# 企业培训礼仪课文案范文精选12篇

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-04-22

*企业培训礼仪课文案范文 第一篇>一、员工礼仪总体要求员工通过公司立身处世；公司通过员工服务社会。敬事大众，立德修行。员工与公司同道，公司与员工一体。私德公德，俱是道德；身体力行，就是事业。礼仪规范，人生之本，立业之基；敬事笃行，日积月累，就...*

**企业培训礼仪课文案范文 第一篇**

>一、员工礼仪总体要求

员工通过公司立身处世；公司通过员工服务社会。敬事大众，立德修行。员工与公司同道，公司与员工一体。私德公德，俱是道德；身体力行，就是事业。礼仪规范，人生之本，立业之基；敬事笃行，日积月累，就会造成个人与公司的大发展。所以，公司要求员工行有礼，动有仪，注意道德修养，锲而不舍，塑造高文化品味的公司形象。

(一)服饰、仪容、举止

1、服饰

(1)着装：任何服装，首应清洁整齐，式样庄重，颜色淡雅大方，工作场合不得穿无袖无领上装、短裤、超短裙、迷你装等；

(2)饰物：饰物得体大方，不得过分追求新潮。

2、仪容

(1)发型：整齐、干练，男士不得留披肩发、剃光头及怪畀发型，女士不得盘高发髻及烫怪异发型；

(2)手：洁净、利落，不得留长指甲，不应涂艳丽蔻丹。

(3)工作妆：自然、优美、洒脱，妆不应犀，色不应浓，务求清雅淡妆。

3、举止．

(1)站要挺拔，坐要端正；

(2)行要平稳轻快，不应左摇右晃及声响过大：

(3)讲话不应高声，吐字清晰，用语文雅大方；

(4)手势应简单适度，不应举动张扬；

(5)谈话时应专注和蔼，不应东张西望，心不在焉。

(二)交往

1、忠诚祖国，忠诚民族，笃行道义，信守公德；

2、尊老爱幼，敬重女士，和睦邻里，礼待同仁

3、敬重民俗，敬重宗教，谦虚温和，宽厚处世；

4、遵时守约，言即有信，敬职敬业，勤谨俭朴；

5、语言文明，举止文雅，注意仪表，修身修行。

(三)国际礼仪

1、初次见面，一般由第一者介绍或自我介绍。为他人介绍，要首先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。一般应先把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的人。男的介绍给女的。介绍时要把姓名、职务说清楚。介绍到具体人时应有礼貌地以手示意，不要用手指人，更不要用手拍打别人。自我介绍，先讲明自己的姓名身份，然后请教对方。国际上往往在介绍时互相交换名片。

2、一天中首次见面，或一次活动中初遇，均应问好。对方主动问好，一定要相应回答。通常见面时互相握手，参加大型活动因人数众多，也可与主人握手后，同其他人点头示意；

3、参加外国人举行的活动，抵离时均应主动与主人打招呼，如系庆典活动，应致以节日祝贺。

4、日常生活中，与熟悉的外国人见面，应互致问候。酌情寒暄，但不要问“到什么地方去”、“吃过饭没有”等语。

>二、接待时的礼节

(一)谈话内容要事先有所准备，不知道的事情或不属于自己工作范围的问题，不要随便答复和表态，没有把握的事不要允诺。

(二)谈话时与对方不要太近，不要用过大的手势，注意不要口沫四溅，不要有用手指人、拍对方的肩膀等轻佻的动作。

(三)谈话态度要诚恳、自然大方。不要打听对方的工资收入、衣饰

价格和其他私事，不要主动谈疾病、死亡等不愉快的事情。谈话要注意分寸，称赞对方不要过分，谦虚也要适当。

(四)对方发言时要注意倾听，以示尊重。不要左顾右盼，交头接耳或随便打断对方的谈话，不要有看手表、伸懒腰、打呵欠、脱鞋打裤腿或其他懒散动作。

(五)在对方与其他人交谈时，不可以随意插嘴，也不可以趋前旁听，如果因事需要和其一人说话时，应先向与其谈话对方打招呼，表示歉意。

(六)与外宾交谈重要问题时，如果自己的外语不好应请翻译，以免用错句。

>三、接待时的仪容卫生

(一)服装要特别注意领子和袖口保持整洁。男士不要穿短裤和赤脚穿凉鞋，风纪扣和纽扣要扣好。如穿前后身长不齐的衬衣时，应将衬衣下端纳入裤腰内，并注意整头发和胡须，剪短指甲。不要脱衣挽袖，在室内应脱去帽子围巾等。

