# 商务礼仪与实训心得体会总结报告

来源：网友投稿 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-07-14

*商务礼仪与实训心得体会总结报告（通用3篇）商务礼仪与实训心得体会总结报告 篇1 商务礼仪是指人们在商务交往中相互遵循的礼仪规范，是以一定的、约定俗成的程序或方式来表示尊重对方的过程和手段。在经济飞速发展的今天，随着商务交往的增多，商务礼仪的...*

商务礼仪与实训心得体会总结报告（通用3篇）

商务礼仪与实训心得体会总结报告 篇1

商务礼仪是指人们在商务交往中相互遵循的礼仪规范，是以一定的、约定俗成的程序或方式来表示尊重对方的过程和手段。在经济飞速发展的今天，随着商务交往的增多，商务礼仪的作用越来越大。对于我们国际贸易实务专业的学生来说，商务礼仪在我们日后的工作中尤其重要。

学习商务礼仪的目的是要求我们具备基本的商务礼仪，使我们树立良好的商务礼仪意识，掌握塑造个人形象的方法，提高个人的礼仪素养，掌握商务礼仪规范，具有良好的商务交际能力，为今后从事工作奠定实践基础。

此次实训的大纲要求是：了解礼仪及商务礼仪的概念，掌握商务礼仪的准则、个人形象礼仪、商务交际语言礼仪、商务见面礼仪、商务往来礼仪、餐饮礼仪等内容。

接受实训任务：练习塑造个人形象;练习站姿、坐姿、走姿、蹲姿、微笑;练习递接名片、握手礼、鞠躬礼、合十礼、点头礼、介绍礼仪;练习接待客人的礼仪;演练轿车的坐位排序等等。

主体：

项目一、礼仪及商务礼仪的概述

1.礼仪包括 礼 和 仪 两部分。 礼 主要指人类为维系正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范; 仪 则是指仪容、仪表、姿态，包括人的服饰容貌、言谈举止、风度等。

其特点是：1)认同性 2)规范性 3)差异性 4)传承性 5)发展性

2.商务礼仪是商务人员在商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。

3.商务礼仪的准则是敬人、自律、适度、真诚。

项目二、个人形象礼仪及商务交际语言礼仪

一、体态礼仪

1. 体态是指个人的形体外表，包括容貌、姿态、风度、举止等。

2. 体态的具体表现形式：站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、眼神、手势。

3. 站姿的要领：站立端正、自然、稳重、亲切、面带微笑、要有精神。

4.坐姿要领：要坐得端庄稳重、亲切自然、文雅自如，坐时，不要把椅子坐满，坐三分之二为宜。从左侧入座。

5.走姿要领：头正、肩平、躯挺、步位直、步速平稳。上体正直不摆动，两肩相平不摇，抬头挺胸，微收腹;两臂自然前后摆动，肩部放松;两腿直而不僵，身体重心落于脚掌前部;眼平视，嘴微闭，面带微笑;步幅适中均匀，两腿落地一线，忌 内八字 和 外八字 。

6.蹲姿要领：一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下。

老师在给我们讲解完这些内容后，就抽选部分同学到讲台演练。当场指出同学做的不到位的地方并加以纠正。

二、仪容礼仪

1.商务人员的发型礼仪

1) 护发礼仪的基本要求：商务人员的头发必须经常的保持处在健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。

