# 最新服务礼仪培训内容(九篇)

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-06-06

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。服务礼...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**服务礼仪培训内容篇一**

在20xx年的最后一天，大家在报告厅举行了形体与商务礼仪实训的动员大会。这天我们认识了我们的指导老师，她们是李媛媛老师、童茜老师和张超老师。老师们给我们介绍了这两周的实训安排，同时也说明了这次实训的考核方式。这次实训的成绩有三部分组成，分别是20%的实训总结，30%的考勤，50%的礼仪展示和商务情景剧展示。虽然只有短短为期九天的时间，但是我发现这九天里我们要做的有很多。

礼仪是一种待人接物的行为规范，也是交往的艺术。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程序、道德风尚和生活习惯的展现。有礼走遍天下，无礼寸步难行。而我们是商务英语专业的，今后步入社会，进入职场，我们会较多的和外国人打交道。此时，我们的言行举止所展现的不仅仅代表着是个人素质，也不仅仅代表着公司形象，更是代表着我们整个民族的礼仪。礼仪是塑造形象的重要手段。在日常活动中，交谈讲究礼仪，可以使我们变得文明；举止讲究礼仪，可以使我们变得高雅；穿着讲究礼仪，可以使我们变得大方；行为讲究礼仪，可以使我们变得美好。由此可见，礼仪对于我们的重要性，这次实训的实用性和必要性。我相信通过这次实训，大家的精神面貌肯定会焕然一新的，我们所学到的东西必将会让我们终生受用。

实训的每一天都被安排的满满当当。实训的第二天，我们的任务是仪态礼仪训练。学校从姜泓吟职业培训学校给我们请来了一个专业礼仪培训老师——高利平老师。她首先向我们介绍了什么是礼仪，也让我们了解到礼仪悠久的历史。我也知道了仪态包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。人们的面部表情，体态变化，行、走、站、立、举手投足都可以表达思想感情。仪态是表现一个人涵养的一面镜子，也是构成一个人外在美好的主要因素。怎么样才能把我们最好的精神面貌展现出来呢？首先是站姿，女生要把腿并拢，绷直，提臀，站成丁字步，抬头挺胸，眼睛平视前方，把手交叉握好放在腹前。男生要把两脚分开至与肩同宽，将手放在裤缝两侧，抬头挺胸，眼睛平视前方。其中，最重要的是要时刻保持着微笑，露出6—8颗牙齿。我不得不说这样的站姿真的非常累，但是大家都在坚持。老师们不断的给我们纠正姿势。高老师更是边跟我们讲解要注意的地方边给我们灌输一些关于礼仪的小知识，偶尔还有一些笑话。我们也算是“苦中作乐”了。除了站姿，我们还学了鞠躬，鞠躬可以分成15°鞠躬、45°鞠躬、90°鞠躬。一般场合下，我们可以使用15°鞠躬来表示问候，而45°鞠躬表示感谢，90°鞠躬则表示道歉。除此之外，我们还学了“请”的姿势，有小请、中请、大请三种，以及蹲的姿势和走姿。这个下午，我们“度秒如年”，真正意识到了礼仪是一门大学问，要想学好礼仪，我们任重而道远。礼仪是要靠平时生活中一点一滴积累的，也不可能一蹴而就的。

学习了仪态礼仪，接下来我们要学的是仪容仪表礼仪。这一项课程由姜泓吟老师来给我们讲解。姜老师首先教我们正确洁面的步骤，每个人应该根据自己的皮肤来选择适合自己的洗面奶，正确的使用洗面奶。如果女生化了妆，那么就要先卸妆再进行洁面。男生也要进行彻底的洁面，而不是睡前直接用水洗把面。清洁不彻底会造成毛孔堵塞，所以痘痘就会来了。尤其是在昆明这个灰尘满天飞的城市，我们更加要做好清洁工作，给皮肤进行大扫除。要想在以后的岁月里也保持年轻，那么我们从现在开始就是对皮肤进行保养工作。光光是清洁是远远不够的，更重要的是做好补水、保湿工作，让皮肤富有弹性。我们都知道昆明是一个紫外线很强，气候又很干燥的城市。对于火辣辣的太阳，我们大家都是“裸”着出门，既不打伞也不擦防晒霜。后果就是回家听到最多的一句话就是“你怎么这么黑了啊”！一旦黑了，无论再怎么下功夫都很难恢复到之前的肤色了。可见，防晒工作的重要性。眼睛，是心灵的窗户。眼部的护理是至关重要的，由于眼部皮肤极其娇嫩，易疲劳，十分容易产生黑眼圈，长皱纹。根据不同的年龄段，我们要选择正确的眼霜来对眼部进行护理。我们现在要做的就是未雨绸缪。化妆，对于一名职业女性来说是一门必修课。老师们为了让我们更好的学会化妆，把我们分成10人一组，每组都会有一名专业的化妆老师来帮同学化妆做示范，讲解化妆要注意的要点。例如怎样选择粉底，怎样涂抹，怎样画眉毛，怎样画眼线？我们学到了很多化妆的知识，还总结出了一个结论我们要经常拿自己练练手，学会化妆。除此之外，老师还给我们讲了职业装的搭配方法，穿衣技巧以及色彩搭配。同时，我们也在为我们的礼仪展示做准备。每天都感觉过得很充实，可以学到许多之前都不知道的东西。