(二)要注意讲究公德，不要随地吐痰，不要在外宾面前修指甲、别牙齿、挖耳朵、搓泥垢、搔痒、脱鞋等。必须吐痰、打鼻涕、打哈欠时，应用手帕掩住口、鼻，面向一旁，避免发出大声。

(三)上班前忌食大蒜等有刺激性味道的食品。

(四)吸烟要有节制。有女士在时要先征求女宾同意后才能抽烟，向别人敬烟时，应拿着烟盒让对方自取，不能捏着香烟的过滤嘴递给对方。

**企业培训礼仪课文案范文 第二篇**

>一、导诊护士礼仪培训背景

目前医疗市场竞争激烈，患者对医院的要求越来越高。对于初进医院大门的病人来说，医院导诊护士是第一个迎接病人的人，也是病人寻找信赖对象的第一选择，如何取得病人的信任，并给予正确的引导与服务，是导诊护士所要经过医院培训学到的内容。

在现代医疗快速发展的进程中，导诊护士在医院工作中的地位越来越重要，是搭建医院与患者关系的桥梁。“以患者为尊，服务至上”是导诊护士的服务宗旨，“维护医院形象，注意自身形象”是导诊护士的工作纪律。

患者到医院就诊，首先接触到的就是导诊护士，同时在以后的就诊过程中，也离不开导诊护士，导诊护士的每一个细微仪表都可以给患者带来亲切和信赖，我们不仅可以使患者从一入院就产生安全感和亲切感。同时还可以展示我们医院的精神风貌。

在导诊护士服务工作中，导诊护士不仅要塑造良好的个人职业形象，还要针对患者的具体问题给予指导，并采取灵活的语言交流方式，给患者营造一个温馨、健康的氛围。

良好的服务礼仪在提升导诊护士个人形象的同时，还提高了患者与其它工作人员对导诊护士的满意度，从而提升医院在外界的整体形象。

>二、培训对象

医院导诊护士

>三、培训目标

1、了解医院导诊护士服务礼仪的重要性;

2、掌握导诊护士服务的工作职责及工作重要性;

3、懂得塑造与个人职业相适的专业形象;

4、规范自身的工作行为，形成统一的服务标准;

5、规范日常服务接待，制定统一的服务规范及标准;

6、了解与患者沟通的方法技巧，提升医患沟通的能力。

>四、培训时长

3-5天(根据医院的实际需求定制课程内容)

>五、培训形式

大量生动案例教学，实用性、操作性强，采用互动、游戏、现场演练、疑难解答等方式，使医护人员在轻松地学习中掌握更多的方法、技能。

**企业培训礼仪课文案范文 第三篇**

>培训目的：随着社会的发展，人类文明的进步，个人形象设计及个人社交礼仪已经成为人们生活中不可或缺的组成部分，个人形象设计，缩短大家摸索的时间，提升穿衣品味与素质，让人人都充满自信有魅力，启发生命活力;通过形体训练提升个人形象气质，塑造良好体态，养成良好习惯;并通过掌握社交礼仪与技巧从而建立更良好的人际关系。

>培训对象：所有想提升个人品位和形象的人士

>上课时间：12课时一对一上课

>主要内容：本课程分为两大模块

>模块一：个人形象礼仪打造成功职场形象(通过个人形象塑造建立良好人际关系)

一、仪容、仪表礼仪(正确穿着打造您良好的第一印象)

(一)色彩风格分析

(二)服饰搭配技巧

(三)不同场合正确着装技巧

(四)首饰的正确搭配

(五)衣橱管理

二、优雅的仪态礼仪(形体矫正)

仪态主要是指人们在活动中的动态或静态的造型，又称姿势、姿态、举止。包括站姿、坐姿、行姿、蹲姿和手势

(一)眼神训练：注视角度、方式、时间、部位、热情眼神练习

(二)笑容训练：含笑、微笑的基本要领、嘴笑眼笑心笑的训练方式

(三)站姿：基本要求、注意事项、几种常见的站姿

不雅的站姿

(四)坐姿：基本要求、注意事项、几种常见的坐姿

不雅的站姿

(五)行姿：行姿的基本要求、行姿的注意事项

(六)蹲姿：蹲姿的基本要求、两种种常见的蹲姿、蹲姿注意事项

不雅的蹲姿

(七)手势：手势的基本要求、手势的注意事项、几种常见“请”的手势。传递物品的基本要求。

(八)引领礼仪：商务引领过程中正确的手势及姿态

三：沟通技巧(赞美的语言帮您带来良好的人际关系)

