# 服务礼仪心得体会总结(5篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-06-07

*旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结一通过这次文明礼仪学习，使我们意识到原来平时忽略的这些小问题其实带给车方的负面影响是十分大的，试想当车辆驶到我们收费窗口，看见一个精神不振、吐词不清、面无表情的收费员时会是什么的感觉，相信他们也不会...*

**旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结一**

通过这次文明礼仪学习，使我们意识到原来平时忽略的这些小问题其实带给车方的负面影响是十分大的，试想当车辆驶到我们收费窗口，看见一个精神不振、吐词不清、面无表情的收费员时会是什么的感觉，相信他们也不会有愉快的心情，甚至会产生厌恶感。（而我们公司的服务宗旨是什么呢？—“享受高速，感受真诚”，可我们的服务态度却带给车方的是一种疲倦、无奈的感觉，这不是违背了我们的服务宗旨吗？如果我们自己是车主，谁又愿意见到这样一位收费人员呢？

所以，我觉得我们在平时的工作中应真正地做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事。当然，这不仅是单单要求我们文明礼仪方面，还包括业务水平方面，我们应在提供文明服务的前提下认真学习和掌握各种文件，真正为车方营造一种良好的收费氛围，让他们真正地感受到我们的真诚！

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大学问。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，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，“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的品牌形象，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！

**旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结二**

一周的导入培训很快结束了，虽然是短短的几天，原以为是枯燥乏味的培训学习，在三位老师深入浅出的讲解中，课程变得生动而有趣，气氛活跃，笑声连连、掌声不断，学员们都积极参与互动，在愉快轻松的氛围里接受新知识，让人耳目一新，学之能用。

下面，我就参加本次培训谈谈我个人的一点心得体会：

这次培训使我深刻认识到，银行工作礼仪训练的重要性。

随着社会的发展，商业银行也是越来越多，就像老师所说的在这条旭日大道上有着大大小小二十几家银行网点，面临着日趋激烈的竞争，我们信合能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，不断发展壮大，因素固然很多，其中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用，我们信合是一个服务性行业，在服务中，只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。

在三位老师的领导下用行为教学引导大家去学习，并且通过一边教学，一边指导我们该怎么做，让我深刻体会到礼仪的重要性，自身的仪容仪表也得到了很高提升—从开门迎客——业务咨询——业务接待——客户分流——客户教育——产品营销——投诉处理——挽留客户，进一步规范员工言谈举止，树立良好的信合员工形象，让我在网点大堂实习中有了充足的信心，老师讲解的很多经典的案例对我有很大启发，打开了思路，晚会中的探讨和交流更使我们彼此学到了很多，增进了\_\_。

激情扬昂的晨会，你我相互帮助，每天前进一步，快乐信合，追求卓越的理念已根深蒂固扎入我心！

在接下来的工作中，做为一名信合人员，要严格规范自己的服务言行，用最好的仪容仪表和精神面貌来塑造信合良好的服务品牌形象，使我们的礼仪和服务能够给新老客户留下美好的印象。

最后，感谢三位老师，对我们的教导，在此我想代表全体营业部的全体成员说声：老师，你们辛苦了。

**旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结三**

服务是一门艺术，艺术很抽象，更难让人理解，要学好这门艺术，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以顾客为中心，跟顾客交流感情，设身处地为顾客着想，保证顾客满意。 通过为顾客提供知识服务，超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高了顾客的忠诚度和满意度。当然，处事中我们要机智巧妙，从容自信，对自己自信，就是顾客对你相信，做到超越平凡追求卓越。

服务要注重细节，细节方能彰显品质与品味，在人们对于生活品质日益追求完美的潮流趋势下，银行的服务工作更是要积极主动去迎合和创造这种氛围，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务。

细节显示差异，细节决定成败，在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节的差异，能够做到别处心裁而又迎合顾客的需要就是我们的目的所在，我们要用心去服务，要善于观察顾客，理解顾客，对顾客的言行要多揣摩，用真诚，真情，真心连接与顾客沟通的桥梁，真情做好服务，真心让顾客放心。要想顾客之所想，及顾客之所及。

注重自身仪容仪表，银行业是一个窗口行业，所以银行的所有工作人员都要对自己的仪容仪表按照有关的岗位规范，从严加以要求。

要将这些方面的具体细节问题提升到个人与银行的整体形

象的高度来认真地加以对待，要将它们与自己爱岗敬业的工作态度联系在一起来予以关注。

服务热情周到耐心，银行业是一个服务行业，我们的宗旨就是服务顾客，顾客就是上帝。所以所有的银行工作人员一定要文明礼貌，热忱而主动地为顾客服务。

与顾客打交道时，在严格地执行本单位已经明文规定的文用语与服务忌语。对于顾客所提出来的各种疑问，要认真聆听，而心解释，有问必答。为顾客服务之时，态度必须主动、诚恳而热情。对待所有的顾客，都要一视同仁。

摆正自身位置，真诚服务客人，银行工作人员要摆正自己的位置，要始终记住我们是为顾客服务的，在工作中难免会遇到与顾客产生矛盾。在此种情况下，对顾客的尊重、对工作的负责，都要一如既往。对于矛盾，要力求妥善解决。

得理之时，必须让人一步。失礼之时，必须主动致歉。受到顾客的表扬要谦虚，受到顾客的批评要虚心，受到委屈要容忍。在任何情况下，都要自觉作到与顾客不争不吵，始终笑脸相对，保持个人风度。

**旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结四**

中国素来是礼仪之邦，国人秉着以礼相待的原则，接纳海内外的客人。尤其是在中国的职场上：商务宴会，商务谈判中公司年会中等等商务活动，就更能看出素来已有的中国式的礼仪。比如在商务介绍的时候我们会互递名片，在这个时候作为东道主的企业代表在递名片的时候要稍低于客人的以显示对客人的尊敬，其实中国的礼仪在日韩两国得到最好的发扬和表达。在日韩两国的职场上商务的礼仪要比中国的更加明显的，比如在日本企业当中有着很强的“年公序列”等级的制度，况且在他们的语言表达中对敬语和谦语的表达也是非常得细致的，也难怪日本人的压力比较大，一个曾经使用谦语的同事在得到升迁的时候会立马改用敬语了，对于别人的生存压力也就可想而知了。因此作为职场的人要格外多多学习商务礼仪。

学习商务礼仪的时候，我们可以重点从以下几个方面去学习：

首先，是学习在职场上相互介绍或者是介绍他人的礼仪，在互相介绍的时候要首先要注重主次顺序，同时在介绍别人的时候要先从级别高的人介绍依次往下，同时在介绍的时候使用的语气要尽量显示出自己的谦卑之态当我们在介绍完了的时候我们就要开始准备就座了或者开始洽谈，或者开始了商务宴会了，在这个之前，就座的礼仪也是我们必须要体会的，一方面就座的时候要让客人从左边开始按照级别的高低依次坐下这个时候，在客人坐下之后，主人再缓缓坐下表示对客人的尊敬，不过也有特殊情况，当人员中有左撇子的时候要让他在角落里面做下的，这样不会妨碍大家的就餐的。

其次，在商务的洽谈中我们也同样要注重商务的礼仪，比如在商务洽谈中与客人的谈判我们在坐姿上尽量坐得第一点，不要那么得威严和盛气凌人，同时在谈判中要尽量使用敬语“请、您、贵公司”等等都是非常注意的这样的话，客人才会觉得你对他的重视。

最后，在欢送客人的时候我们在欢送客人的路上要尽量走在离客人后侧方，不远不近的地方即为不离不弃。

从这些商务礼仪的细则中我们可以看出如下的几个商务礼仪的心得体会及其商务礼仪的原则：

第一，是要以尊重客人为主的原则，无论在任何场合我们都要始终坚持这条，始终让客人感觉的到你对他的尊敬和热情这是礼仪的最基本原则。

第二，要坚持平等人文的原则，虽然我们说要尊重客人但是不是盲目地抬高客人压低自己的身份，我们在尊敬客人的时候是有个底线，就是保持自己身份的一种高贵和大度，你的姿态就是高起点的那么你的公司也会和你一样受到别人的尊敬的。

第三，商务的礼仪要坚持，简洁高效快速原则，职场上时间就是生命。因此在职场上不必坚持那么多的繁文缛节，处处要以事实出发，坚持尊敬平等的原则就可以了。

在商务场合中或许还会有很多细节我们没有注意到，但是我相信只要我们坚持这样的礼仪原则，我们就一定能在商务场合中做到游刃有余，运用自如的！

**旅游服务礼仪心得体会 服务礼仪心得体会总结五**

x月x日，我参加了高新区不动产登记和交易中心举办的职业礼仪培训，授课教师\_\_诙谐幽默的语言和深入浅出的讲解使我对职业礼仪有了深入的认识。

泱泱华夏，素称礼仪之邦。透过这次的职场礼仪培训让我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，为以后的职场交际打下了坚实的基础，主要感想如下：

一，学到如何树立自我的职业形象

培训主要讲的是仪态，仪表礼仪，其中一点讲的是仪容，它包括了我们平时的表情、站姿、坐姿、身体语言等，不能小看这些，它占了我们职场礼仪比例中的50%，能够看得出是相当重要了。我们平时的一举一动，是否得体适宜，都需要好好地学习并应用所学到的礼仪知识了。

第二部分的授课资料也是与我们息息相关的，分别是仪容、服饰、饰品，回想过去，在平日的工作中有很多地方做得不到位，从与他人交谈到衣着服饰，似乎我都有太多的忽略。我发现，交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。

二，提升个人素养

第三部分讲的是细节——接待礼仪。虽然很多时候我们都在讲礼仪，可是在职场中，真正执行的过程中，需要细心地关注每个细节，让我们服务的群众感到最舒服的处理方式。其实这些细节都体此刻很细微的地方，在应用时所遇到的场合也各有不一样，这就要求我们在全面学习礼仪知识的基础之上，细心观察每一个业务环境中的应变之道，积累经验，锻炼自我，逐步在职场中成熟起来。

三，礼仪的重要性

我认为，不动产人在工作场合中，需要去处理办理业务中遇到的各类突发状况，礼仪不仅仅是礼节，更源自我们的内心，当我们真心关心别人，在意他人的自尊和感受时，我们也会同样受到尊重。这次礼仪学习开拓了我的视野，让我受益匪浅。正所谓“方圆有度，行者无疆”，职场之道，应不卑不亢，有礼有节，有方有圆亦有度，得体的职场礼仪之道才能成为我们在今后的不动产登记工作中建立良好人际关系的基石。

透过这次培训，使我加强了对职场礼仪的深入了解，并且有所掌握，以后我会将礼仪很好地运用到不动产登记工作中，与同事融洽相处，和团队合作愉快，用心努力的工作，实现自我价值最大化，为高新区不动产登记和交易中心树立良好的自我形象。

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！