商务交往活动中，接待是给客户留下良好第一印象的重要工作，为下一步深入的交往打下基础，接待要有周密的布置。接待的程序：预约——准备——接待——送客。那么，怎样才能使客户体会到你的热情好客、礼貌待人的诚意呢？大体上应做到以下几点：对于如约而来的客人，要表示热情、友好。对贵客或远道而来的客人，要指派专人出面，提前到达双方约定的地点，恭候客人的到来；接待人员要提前到达机场或车站，以示对客人的尊重。我们要做到要文明待客、礼貌待客、热情待客，接待工作在礼仪方面应做到严谨、热情、周到、细致。文明待客主要以主人的语言、举止和态度来体现：来有迎声、问有答声、去有送声。送客时的寒暄之辞：提醒客人的随身物品，对即将离去的客人说些客气的话，使客人愉快的离去。商务人员在与客户和上司乘坐电梯时，也应注意相应的礼仪。必须主导客人上、下电梯。首先必须先按电梯按钮，如果只有一个客人，可以以手压住打开的门，让客人先进，如果人数很多，则应该先进电梯，按住开关，先招呼客人，再让公司的人上电梯。出电梯时刚好相反，按住开关客人先出电梯，自己才走出电梯。如果上司在电梯内，则应让上司先出，自己最后再出电梯。除此之外，我们还要注意名片的递送，电话礼仪。

学完了商务接待和办公礼仪，我们在李媛媛老师的带领下去悠然·德尼咖啡沙龙学习西餐礼仪。一个给人非常轻松的工作室，在那里，我们见到了各种咖啡机，闻到了浓郁的咖啡香，也品尝到了热腾腾的.美式咖啡。那里的老师首先给我们介绍了礼仪的含义，礼仪的作用，西餐文化在欧洲，所有跟吃饭有关的事，都被备受重视，因为它同时提供了两种最受赞赏的美学享受——美食与交谈。除了口感精致之外，用餐时酒、菜的搭配，优雅的用餐礼仪，调整和放松心态、享受这环境和美食、正确使用餐具、酒具都是进入美食的先修课。去高档的西餐厅，男士要穿整洁；女士要穿晚礼服或套装和有跟的鞋子，女士化妆要稍重因为餐厅内的光线较暗，如果指定穿正式的服装的话，男士必须打领带，进入餐厅时，男士应先开门，请女士进入，应请女士走在前面。入座、点酒都应请女士来品尝和决定。就座时，身体要端正，手肘不要放在桌面上，不可跷足，与餐桌的距离以便于使用餐具为佳。餐台上已摆好的餐具不要随意摆弄，要将餐巾对折轻轻放在膝上。使用刀叉进餐时，从外侧往内侧取用刀叉，要左手持叉，右手持刀；切东西时左手拿叉按住食物，右手执刀将其锯切成小块，然后用叉子送入口中。使用刀时，刀刃不可向外。进餐中放下刀叉时，应摆成“八”字型，分别放在餐盘边上。刀刃朝向自身，表示还要继续吃。每吃完一道菜，将刀叉并拢放在盘中。刀、叉又分为肉类用、鱼类用、前菜用、甜点用，而汤匙除了前菜用、汤用、咖啡用、茶用之外，还有调味料用汤匙。在吃西餐时，我们还要注意酒杯的拿法，正确的持杯姿势应该是用拇指、食指和中指夹住高脚杯杯柱。首先，夹住杯柱便于透过杯壁欣赏酒的色泽，便于摇晃酒杯去释放酒香。如果握住杯壁，就用手指挡住了视线，也无法摇晃酒杯；其次，饮用葡萄酒讲究一定适饮温度，如果用手指握住杯壁，手温将会把酒温热，影响葡萄酒的正常水平。我们要牢记这些礼仪，以便今后踏入职场使用。