(一)行之有效的练习方法

(二)科学发声的艺术训练

(三)吐字清晰、音色纯正有窍门

(四)倾听的艺术

(五)沟通技巧

>模块二：商务社交礼仪

一、商务人员职场交往礼仪

(一)接待、拜访礼仪

(二)名片礼仪

(三)拥抱礼仪

(四)乘车礼仪

(五)握手礼仪

(六)递送物品礼仪

(七)行路礼仪

(八)送别礼仪

(九)电梯礼仪

(十)电话礼仪

二、商务人员餐饮礼仪

(一)西餐中的礼仪文化

(二)各类西餐餐具的优雅使用

(三) 西餐的座次排列

(四)西餐中的酒文化

(五)西餐的用餐方式与流程示范

(六)中餐礼仪规范

**企业培训礼仪课文案范文 第四篇**

校园文明礼仪是建设传承民族文化、宏扬民族精神的重要举措，是校园文化建设中一个不可或缺的重要组成部分，是创建文明校园的有效载体，为了切实可行的提高了师生的文明礼仪水平，进一步树立校园文明礼仪新形象，特制定此方案。

>【培训目标】

通过培训学习，使各班礼仪岗学员在意识上、形象上、举止上有据可依、有章可循，提高学校师生的个人修养，规范自身言行，提升整体形象。

>【受训人】

学校教师、礼仪岗学生

>【总体架构及时间安排】

根据受训人员分批次进行培训，具体培训内容详见附件。

一、具体培训项目及安排

(一)学校教师

采用理论教学与技能练习的培训方式，重点是礼节的强化辅以对各项礼仪的规范及禁忌进行讲解。

(二)礼仪岗学生

采用理论教学的培训方式，重点是礼节的强化辅以对各项礼仪的规范及禁忌进行讲解。

(三)培训地点:二楼方厅

(四)培训安排:每天间操时间每班三名学生

(五)培训负责任:李兰花及大队部干部

备注:

1、 培训以一周为期限，对班级所指派学生进行培训。要求准时参

加培训，迟到或不参加者计入班级周考核。

2、 参加培训学生每人负责在班级内培训3—5名学生。

3、 利用一节班会课专门进行礼仪培训。

**企业培训礼仪课文案范文 第五篇**

>【活动背景】

茶是天涵之，地载之，人育之的灵物。饮茶文化源于我国，兴于唐代，盛于宋、明，历史悠久，传承至今。茶文化以其深邃的内涵，独具的风格成为中国传统文化宝库中璀璨夺目的明珠！国学大师季羡林曾说“茶文化乃中华优秀文化的重要组成部分，弘扬中华优秀文化必弘扬茶文化”。

个人以为，弘扬二字，过了。能让组织者和参与者都能通过活动感受或很深地感受茶文化的魅力，已十分不易。弘扬，生活中需要弘扬的东西太多了，茶文化本身只是其中小小的一种。当下，大家生活压力较大，生活比较沉闷，动辄弘扬发扬什么的，往往结果并没有那种效果，久之，大家看到这样的字眼，从反感到麻木何妨朴实一点，去掉弘扬，去掉文化宝库类的东西，让人能更轻松地参与，没有自觉无知或俗的压力。一个活动的目的，无非两个：有趣有益。或有趣，或有益，或有趣又有益。大多活动，决定是否开展，还要计算效益，即投入和产出，划算不？这个活动，如果能让大家充分感受茶文化的魅力，就已非常成功了。

>【活动意义】

本次活动旨在弘扬我国传统的茶文化，让同学们增进对传统茶文化的了解，陶冶情操、提升修养，感受茶文化的魅力！足矣

>【活动目的】

1、 古人云，茶能养性。希望通过茶艺表演来让学生对茶有所了解，对茶文化有所感悟，对生活和人生有些不同的认识；

我想的话，一次茶艺表演，不足了解和养性

2、 为广大茶文化爱好者提供一个学习和交流的平台，弘扬我国优秀茶文化；

3、 弘扬国学，让更多的人了解茶道，并将茶道传承。

既然第一条就已经不易，这第三条，近乎空谈。当然，也许对来自喝茶很普遍的广东福建一带的童鞋来说，可能能产生些作用，环境对人的影响太强大了，不能否认，一次活动，远不足弘扬或传承什么，即使非常成功。对饮茶少甚至不饮之人，让其对茶产生感情，太难。任何文化的传承，都需 持续 积极的氛围 - 潜移默化，个人观点，否则空谈 因为很多原因大家很快会忘记

