# 职场礼仪培训心得体会

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-03-24

*职场礼仪培训心得体会1 中国素以“文明古国，礼仪之邦”着称于世，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...*

职场礼仪培训心得体会1

中国素以“文明古国，礼仪之邦”着称于世，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XX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。

职场交往是讲究规则的，即所谓的无规矩不成方圆。比如自己的办公桌，即是办公地点，就不能放太多的私人物品，文件归档是否及时归档，办公区的卫生情况，个人着装，这些都代表你的个人和公司的形象，给人第一印象，能够给人以美感。因此，不过是这些礼仪，还有生活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地的为他人着想。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。

职场礼仪培训心得体会2

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。

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，因此我们必须要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。

职场礼仪培训心得体会3

在领导的大力安排和重视下，我院于20xx年x月x日对全院医护人员举行了礼仪培训。此次培训应到10人，实到55人(医院领导4人，医护人员31人，公卫9人，乡村医生11人)。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，包括形象礼仪、见面礼仪、电话礼仪、导诊服务、文明用语以及服务态度，使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，所以我们医院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。

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。虽然我们每天要面对数十个病人，但是对病人而言，他是病人他不舒服他需要服务，不管我们有多么疲劳，给病人一个微笑，他会感到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，有一种温暖如家的感觉，那么他的心情就会好，他的心情影响他的疗效。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”等等，这些简单明了的礼貌用语不仅让病人感到亲切友善，还向病人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。”;当下雨的时候，说一句“您没带伞，有没有着凉?”;当早上做治疗时你说一句：“您今天看起来气色真好”这些不超过10个字的话，拉近了与病人之间的距离，让病人感到温馨，增进医患护患信任度。

三、苦练业务，培养良好的从业素质。

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。所以作为一名员工，要扎扎实实的苦练基本功，虚心向同事多学习，多问，不要好高骛远，不要自视清高，把每一位老员工、每一位病人当作自己老师。

从业素质主要体现在三个方面：一是把麻烦留给自己，把方便留给病人。我

们在做好本职工作的同时，多了解医学知识、病种信息，病人来的时候，为他们提供咨询、建议，既方便病人又提高了我们的知识。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，但是从不去思考病人的真正需求是什么，病人的预期服务是怎样的，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病人满意，而是让病人感动，让病人满意。所以我们要形成思维习惯，从每一个细节中、每一个病人身上、每一天的工作中发现问题，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，提供多元化服务。

注意事项及改进措施：

1、 下次培训备课要充足，要准备充分的案例，因为案例比故事和游戏更贴近员工的日常工作，这样有利于员工互相交流，研讨。

2、 要善于调节和掌握学习气氛，要学习授课技巧，不能独自演讲，要学会引导员工参与。

3、 要掌握培训节奏，难理解的知识要着重讲解，要引导员工提出不懂和想知道、想学习的问题和重点。

4、 希望院里准备话筒，提高音量，使讲课者更轻松，听课者更能听清。

职场礼仪培训心得体会4

8月1日下午，由公司领导组织、公司员工积极参与学习的商务礼仪培训在我公司举行。此次培训对于公司员工以后的工作和生活有着至关重要的作用。

中国自古以来就是礼仪之邦。衣食足而知礼仪。礼仪就在我们身边，对每个人来讲都是很重要的。那么，什么是礼仪呢？金教授认为，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。”这些给我们的启示是，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。

商务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。作为一名工作在服务岗位的员工，每天都会接触一些不同层次、不同修养的人，这些人都是我的客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自已在为客户服务中的一言一行，我感觉有很多地方都还有待改进。对待客户，既要坚持公司的原则，维护公司的利益，同时也要从客户的角度着想，灵活地处理一些无关原则的小事、琐事，尽可能地为客户提供细致周到的服务，同形形色色的客户处理好关系。

得体的商务礼仪，体现的是一个人道德修养、一个企业的企业文化。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，否则就可能造成不必要的误会。总的来说，我觉得一个人以其高雅的仪表风度、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，便是自己生活和事业成功的基础。所以，如果公司每一名员工都能学会尊重他人，包容他人，同时时时注意自己的说话方式、仪容仪表，以乐观积极的形象去迎接生活的每一天，那么我们不仅能提升自我形象，实现自己的人生价值，还能充分提升公司企业形象，创建健康向上的企业文化，促进公司和谐发展。

职场礼仪培训心得体会5

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，知已知彼，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，我觉的我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”。

职场礼仪培训心得体会6

礼仪，是个人素质和素养的外在体现，更是企业形象的具体化体现。礼仪已经倍受人们的重视，是人际交往的“润滑剂”，更是企业形象的“名片”。荀子说：“故人无礼则不生，是无礼则不成，过无礼则不守。”有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。在经济社会高速发展的今天，作为职业人员，不知礼，则必失礼;不守礼，则必被视为无礼。职业人员若缺少相关的从业礼仪知识和能力，必定会经常感到尴尬、困惑、难堪与失落，进而无缘携手成功。

通过一个学期的学习，我知道了职业礼仪是指各行各业的职业人员在因工作需要的人际交往过程中应该遵守的交往艺术。职业礼仪是职业人员必须遵守的自尊敬人的行为规范，律己敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业具体表现。职业礼仪可以有效自己的专业形象，给交往对象以专业、敬业、权威、有礼、有节的良好形象，从而形成独特的竞争优势。职业礼仪作为社会交往中行为规范的准则，是由人们共同完善、共同认可产生的。在人际交往、商务活动、事物接待与服务工作中，人们应当自觉学习和遵守职业礼仪，按章办事，任何胡作非为、我行我素的行为都是违背职业礼仪要求的。职业礼仪鹰遵循宽容、敬人 、自律、遵守、适度、真诚、从俗、平等的原则。从我个人的生活中来看，我存在好多违反职业礼仪的行为。自己看来不怎么样，其实早已给别人留下了不好的印象。这对于我们今后求职有很大的影响。虽然我们现在还没有步入职场，但职业礼仪的内

容在我们的日常生活中也颇为有用。学了它我们可以减少好多

良好的礼仪行为能够改善和提升企业的形象，提升企业的生命力，有助于提高企业的经济效益，并可以通过表层形象展示企业的价值观、经营理念、目标追求等企业理念，是企业的表现形式之一。对个人而言，遵守职业礼仪能有效提升个人素质，塑造良好的职业形象，有利于人际沟通与交流。职业礼仪能使工作成为艺术。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！