商务谈判作为一项为切磋商达成合作关系而进行的商务活动是一个严谨重要的过程。商务谈判与签约礼仪扮演着很重要的角色。不了解这些礼仪，随时会陷入麻烦，甚至危及公司的形象和利益或是破坏公司关键的商务关系。熟练掌握一定的商务谈判礼仪有助于在商务谈判中获得成功。商务谈判之前首先要确定谈判人员，与对方谈判代表的身份、职务要相当。谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁正式、庄重。还要布置好谈判会场，采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，应让给客方。谈判前应对谈判主题、内容、议程作好充分准备，制定好计划、目标及谈判策略。

谈判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的良好谈判气氛。姿态动作也对把握谈判气氛起着重大作用，应目光注视对方时，目光应停留于对方双眼至前额的三角区域正方，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳严肃。签约仪式上，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自一方代表身后。助签人员要协助签字人员打开文本，用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字，然后由助签人员互相交换，代表再在对方文本上签字。签字完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

**服务礼仪培训内容篇二**

现代社会中礼仪已成为社会文明的标志，人们的正常生活都离不开礼仪。在人际交往中，讲究礼仪不仅是自尊的表现，而且是对他人的尊重。

在金正昆教授的商务礼仪培训中我们了解到：礼仪是长期的社会实践生活中形成的人际间相互关系的一种表现形式。它在治国安邦、立身处事中具有重要的作用。“礼者，即为尊重自己、尊重别人；仪者，即为规范的表现形式。礼仪，就是尊重自己、尊重别人的规范的表现形式”。两千多年前的先哲孔子曾说过 “不学礼，无以立”，可见礼仪对于我们的日常生活、工作的重要性。

那么在日常生活和工作中，我们经常会提到商务礼仪，那么，什么是商务礼仪？它的核心问题是什么？商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的`行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们进行商务礼仪培训就显得十分重要。用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

（1）约束与规范的功能。礼仪在一定程度上可以理解为是对日常行为的一种被大众认同的科学的行为准则。作为行为准则，它对我们的行为具有约束和指导的意义。

（2）正身和自律的功能。礼仪是人的行为规范，为要身正和自律首先要具有仁德，也即是说只有具有高尚道德的人才能正身和自律。

（3）自尊和尊重他人的功能。“自尊”是每一个人的人格尊严，作为领导者或管理者是为人师表者，更应该要自尊。所谓“自尊”不是妄自尊大，目空一切，而是通过高尚的人格理想、道德情操和利他的行为表现出来的人格尊严。

（4）传递企业信息和传播企业形象的功能。现代企业对于即时传递企业信息和正确传播企业形象十分重要。这就需要企业的管理人员和营销人员要有礼貌、礼节和从事商务活动时的一定的礼仪形式。任何一个企业的代表，都必须要有文化素养、道德素养、智慧，以及由这些东西所表现出来的气质、风度、着装、打扮等等。如果一个人的内在文化、道德、修养很差，表现在外的气质、风度就很难合符礼仪的规定。这些都对传递企业的信息和传播企业的形象起到重要的影响。

通过以上四点，我们明白讲究礼仪不仅仅是表面文章，实际上是一个人、一个企业的生存之道、立足之本。所以，我们应该学好礼仪，并且真正用好礼仪，为自己、为团队、为企业从自己做起。

**服务礼仪培训内容篇三**

本人于11月1日上午9点至下午五点，参加了由由著名礼仪专家教授进行的关于《商务礼仪》的相关培训。

作为公司的一名员工能有幸参加张玲的培训已经是得到了公司的最大嘉奖，公司提供给员工以专业培训，也是一种激励。我很感谢公司提供给我这次培训的机会。我将在工作中更加努力，并学以致用，加强销售部礼仪培训工作，以提高销售部的对外形象。

老师在培训的最开始就告诉大家，“礼仪”是什么?“礼”是一种道德规范：尊重。“礼者敬人也”。在人际交往中，即要尊重别人，更要尊重自己，礼者敬人。但是你只是口头说说尊重是没用的。心里想什么?这就要求你善于表达，仪就是礼的表达形式。你得会说话，你得有眼色，你得懂得待人接物之道。