>【活动目标】

增进同学们对茶知识的了解，丰富同学们的课余生活；

为陆仙堂的新会员进行一个基础知识培训，为以后教授茶道文化打下基础；

为会员们提供一个交流的平台；

呵呵，陆仙堂，交流平台，挺好的。希望丰实有趣。生活有趣，人情自怡；想必有趣，是堂能生存和发展的关键

借此活动对国学社进行宣传，扩大影响力。

宣传可以，影响力倒要看国学社的活动怎样了？是吧？活动不如人意，浪费时间，如同人消费劣质产品，都会影响心情。当然，萝卜青菜各有所爱

今年国学社有讲座利用人脉拉人捧场，感觉这样不好，浪费很多人的时间，结果只会恶性循环。一个组织，大而无当，不及小巧精致，你说呢？劣质的东西，经不住时间，最终创造劣质产品的人也会是受害者。大概我思维定势了，总是用挑剔的眼光看待现在各种活动，用词不当，说的不对的地方，包涵！谢谢你的信任，将策划书发给我。活动不在多而在精.

【活动内容】

1、讨论并拟好策划书，确定活动流程、所需物品及人员安排（由策划组负责）；

现在活动策划的通病：没有尽可能利用更多智慧去策划，策划是很好的创造过程。大学的好处就在于：有丰富的资源——人力资源，而且相当集中，如果组合好了，有无限可能。

让我以我的想象力来假想一个方案：

如果你们的活动持续一周，怎样呢？ 如果白天在几处摆上与茶有关的资料，并请人（提前打听邀请好懂茶的童鞋）

在几个时段“守摊”——跟过往的人聊茶，怎样呢？

如果周末的晚上或聊或品茶，甚至播放视频（若有非常非常好的视频的话—

—相声小品 戏曲 电视情节），怎样呢？

若品茶聊茶的时，由xxx奏古筝琵琶之类，当然不限古乐器，怎样呢？ 最后，由某些人总结留档，某些东西如上次的汉服放在公共场所，怎样呢？

当然，你们得根据现实条件来做。只是，大家都忙，非常忙，一个活动接一个的活动，却都舍不得投入时间精力去策划，真正深入去策划，我敢说那样的结果每个人都会收获很多（科学研究往往费时，曹雪芹写红楼增删十载 科研和文艺创造，类比策划，个人观念，只在说明策划的重要）。说老实话，你们按照现在的方式做，摄影留下来的东西，隔不了多久就会被人遗忘，其他很多组织很多活动，有很多废弃照片和视频，完全可以推断没多少真正值得时常回味的东西留下来。

2、宣传：1、采用展板、海报等形式宣传（由宣传组负责）；

2、安排活动内容、礼仪及道具等（由茶艺组徐微尘负责）；

3、活动主持人（茶艺展示解说员）由徐微尘负责安排；

4、活动前短信通知全体会员（由秘书组负责）；

5、场地布置及摄影（方金安）；

6、机动人员，维持现场秩序及处理突发事件（吴坤）；

3、相关人员提前半小时到场进行现场安排:

2、礼仪迎接并安排来宾就坐；

3、主持人进行开场白并宣布活动开始（5分钟）；

4、辨茶叶：陆仙堂主徐微尘（茶师）介绍四种茶的有关知识，并由礼仪向同学们现场展示相关的四种茶（20分钟）；

5、识茶具：由茶师向同学们介绍并展示有关茶具（10分钟）； 6、茶艺展示：由茶师进行茶艺表演，并由解说员解说（10分钟）； 7、以茶会友：表演结束后，茶师可以与同学们交流心得，解答同学们的相关问题（时间机动）；

8、主持人宣布活动结束。

活动结束后，全体理事召开总结大会；

1、会场清理（机动组负责）；

2、摄影人员将照片传到杏林地儿、群上；

3、秘书做好活动记录。

【注意事项】

1.注意活动现场秩序稳定；活动现场的财务保管；

2.活动之前进行彩排，确保活动顺利进行；

3.确保活动地点安排好，提前占好教室（xx负责）；

4.如果有人中途离场，由机动组人员安排有序离场，不得扰乱现场纪律。

【活动需要】 茶具、茶叶等由徐微尘负责，纸杯由白玉负责，麦克风由xx

负责，汉服由陈舒怡负责

【活动预算】0

关于策划活动，我只是写了些我个人偏好的方式，但我并没用多少实战经验，只是方式而已。我偏好对外，开放。活动策划肯定有很多方式，不同性质的活动自有特点，巧妇也要考虑米和厨具。不当地方，见谅！

关于活动策划，何妨摆摊征集？亮出自己的主意，抛砖引玉，让其他人随意续，最终的方案可以更丰实，又能接触连结更多茶友，也给更多人一次思想发散的机会或是观赏发散思想的机会，善哉乎？思想有多远，我们就能走多远，但少数人的思想有限

