼仪培训心得体会篇五

在紧张有序的工作之余，五月底客服服务中心对公司各网点客服人员的'服务礼仪进行了强化培训学习。

服务礼仪培训之后，部门组织对全体客服人员服务满意度进行了现场考评。这次的考评方式有所创新，第一场由现场用户现场打分，用户满意度评分和事后回访等几个环节组成，第二场由部门负责人进行一对一提问，考察客服人员的个人综合能力。这种新的考评方法，能够真正的体现出我们自身工作中的不足之处，结合不足进行不断的学习，在学习中反

思，在反思中进步，在进步中不断提高自身的专业素养。

学习和考评虽然结束了，但对我们而言这只是一个开始，我们将更加严格地要求自己，将服务工作做的更好！

企业员工职场礼仪培训心得体会篇六

为了加强我们教师的师德风范，学期初，学校对我们全体教师进行了教师礼仪教育，使我对教师礼仪有了新的认识。做教师工作快三年了，这是第一次接受系统的礼仪培训，通过学习使我充分的认识到：礼仪在人们的生活交往中起着非常重要的作用。教师礼仪主要体现在师资、师表、师德、师心。

师表：做为一名教师要语言美、心灵美、仪表美、行为美。教师首先要有良好的教师形象，给学生一个好印象，给家长一个好印象，让大家对教师的外貌形象有一个良好的评价，才能对教师的信任度有一个良好的开端。

通过学习教师礼仪，我对教师如何着装有了一个清晰、正确的认识，教师的着装简洁是最重要的。“简洁”，可以理解成“简单，洁净”但不是保守，落后。简洁之中体现端庄，不能以前卫体现个性，不要过分张扬。因此教师的着装一定要符合身份，这也从一个侧面上体现出教师是否能够做到自律、自尊，更重要的是教师时刻要注意为人师表。怎样塑造教师形象，首先要给对方或大众留下第一印象：仪表整洁，衣冠端正。

师德：教师要讲职业道德、廉洁从教。做为一名教师我们要以学校的一切利益为重，我们教师的形象就直接影响到学校的形象；将知识传授给学生这是我们的职责，不能收取学生的什么好处，就对其学生更加的照顾，我们要做到公正公平，不能因自己的利益而损坏学校的形象。

师心：所谓师心就是教师要有一颗爱学生的心。教师不能将

自己塑造成拒人于千里之外的人，远离学生，冷漠情感，让学生认为教师不友善，不亲近，没有共同语言，这样很容易形成教师与学生之间的距离，容易产生矛盾。使自己的课堂不容易让学生接受，学生学不到应有的知识，影响这一科的兴趣。教师要努力将自己的情感与学生的情感联络在一起，善于将自己的情感表达出来，让学生知道老师是爱学生的，与自己没有距离，可以说出自己的心理话，可以当作可以信任的大朋友，只有这样教师与学生之间才能产生师生情，使课堂教学互动互助。总而言之我们都要为怎样做好一名人民教师而努力。我们应该严格要求自己对学生做到：一幅仪表风范，一张笑脸相迎，一句好话回应，一双眼神鼓励，一颗爱心相待。

我觉得教师应该微笑服务，微笑面对每一天，以愉悦的心境迎接朝阳升起，微笑面对每一个人，以晴朗的笑容温暖每一个学生及家长，微笑面对每件事，以宽阔的胸怀容纳喜怒哀乐。是啊！作为教书育人的我们，不是应该多一些微笑，少一些冷漠；多一些礼貌，少一些冷语吗？这样，孩子和家长们的心理才会更满意，更温暖。

企业员工职场礼仪培训心得体会篇七

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xx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。

泱泱华夏，有着五千年的历史和文明，素称礼仪之邦。中国历来都非常重视礼仪教育，自周朝就出现了《周礼》、春秋时期伟大圣人孔子更是对礼仪的集大成者，进入封建社会后礼仪依旧非常重要，中央行政机构设有吏、户、礼、兵、刑、工六部，礼部就占其一。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。

企业员工职场礼仪培训心得体会篇八

今日是参加“凝聚中信人”入职培训的第七天，本日的课程资料是商务礼仪。经过一天的礼仪培训，我深刻体会到优雅的气质是要练习和培养的。看似简单的就餐、握手、电话沟通，甚至站立、行走等，都有基本的礼仪规范和行为准则。所有的公务场合必须着正装，执行规范的商务礼仪，这其中最令我感到痛苦的事情有两件，一件是穿五公分的高跟鞋，另一件则是一向坚持微笑。前者是身体上的不适，因为我平时基本都是穿平底鞋，很难一下子适应职场需要长时间穿着高跟鞋的情景，今日一整天礼仪训练下来，腿脚酸痛，连站直身体都有些吃力。后者是表情上的不适，平时大家表情都比较严肃，即便是微笑也只是嘴角微微上扬45度角，要一向坚持露八颗牙齿的标准微笑姿势实在是很困难，一开始能够

做到，过一段时间表情就容易松懈了。这两件事情此刻对我来说的确是个需要克服的困难，我必须要长时间坚持练习才能养成良好的习惯，从此刻做起，每一天都用高标准严格要求自我，争取未来能够做到拥有优雅的仪容、仪态和仪表。