“仪”就是恰到好处地向别人表示尊重的形式。而现在大多数的人片面的认为“仪”是指个人的外在形象和仪态，那是不正确的。这种认知，只是对礼仪的其中的一个方面的认识，因此，在人际交往中我们不仅要有礼，而且要有仪。总结下来，“礼仪”就是行为规范，现代人是讲规矩的，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物的标准化的做法。有一句话“教养体现于细节，细节展示素质”其实规范也是展示于细节的，在任何情况下，规范的问题你要不注意，那就会比较麻烦。所以我们强调礼仪，它是交往艺术，它是沟通技巧，它是行为规范!

张玲老师一天的课程因为时间有限，总结下来，我认为主要讲到了学好礼仪就要从三个方面着手：1、沟通;2、关系;3、心态。

张玲老师讲到商务外交中的沟通有三问：1、你能让别人记住你吗?2、你能够让别人喜欢你吗?3、你能让很多人愿意和你合作吗?法国著名的社会心理学家帕洛提出的：让别人百分百喜欢你，是绝对做不到的。要想让别人记住你就必须做高效的沟通，例如我们平时参加各种场合的仪式时，也经常做自我介绍，用积极和富有幽默的语言介绍自己，就是让别人记住你的沟通方法之一。

怎样有效沟通?也有二点：

1、智者善听，愚者善说。往往有身份或地位的人说话都是选人选事的，他们会多听别人的意见或建议。在与人交往时，应怀着“三人行，必有我师”的态度，任何一次交流和沟通中，你能从别人的谈话中听到你所需要的东西，值得学习的东西。在与对方沟通时也应以尊重为本。“礼者，敬人也”。那在别人谈话不涉及原则上的问题或伤害个人利益的时候，应该做到不去打断、不去批评、不去妄下断言，这也是一种修养，一种素质。

2、善于表达。即然是与人沟通，那总有你需要表达个人意见和观点的时候，如果两个人都善听少言，都去尊重对方了，那还怎么能继续沟通下去。如：我和一个人一起去喝茶吧，到了茶馆我们坐下，点好了茶，因为大家都懂得礼仪：智者善听，愚者善说。得了，我们就都等着对方说吧，因为我们都不想当傻瓜呀。这样，你不说，我不说，干瞪着眼一坐就是好几个小时，最后，再礼貌道别。我想下次再提到喝茶谈事他肯定想不到我，谁想和这么闷的人呆在一起呀。所以，在交往中，就需要注意谈话的礼仪，那就是怎么表达?应该谈论哪些内容?有五点可供参考：流行时尚、轻松愉快、文化艺术、地理建筑、实事。最重要的就是学会，找话题，那找什么话题呢，出于以对方为中心的思想，所以话题应该是对方熟悉的事，因为这样才不会发生你所问的事，正是别人不知道的事。那样就避免了尴尬，给别人留面子同时也给自己留有面子。

在谈话技巧上做到：有所不为;有所为。

有所不为的含义是：不能说的话不能做的事不能犯的错误别出。在销售部，我们在大量的培训中就有这条要求，不能承诺自己不能做到的事情。而且要求在接到用户投诉时，多听，做个善听的人。这也是种礼仪也是个人素质的体现。有所为的含义是：怎样去把它做好一点。没做好就是对有所为的含义还没更深记得的去理解。