**企业培训礼仪课文案范文 第六篇**

一、活动简介、意义

此次培训主要是对大学生礼仪方面的讲解，在现代社会中，礼仪是不容忽视的，个人的行为举止、仪态、语言影响着自己对别人的印象，通过这次培训让学员更好的掌握礼仪知识，从而更好的适应社会。

二、活动目的

1、帮助学生会成员在自我认知、内心素养方面, 从内到外获得全面提升。

2、了解礼仪的基本要领，掌握礼仪的基本方法。

3、学习沟通技巧，全面提升礼仪技能。

4、加强成员内部沟通

三、活动时间及地点：

具体时间及地点根据安排听通知。

四、活动对象：

院学生会各部门干事

五、活动内容：

(一)前期准备

1.各个部门要求8-10个人参加培训并通知到位

2.邀请老师及各位干部

3.准备好活动所需要的设备

4.事先预约好活动场地，做好现场布置安排

5.做好各部门的位置安排，签到表的准备

6.做好现场拍照的准备

(二)培训内容

1.个人仪容仪表

2.日常交往礼仪

3.商务礼仪：

(1)电话礼仪

(2)会议礼仪

(3)交谈礼仪

4.仪态行为礼仪

(三)活动后期

1.活动结束后安排人员有序退场

2.老师及干部进行合影留恋

3.归还各类设备并打扫场地清洁

**企业培训礼仪课文案范文 第七篇**

>一、活动的目的与意义

党描绘了中国梦的宏伟蓝图。最富有活力与朝气的青年学子理应成为中国梦的创造者和实践者，这就对我们提出了更高的要求。不但要有专业知识的深厚功底，还要注重外在形象的提高，以增强自身的综合素质。本次活动旨在帮助广大学子加深对外在形象和社交礼仪重要性的认识，引导大家在以后的学习和生活中更加规范自己的行为，，向全校师生展现一个“专业知识强，综合素质高”的能动形象。同时，还能为大家的工作和考研面试打下良好的基础。此外，本次活动作为能动学院女工部倾力打造的“完美女生”系列活动的第一部分，将探索出一条学生工作的新路子。

>二、活动主题

专业与形象同修，能力与素质共长

>三、活动参与对象

大一所有女生及部分男生

大二感兴趣的同学

（整体规模在100人左右）

>四、活动时间

>五、活动地点

>六、活动流程

（一）前期准备与宣传

1.根据大家的需要针对性的邀请大学生礼仪团相关方

面的专业团队作为主讲嘉宾。

**企业培训礼仪课文案范文 第八篇**

一、目的：为了更好的适应公司的发展需要，改善团队精神面貌，强化礼仪意识，提高团队的整体形象，灌输团队人员行为规范。

二、参与对象：全体人员

三、培训时间：20xx年7月1日至8月31日

四、培训课程内容：

1.管理层的课程内容

(1)课程内容

a)熟读《总经理早会摘要纪录》改善沟通中存在的9种问题 b)熟读《论语》剖析精髓

c)沟通礼仪

d)个人交际礼仪

e)个人仪容仪表

c)职业化的态度

e)商务着装礼仪

f)见面礼仪

g)拜访礼仪

h)通讯礼仪

i)言语艺术与技巧

j)办公室日常礼仪

2.课程目标：

a塑造良好的个人职业形象和企业形象

b感悟积极心态的重要力量，具备职业人合格职业态度

c)促使日常工作有效沟通

d)全面掌握商务活动中的各种礼仪，使您适应日常商业场合的商务礼仪要求;

e)提高商务礼仪素养、提升个人整体素质，给人留下深刻的第一印象 f)有效提升员工服务意识，树立新的服务理念

g)提高员工的日常礼仪规范，在日常工作中自觉主动地做到以礼待客。

h)使员工明白形象就是职责，形象就是品牌，形象就是宣传;并通过训练，使员工的责任制仪容、仪表做到真诚、友好、适时。

五、考核评估：

(1)学员必须在培训后的填写培训反馈表，反馈自己的培训心得感受;

(2)针对培训的内容，组织一次考试，考试分数占绩效奖金的50%;

(3)针对培训的内容，每位学员必须根据自己的具体情况写一份行动计划;

(4)针对培训的内容，在培训一个月后，部门负责人总结一份本部门的培训后的工作情况(好的方面和还需改进的方面);

附件：1、《培训反馈表》

2、《培训总结报告》

**企业培训礼仪课文案范文 第九篇**

为塑造保安形象，强化纪律约束，提高人员素质，特制定本计划。

>一、着装礼仪

保安上岗执勤时，应着保安服装、服装干净整洁，帽徽、肩章、臂章服务标识佩戴齐全。保安服装配套穿着，不得与便服混穿，不能转借他人，两名以上保安徒步执勤时，应行列整齐。