同时，在工作和生活中还有两点谈话注意事项，需要我们记住：

1)六不谈：不能绯议党;不能涉及行业、国家秘密、不能绯议交往对象、不能背后议论领导、同事、同行坏话、不谈格调不高的话题、不谈隐私问题。

2)五不问：不问收入;不问岁数;不问婚姻家庭;不问身体健康;不问职业经历。

1)摆正位置。作为销售部的一员，我们就要摆正自己的位置，我们是服务行业，即然来到公司，成为销售部的一员那就是为我们的业务经理和用户提供服务的，就是为别人工作的。所以当业务经理和用户提出要求时，也就是我们为他们提供服务时，应该有求必应，不厌其烦。这并不等同于我们销售部的人地位低了，不平等了。我们应试换一个角度，我们在生活中就拿购物来说吧，那时我们离开了公司，我们的角色就变化为顾客，那时，就是别人在为我们服务。所以摆正自己的位置很关键。在销售部，工作是很多很繁锁的，但是只要自己摆正了位置，按照应有的职业道德来完成自己的工作，那就会得到很好的成绩。也会得到业务经理的认可，使我们关系更加融合，使工作更加得心应手。摆正位置还要记住你是一名员工这件事，这听起来有点可笑，我是一名员工还要用记住，实际上记住了才能真正摆正自已的心态问题，听了张老师的课让我明白了一件事情，那就是你的上司永远是正确的，你的.公司的决策是不容怀疑的。做为公司的一员，就应该有很好的执行力，下级服从上级，这是职业操手。张老师还讲到礼仪的要求就是尊重：尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客人是一种常识，尊重对手是一种风度，尊重所有的人是一种教养!

2)端正态度。现代人的压力是比较大的，在卫华工作压力就很大。但是：“你要做多大的事情，就要承担多大的压力”。有了压力你才会成长。张老师在上课的时候就说过：“你见过这样的人吗?他心态不好，要么自我催残，要么四面出击，处处与别人为敌。他存在的价值让你不爽。”我们公司里有这种人吗?没有吗?我是不是这样的人?这就需要我们自己去端正态度了.

张老师在上午的课时都强调，“礼仪”是如何尊重别人?如何多听少说?如何摆正位置端正态度?这一切都要求你要有很好的素质和良好的教育修养。我想她讲课的内容大多都是怎样要求自己，怎样规范生活。这就不得不说到心态的问题了。有了压力，如生活压力、工作压力能不抱怨吗?但是要怎样才能更好的调整自己的心态，从容的过好每一天，这也是现代人际关系交流需要个人具备的一些东西。以前参加培训时，也有老师提到这一点，还提出过养心三法(也就是让自己开心的三步曲)我觉得很适用：1、昨天过去了，没必要烦。“善于忘记，懂得放弃”。2、明天尚未来到，不用去烦。3、今天正在度过，没有必要去烦。奥维德也说过：生命只有三天：昨天、今天、明天。人要懂得惜福：珍惜你现在拥有的一切。所以，在工作中无论遇到什么困难和委屈，中要积极调整心态，重新投入工作，在工作当中寻找自己的价值。学会忘记以前，好好的对待现在，是我们现在应该去做的。未来或以后的事情，真的是还没发生，也不知道会发生什么，但是我们要相信，现在走的每一步都会影响到我们的下一步以至我们的未来。张老师在下午开始做的成语接龙游戏就给了我很大的感触，我们在享受游戏带来乐趣的同时也要明白一个道理，就是口留余香。常言说口乃心之门户，要想做到口有余香就必须心有香才行，就是要有一个好的积极的心态。更要调整自己的心态，抱着宽容之心来对待与自己接触的每一个人，换位思考，才能达到真正的以心对人，以诚对人。相由心生，这样才能带给他人真正的微笑式服务，才能更好的体现我们服务宗旨。公司发展了，个人才能发展，发展自己提高自己让自己更加适应公司的发展，是我们应该做到的，虽然有难度有距离，但是你要相信每向前跨出的一步都是向成功靠近的一步!

张老师除了讲了以上三点以外，在下午对具体的礼仪礼节进行了详细的讲解。如：宴请的要点、行为举止的6个不准、着装的要求、涉外礼仪等等，我现在就不细说了。

一天的培训，让我受益匪浅。让我学会了：要去尊重别人、善待自己、规范的生活、拥有健康的心态、怎样与人交往等等。让我把张老师讲课中所提到的其中一句我喜欢的名言做为这篇心得的结束语吧，那就是：

礼仪体现于细节，细节展示素质。

**服务礼仪培训内容篇四**

商务礼仪是指在商务场合下，为尊重客户、维护企业形象和个人职业形象，对商务人员与客户沟通和交往中在仪容、仪表、仪态、语言等行为规范的要求。

舒老师说：“客户会因为喜欢你而喜欢你的产品。”在交往的过程中，初次接触某一个人或某一事物所产生的第一印象，通常会直接左右人们对此人或此事物的评价的高低，而且在很大程度上还会决定着此后双边关系的优劣。所以，学习好商务礼仪，在与客户交往的过程中，给客户一个好的印象是非常重要的。客户对你的判断，是他的标准。客户能否准确的理解你的想法，只能通过你的行为、语言来判断。那么，你所表达的意思与客户的认知之间的落差，就是我们要完善和努力的.方向。而商务礼仪就是一种能够完善与人交往中所需要的表达能力的方式和方法。