>二、言谈礼仪

保安执勤时，态度要和善，语气要亲切，言辞要得体。在工作中使用语言要简洁准确、文明规范，要使用“你好、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语。

>三、军事队列训练

内容：立正、稍息、停止间转法、跨立、立正、敬礼。

1、立正：两腿并拢靠齐两脚分开约60度，上身正直，收腹，挺胸，两肩后张，两手自然下垂，五指轻轻并拢，大拇指贴于食指第2节，头要正，颈要直，下额微收，两眼向前平视。

2、稍息：左脚顺脚尖方向伸出约全脚的三分之二，两腿自然伸直，上体保持立正姿式，身体重心大部分落于右脚。

3、停止转法：向右转以右脚跟为轴，右脚跟和左脚掌前半部同时用力，使身体协调一致向右转90度，左脚迅速靠拢右脚，成立正姿势。向左转按照向右转要领向左转90度，向后转按照向右转要领向左转180度，半面向右转按照向右转要领向左转45度，半面向左转按照向右转向左转45度，动作要迅速，节奏分明。

4、跨立、立正：左脚向左跨出一步之长，两脚挺直，上体保持立正姿势，两手后背，左手握右手手腕，手心向后，并与内腰带同高。听到立正口令后，左脚迅速收回，与右脚靠拢并齐，同时两手放下，恢复立正姿势。

5、敬礼、礼毕：上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约2厘米处，手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，，听到“礼毕”的口令，将手放下，成立正姿势

**企业培训礼仪课文案范文 第十篇**

一、礼仪

礼仪是塑造形象的重要手段。熟悉和掌握礼仪，可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。仪表：要求整洁，每天上班前化妆给人感觉清秀，发妆随时应注重打理，服装要求得体。

二、微笑

微笑是世上最美丽、最受欢迎的语言。美容会所业一个好的微笑会给顾客留下深刻印象。是您服务成功的关键，更是您建立消费群体的有力武器。微笑的到位也意味着引导消费的成功。

三、态度

员工的服务态度是服务中最为关键的一环。没好的服务态度直接会导致顾客的流失，会让我们整体形象和素质在顾客心中产生不良影响。有这样一句话：“我们不能改变天气，但我们能改变自己的心情”。心情因各种原因可能产生不愉快，那么在为顾客服务时，一定会流露给顾客。

四、技能

态度是根的话，那技能即是本，二者缺一不可。技能好与坏也会直接影响业绩。要让每位员工清楚明白他的技能服务环节和企业发展有着紧密关系和联系;要让员工明白，企业是多么需要他。通常培训首先是集中起来统一手法、技巧进行正规培训，经考试合格后上岗，其次是根据不同特点专门指定人进行有目的训练。

五、接待技巧

不能正确控制接待技巧，再好的服务、技能等于零，顾客还是不回头，因为不对路。在顾客进门一瞬间，员工就得细致观察顾客心态及档次。

六、沟通技巧

好的沟通技巧会使您及员工都得到意外的惊喜。一个顾客本只想做个简单的护理，员工沟通好顾客很可能改变主意，也许是做全面护理、也许办张会员卡;一个普通顾客只要重视他，沟通到位，也许变为您长期固定的客人。让员工主动努力学好沟通技巧也是美容会所重要的财富。

七、自信

树立员工自信，是培训员工首要环节。假如自身就不自信，在给顾客介绍时吞吞吐吐，说不清楚，以及不敢面对顾客，从而使顾客产生多虑。要敢于面对顾客，具有“我是最好”、“我们这最好”、“我的服务一定会让您满意”心态。

八、真诚关心顾客

当顾客进入店内后，顾客变为客人，员工应象对待亲人一样对待顾客，这样员工一定能在顾客心中留下深刻印象，从而给您带来更大的收益。

九、培训员工顾客至上“十不要”