首先，最佳的职业形象。1、基本的商务形象。面部干净清爽，手部清洁，口腔无异味等。2、从容自信的仪态。规范的站姿、坐姿、步姿等。3、解读和使用表情。感情的表达主要来源于表情，因此要有展示自信及良好心态的真诚微笑。

其次，商务接待礼仪。1、商务语言。包括形体语言，握手礼等。2、引见和引导礼仪。规范的介绍手势、准确的介绍顺序等。3.称呼礼仪。政界一般称呼行政职务或同志；商界一般称呼先生、女士或职务；学术界一般称呼专业技术职称。4.行进位次礼仪。走廊一般遵循内侧高于外侧，中央高于两侧，前方高于后方，右侧高于左侧的原则。楼梯则为前方为上。如果是穿着裙装的女士，则应该走在一侧为好。电梯无人值守是，客人后进先出。5.座次礼宾次序。一般遵循以右为上，内高于外，面门为上，居中为上，远门为上，前排为上的原则。

最后，商务拜访礼仪。在商务场合要使用礼貌用语，讲究会谈礼仪，学会聆听他人谈话，以及掌握向对方提问的方式等。

在商务交往中，应该学会换位思考，以平常交友的心态，多顾虑客户的感受，做到内外兼修，自然流露，给客户一个诚信，真诚，尊重，自尊的好印象，进而达到双赢的目的。

**服务礼仪培训内容篇五**

这一年4月分，公司组织观看了中国人民大学金正昆教授的商务礼仪知识的视频讲座。金教授把单调枯燥的商务礼仪知识用通俗诙谐的语言表达出来，通过一个个生动的案例，让我们知道在商务交往中接听电话、接待客人、交换名片、赠送礼品、得体着装等方面的要求，看过讲座后，我深深体会到礼仪的重要性，发现自己在人际交往中有许多需要改进的地方。

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。”金正昆教授给我们的启示是，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。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是这种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

商务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。在我们的日常工作中，每天都会接触一些不同层次、不同修养的人，这些人都是我的上司、同事、客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自已在工作中的一言一行，我发觉有很多地方都还有待改进。

对待上司，我们应当时时、处处、事事注意自己的礼仪，说话有礼貌、举止有分寸、工作要积极、态度要谦逊诚恳，从而体现出自己的修养和对上司的尊重。做到不卑不亢，不虚不傲。

对待同事，要真诚相待、依礼而行、相互尊重、减少磨擦是非常必要的。总的`原则是:除了要达到既定目的，也要兼顾友谊的发展;除了要提高办事效率，也要兼顾他人的难处。

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，体现的不仅是一个人道德修养，更是一个企业的文化。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。

总而言之，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。

**服务礼仪培训内容篇六**

为使大家掌握并熟练应用商务谈判、商务宴请礼仪，提升个人职业素养，塑造成功的职业形象，人力资源部组织开展了本次《商务礼仪》培训。结合培训效果评价分析，对本次《商务礼仪》培训总结如下：

1、培训内容上，非常切合主题具有很强的实用性;

2、培训老师非常专业，专业、生动地授课极大的调动员工积极性，大部分员工表现出了极大的听课热情;

3、绝大部分员工对本次培训效果很满意，且受益匪浅;

4、本次培训准备较为充分，各类设备在使用过程中未出现任何异常，培训过程非常顺利。

1、在培训纪律方面，仍有少数员工在培训开始后，陆续进场，在一定程度上分散了讲师的注意力;

2、培训时间安排相对较紧凑，因培训内容较多，在今后的培训中考虑将培训时间调整为一天，分上、下午进行，避免出现因时间紧凑而压缩课程内容。

结合员工意愿，对工作开展的需求，在今后工作中，尽可能的开展更多具有实用性、更有趣的内训课程。在满足员工需求的同时，达到最佳的\'培训效果。

附：本次商务礼仪培训，参加人数超过48人，共收到培训调查问卷28份。

汇总如下：

一、课程评价

课程内容：(内容深度、课题内容、内容与主题切合度)该项平均得分：8.92分

讲师表现：

二、培训收获：

1、系统的学习了礼仪规范;

2、了解点菜、红酒的基本常识;

3、中西方商务交往的不同点;

4、更好地掌握待人接物的方式、方法;

三、对培训的建议或意见：

1、对业务部门进行深度培训;

2、多开展类似的培训;

3、提供外出培训的计划。

四、期望参加哪些培训课程：

1、市场营销类培训;

2、商务谈判及沟通技巧类培训;

3、典当、担保、小贷业务培训;

4、财务分析类培训;

5、法律英语培训。

**服务礼仪培训内容篇七**

商务礼仪是指在商务场合下，为尊重客户、维护企业形象和个人职业形象，对商务人员与客户沟通和交往中在仪容、仪表、仪态、语言等行为规范的要求。商务礼仪分为仪容仪表和接待礼仪两大类。

面部干净清爽，男士不留胡须，女士不能浓妆艳抹，不用香味浓烈的香水。手部清洁，不留长指甲，不准涂颜色鲜艳的指甲油，只能带一枚戒指。口腔无异味，不应喝酒或吃有异味的食品。要统一着装，衬衣必须为白色，西服为深蓝色或黑色，要整洁，平整。

站姿：男士站立时要挺直背部，缩回下颌并伸长后颈。双肩平展，挺胸收腹。采用开放式的姿势，两脚分开略窄于肩，两手自然下垂，中指贴于裤中缝。抬头挺胸，眼睛直视前方则会给人坦率自信的感觉。女士站立双脚的脚跟应靠拢在一起，两只脚尖应相距10厘米左右，呈“v”字状或“丁”字，将右手搭在左手上，然后贴在腹部，抬头挺胸，双肩自然平展，精神饱满。

坐姿：女性膝盖并拢，体现其庄重矜持，落座声轻，动作协调，先退半步，后坐下，坐在椅子的一半或者三分之二处，两腿垂直地面或者稍倾斜，脚尖相比或者前后差半角。腰挺直，两手自然弯曲，扶膝部，切忌交叉两腿，翘二郎腿，叉腰及弯腰。从椅子左侧进左侧出。

行姿：目光平视，两手自然下垂前后摆动，脚尖指向正前方，肩膀不要摆动，步履轻盈。

蹲姿：右脚向后退半步后再蹲下来。脊背保持挺直，臀部一定要蹲下来，避免弯腰翘臀的姿势。

迎宾：面带微笑、礼貌周到。带领客人参观或进入办公区域时，应主动伸手示意并走在客人的左面略往前一点，切忌只顾自己大步流星而不顾客人是否跟上。

介绍：介绍自己前问候对方，明朗、爽快、速度稍慢、流畅而不可炫耀。介绍他人先提到名字者为尊重，标准站姿，手掌五指并拢，掌心朝上，指向被介绍人。年轻的介绍给年长的；男子介绍给女子；低职位的介绍给高职位的；未婚的介绍给已婚的；与自己熟悉、关系密切的介绍给与自己不熟、关系不密切的。

握手：女士握位：食指位；男士握位：整个手掌虎口对接。握手时长不宜超过5秒钟。男女之间，女士先；长幼之间，长者先；上下级之间，上级先，下级屈前相握；迎接客人，主人先；送走客人，客人先。

名片：必须起身接收名片，应用双手接收，接收的名片不要在上面作标记或写字，接收的名片不可来回摆弄，接收名片时，要认真地看一遍，不要将对方的名片遗忘在座位上，或存放时不注意落在地上。

礼仪不仅仅是礼节，她还是源自我们内心的真诚，当我们真正关心别人，真正善待别人，在意他人的尊严，那就是对别人最好的\'尊重。通过本次培训，从坐姿、站姿、握手、微笑、递名片、乘电梯等一系列在日常生活的礼仪交往中，经常碰到的细节问题中，感受到了商务礼仪的真谛和自身在工作中的欠缺。这次学习之后，我会更加注重“我代表分公司，代表分公司形象”的意识观念，从一言一行，每一个微小细节做起，展示我们分公司最好的一面。

**服务礼仪培训内容篇八**

8月份参加了公司组织的商务礼仪培训，学习了由著名礼仪专家金正昆教授讲授的关于商务礼仪方面的知识。在这次文明礼仪学习后，使我对商务礼仪有了新的认识。商务礼仪是员工在日常工作、待人接物、为人处事等方面的规范化的做法。原来在平时的工作中我们有很多地方都做得不到位，小到文明用语，大到待人接物，商务交往，有许多地方需要学习注意。