1、不要认为有比你顾客还首要的人。

2、不要忽视顾客需求。

3、不要忘记未来。

4、不要害怕重新创业。

5、不要永远听信顾客。

6、不要认为“顾客至上”很容易做到。

7、不要忘记做到“顾客至上”需要时间。

8、不要给顾客出难题。

9、不要和顾客争执。

10、不要忘了顾客永远是对的。

十、培训员工“十点”工作原则

做事多一点、微笑多一点、脑筋活一点、嘴巴甜一点、效率高一点、说话轻一点、肚量大一点、仪表美一点、行动快一点、服务好一点。

十一、八条服务标准

客人进门问声好，安排落座端饮料;轻声细语问需要，主动倾听沟通好;翻查材料供参考，产品特点详明白;引导服务最首要，下次服务还找我

十二、接待客人八大用语

(1)欢迎光临

(2)对不起

(3)请稍等

(4)让您久等啦

(5)请这边来

(6)是、知道啦

(7)请原谅

(8)谢谢

十三、员工七大服务要求

(1)永远保持微笑

(2)知道、声音干脆、清楚、亲切

(3)动作忙而不乱、随机应变，应付突出事件

(4)永远站在顾客立场着想

(5)永远不要在客人背后议论客人

(6)记住客人的名字

十四、美容会所服务流程

1、美容会所前的准备阶段

(1)首先和顾客深入交流。通过察言观色及用仪器检测。判断顾客的肤质和整体健康状况。据此提出针对该顾客的个性化美容方案：

(2)向顾客对所要进行的美容会所体验做全面介绍及体验过程中的各种注意事项等。

(3)请顾客在更衣室宽衣。

(4)由美容师带领顾客进入美容会所区。

2、泡浴

(1)针对顾客肤质。选定适合她们的鲜花花瓣。如玫瑰花、菊花百合花等放入温泉中并将水温保持在35-40摄氏度。

(2)请顾客卸妆，淋浴全身。约十分钟。

(3)换池时。请顾客用浴巾衷身。

(4)请顾客进入温泉池下池时水温可以从手、脚末端开始向中心侵袭最后。才是整个泡入温水中

(5)泡浴完毕后。请顾客稍事休息。美容师将化妆水以拍打的方式渗透到顾客体内。

(6)请顾客喝绿茶水或矿泉水。

3、靓体

用祛死皮磨砂膏，以打圈的手法全身脱屑按摩。

4、美体

播放节奏舒缓的音乐，香熏灯散发出自然的香气。根据顾客体质调配复方精油。让客人躺在松软的美容床上，芳疗师用专业的韵美容会所手法进行按摩。

5、排毒

让客人躺进一个类似热毯的美容仪器里身体被严严实实地包裹住。接通仪器加热，进行深层排毒。

6、芳体

芳疗师为顾客做玫瑰丝绒全身香体。

7、妆点

(1)用专用花精通过按摩为顾客香身。

(2)请顾客穿衣，到休闲区休息放松。

**企业培训礼仪课文案范文 第十一篇**

在现代社会，礼仪修养几乎成为一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的行为举止，得体的仪态和言语，真挚的情感和规范的礼仪，成为构建人与人之间沟通的桥梁，其力量和价值都是无可比拟的。

良好的利益有助于提高个人形象，人们在社会交往中，如果双方都能自觉地遵守礼仪规范，就容易沟通感情，从而使交往容易成功;如果我们能够注重礼仪规范，能够互相尊重，友好合作，就能够及时缓和和避免不必要的冲突和障碍，使得学习和生活更加顺利。

>一、活动概况：

1、活动目的：

能够提高学生的礼仪修养，了解基本的礼仪原则。同时也宣传宿管会，提高宿管会的知名度。通过活动，也能培养同学们的团结协作的精神。

2、活动名称：

女生会礼仪培训

3、活动主题：

常用礼仪培训

4、培训对象

高一新生

5、培训时间及地点：

6、活动主办单位：

宿管会

>二、活动组织：

本次活动主要由宿管会策划与筹备。

备注：人员可交叉使用

>三、活动流程

【培训期】

本次礼仪培训以什么形式开展，计划用时

【前期】主持人，开场白

【第一部分】 内容： 预计用时：

【第二部分】 内容： 预计用时：

>四、培训礼仪内容详情

一、通讯礼仪

(一)一般原则

(1) 接电话四原则：铃声响三声之内接，电话机旁准备好笔和纸，确认记录的各项内容准确。

(2) 使用礼貌用语，接、打电话时要说：“你好，我是XX。”

(3)接电话时要简洁、明了。注意讲话语速不要过快!