商务礼仪是优质服务的需要，是亲和力的需要，是个人专业化，职业化的需要。

要保持面容整洁，适当化妆，不浓妆艳抹，站姿、坐姿、鞠躬等行为得当。与客人保持适当的距离，当客人面不做不雅观的生活动作，仪容实时整洁，精神饱满，将优秀、规范、修养的一面表现给客人。

把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者，先介绍我方人员给客方。

名片放在衬衣左侧口袋或西装的内侧口袋，口袋不要因为放置名片而鼓起来，不要将名片放在裤袋里，会客前检查和确认名片夹内是否有足够的名片，右手递，名片正面顺对客人。不能无意识地玩弄对方的名片，把对方名片放入裤兜里，当场在对方名片上写备忘事情，先于上司向客人递交名片。

1.会客入座：以与门相对的上方为尊，以右为尊。

2.挑选环境好的餐厅，根据客人的特殊要求，忌口情况等选择菜品，品尝当地的特色菜。礼仪培训总结3.就餐注意：将餐巾叠好，不可揉成一团，要使用公共筷子和汤匙，喝汤用汤匙，不出声;不要把筷子伸到他人面前，也不要插入菜盘深处。取用较远的东西，应请别人递过来，不要离座伸手去拿，嘴里有食物，不可谈话。不吸烟，不乱吐，不劝酒，不插菜，不整理仪容。

1.化妆：化妆可以让女性更具魅力，但不宜浓妆艳抹。

2.着装：三色原则，忌着装暴露，透明，紧身衣服，尽量穿纯色服装，套装。

重视演讲，精心准备，掌握技巧，多看多读多听，多用经典案例，经典语言，案例要生动形象，主题选准，善于调动听众，多做预演。

总结下来,培训使我们对商务礼仪有了一个确切的认识,也让我们深刻的认识到以前待人接物的不足之处，培训让我学会了:要去尊重别人、善待自己、规范的生活、拥有健康的心态、怎样与人交往等等。教养体现于细节,细节展示素质,细节决定成败!

**服务礼仪培训内容篇九**

今天有幸参加了公司组织的有关商务礼仪的培训讲座。通过这次讲座使我受益匪浅，更对今后无论是在商务交际礼仪方面，还是在工作方式方法上都有很大的帮助。

培训内容是围绕六个方面展开的。

1）工作意识

2）工作形象塑造

3）商务谋面

4）商务往来

5）工作沟通艺术

6）压力与情绪管理

其中给我留下深刻印象的有以下几个方面。

首先，就是工作态度和个人素质的问题。老话说的好，态度决定一切。再引用比尔·盖茨的一句话\"企业竞争，是员工素质的竞争\".进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。素质包涵的内容有很多方面，不仅是才学渊博，阅历丰富，还要注重个人形象。因为个人的形象在很多的时候是代表着公司的形象。

第二，商务礼仪的.应用。当我们激情万丈的做事业时，避免不了与其他公司的商务接触，所以商务礼仪运用的好坏可是决定公司前程的关键。之所以这么说是因为业务能力只是基本能力，没有业务能力是做不好工作的，但是只有业务能力也不一定做好工作。从公共关系领域和传播领域里来讲，还要具有商务交际能力。业务能力和交际能力被称为现代人必须具备的\"双能力\"。从第一次商务会面时那眼神中流露出的真诚，从第一次握手时传递的友好，从第一次交谈时言语中表达的愉悦无疑不说明双方对下次合作的期待。

第三，工作中的沟通艺术。 孔子云：“言不顺，则事不成。”我们在协调工作的过程中，需要借助沟通技巧，化解不同的见解与意见，建立共识，推动工作。因此在做沟通工作时，应摆正位置，把握分寸。把握好角色，不越权越位。我们在与协调对象沟通，传达领导指示和意见时，不可随意引申发挥，加进自以为和领导意见一致的内容。我特别信奉这样几句话，只有与人良好的沟通，才能为他人所理解；只有与人良好的沟通，才能得到必要的信息；只有与人良好的沟通，才能获得他人的鼎力相助，正所谓“能此者大道坦然，不能此者片舟孤帆”。

通过这次培训讲座的学习我重新审视了自己，发现很多做法是不够妥善的，发现很多习惯是错误的。就让我用老师的几句总结来鞭策自己吧。播下行为的种子你会收获习惯;播下习惯的种子你会收获性格;播下性格的种子;你会收获一生的命运.

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找