(4)打错电话要有礼貌的回答，让对方重新确认电话号码。

(二)拨打电话的注意事项

1)要考虑打电话的时间(对方此时是否方便接电话)，最好先发条短信问一下对方是否方便通话。

2)注意确认对方的姓名、电话号码、单位，以避免打错电话。

3)准备好需要用到的资料和文件。

4)注意通话时间，不宜过长。

5)外界的杂音或私语最好不要传入电话内

(三)谁先挂电话

应该是打电话的一方或长辈、上级、女士。如果在通话过程中发生中断，应该由打电话方重新拨打。

(四)闻声知人

目前电话大多数不能视频，所以说话是主要通道。因此在打电话时一定要保持温和的自然的语调。

二、见面礼仪

1、握手礼：与他人握手时，目光注视对方，微笑致意，不可心不在焉、左顾右盼，不可戴帽子和手套与人握手。在正常情况下，握手的时间不宜超过3秒，必须站立握手，以示对他人的尊重、礼貌。

握手也讲究一定的顺序：一般讲究“尊者决定”，即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手，那么有礼貌的顺先长辈后晚辈，先主人后客人、先上级后下、级。

2、鞠躬礼：鞠躬时必须立正、脱帽，或是边鞠躬边说与行礼无关的话。

3、致意：致意是一种不出声的问候礼节，常用于相识的人种场合打招呼。在社交场合里，人们往往采用招手致意、欠身致意、脱帽致意等形式来表达友善之意。

三、公共礼仪

(一) 特定公共场所礼仪

1 影剧院：观众应尽早入座，如果自己的座位在中间应当有礼貌的向已就座者示意,合其让自己通过;通过让座者时要与之正面想对,切勿让自己的臀部正对着人家的脸,这是很失礼的.应注意衣着整洁,即使天气炎热,袒胸露腹,也是不雅观的。在影剧院万不可大

呼小叫,(四)闻声知人

目前电话大多数不能视频，所以说话是主要通道。因此在打电话时一定要保持温和的自然的语调。

二、见面礼仪

1、握手礼：与他人握手时，目光注视对方，微笑致意，不可心不在焉、左顾右盼，不可戴帽子和手套与人握手。在正常情况下，握手的时间不宜超过3秒，必须站立握手，以示对他人的尊重、礼貌。

握手也讲究一定的顺序：一般讲究“尊者决定”，即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手，那么有礼貌的顺先长辈后晚辈，先主人后客人、先上级后下、级。

2、鞠躬礼：鞠躬时必须立正、脱帽，或是边鞠躬边说与行礼无关的话。

3、致意：致意是一种不出声的问候礼节，常用于相识的人种场合打招呼。在社交场合里，人们往往采用招手致意、欠身致意、脱帽致意等形式来表达友善之意。

三、公共礼仪

(一) 特定公共场所礼仪

1 影剧院：观众应尽早入座，如果自己的座位在中间应当有礼貌的向已就座者示意,合其让自己通过;通过让座者时要与之正面想对,切勿让自己的臀部正对着人家的脸,这是很失礼的.应注意衣着整洁,即使天气炎热,袒胸露腹,也是不雅观的。在影剧院万不可大呼小叫,4)学生对老师的相貌和衣着不应指指点点，评头论足，要尊重老师的习惯和人格。

>五、注意事项

1、办事要高效，人与人之间要做到有效沟通，尽量减少信息传递时间。

2、各岗位负责人要各尽其职，相互协作，密切配合。

3、应急计划。

4、存在问题

3、文明礼仪培训策划书

生活在21世纪的现代文明社会中，每个人无论从事哪一个行业、哪一种工作，都迫切需要学习礼仪，懂得礼仪，遵守礼仪和运用礼仪。本次文明礼仪培训，以礼仪、礼貌、

**企业培训礼仪课文案范文 第十二篇**

校园文明礼仪是建设传承民族文化、宏扬民族精神的重要举措，是校园文化建设中一个不可或缺的重要组成部分，是创建文明校园的有效载体，为了切实可行的提高了师生的文明礼仪水平，进一步树立校园文明礼仪新形象，特制定此方案。

【培训目标】

通过培训学习，使各班礼仪岗学员在意识上、形象上、举止上有据可依、有章可循，提高学校师生的个人修养，规范自身言行，提升整体形象。

【受训人】

学校教师、礼仪岗学生

【总体架构及时间安排】

根据受训人员分批次进行培训，具体培训内容详见附件。

一、具体培训项目及安排

(一)学校教师

采用理论教学与技能练习的培训方式，重点是礼节的强化辅以对各项礼仪的规范及禁忌进行讲解。

(二)礼仪岗学生

采用理论教学的培训方式，重点是礼节的强化辅以对各项礼仪的规范及禁忌进行讲解。

(三)培训地点：二楼方厅

(四)培训安排：每天间操时间每班三名学生

(五)培训负责任：李兰花及大队部干部

备注：

1、 培训以一周为期限，对班级所指派学生进行培训。要求准时参

加培训，迟到或不参加者计入班级周考核。

2、 参加培训学生每人负责在班级内培训3—5名学生。

3、 利用一节班会课专门进行礼仪培训。

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！