2) 美发礼仪的基本要求：经过修饰之后的头发，必须以庄重、简约、典雅、大方为其主导风格。

3) 商务人员发型的选择原则：选定发型时，除了受到个人品位和流行时尚的左右之外，还往往必须考虑对本人的性别、年龄、发质、脸型、身材、职业等因素加以重点考虑。

2.商务人员的脸部修饰礼仪

1) 脸部的修饰细节：眼部、口部、鼻部、耳部和颈部的修饰。

2)商务人员的修饰化妆礼仪：洁面、净面、化妆、修妆、化妆禁忌。

3)如何保养皮肤。

3. 商务人员如何正确使用香水。

三、服装礼仪

1. 服装礼仪应遵循的基本原则：个性原则、着装的TOP原则、协调原则。

2. 西装的着装规范。

3. 领带的打法：单结温莎式、双结温莎式、双环结、交叉结、平结、双交叉结。

4. 男士、女士着职业工装的要求。

四、商务交谈礼仪规范

1. 商务交谈中要注意说话的分寸：1)说话时要认清自己的身份 2)在商务工作中说话要客观保密 3)说话要有善意，态度要诚恳

2. 商务交谈中要注意交谈的礼节。

3. 商务交谈中要注意彼此的距离：1)亲密空间：0.15~0.46米 2)个人空间：0.46~1.2米 3)社交空间：1.2米~3.6米

4. 涉外商务交谈中要遵守别国风俗习惯。

五、商务交谈的基本技巧礼仪

1. 听 、 说 、 问 、 告别 的基本技巧礼仪

2.常用告别语的类型：

1)主客之间的告别语 2)熟人之间的告别语 3)通用的告别语

六、电话交际礼仪

1. 打电话的基本礼仪：打电话之前要考虑考虑对方是否方便接听;打电话时要注意掌握通话时间;打电话的声音要柔和清晰;挂电话要讲求有礼有节。

2. 接电话的基本礼仪：及时接听电话;接电话的声音要热情、清晰明朗;认真做好电话记录;注意挂电话前的礼貌。

3. 手机使用的基本礼仪规范。

4. 接听电话的礼貌用语分为打电话常用语和接电话常用语。

老师给我们播放了相关的视频，让我们对这些礼仪有了更深的印象。除此之外，老师还让我们做课后的情景实训来巩固所学的知识。

项目三、商务见面礼仪

一、称呼礼仪：称呼礼仪规范、商务会面中不适当的称呼。

二、介绍礼仪：自我介绍、他人介绍、商业性介绍。

三、名片礼仪

1.名片的内容：名片的种类、名片的制作。

2.交换名片的时机：需要交换名片的时机、不必交换名片的时机。

3.递接名片。

4.商务场合如何交换名片。

四、见面行礼礼仪

1. 握手礼：握手的方法、握手的礼仪要求、握手的禁忌。

2. 致意礼：举手致意、点头致意、微笑致意、欠身致意、脱帽致意。

3. 鞠躬礼：行鞠躬礼的姿势、鞠躬的深度和次数。

4. 合十礼、拱手礼、拥抱礼与亲吻礼。

老师还让我们做情景实训的内容来对上述礼仪多加训练。

项目四、商务往来礼仪及中西餐礼仪

一、拜访礼仪

1. 拜访的种类：一般拜访、请教拜访、探视拜访、突然造访、遣人访问。

2. 拜访前的准备：提前预约、仪容仪表。

3. 拜访中的礼仪：遵时守约、登门有礼、进门后的礼仪、拜访时间的控制。

二、接待礼仪：

1. 商务接待准备的礼仪：掌握来宾的基本状况;制定具体的接待计划。

2. 商务接待的礼仪：接待远道而来的客人;接待临时来访的客人。

3. 接待人员的正确引导方法和引导姿势：在走廊、楼梯、电梯、客厅的引导方法。

4. 商务乘车礼仪：小轿车、吉普车、旅行车;上下车的先后顺序。

三、中西餐礼仪

1. 中餐礼仪：安排菜单;席位的排列;中餐餐具的使用注意事项;用餐的得体表现。

2. 西餐礼仪：席位的排列;西餐菜单;餐具的使用;吃西餐的方法;西餐菜点与酒水搭配知识;西餐的用餐礼仪。

四、茶艺礼仪

1. 茶叶的品种：绿茶、红茶、乌龙茶、花茶、砖茶、袋茶。

2. 茶具的选择

3. 敬茶的程序

4. 品茶的方法

老师给我们播放了相关的视频，让我们对所学的知识有了更深的了解。并让我们在课堂上演练所写的礼仪，并指出我们做得不足的地方。

结尾

为期一周的商务礼仪实训使我受益匪浅、如获至宝!一周的时间确实很短，但是我们每天都过得很充实，也掌握了许多基本商务礼仪知识，懂得了在商务交往中应该注意哪些问题。一周确实不能改变太多，我们的生活中仍然存在着一些有失大体的行为举止和不良的习惯，虽然我们一时半会改不过来，但至少我们已经有了商务礼仪意识，知道自己做得不足的地方。因此，我们能经常地提醒自己，注意自己的一言一行，相信在未来的日子里，我们会做得越来越好，从而为我们走入社会奠定基础。

商务礼仪与实训心得体会总结报告 篇2

商务礼仪是一门社会科学，也是一种人际交往艺术的运用,更是个人的自身素质，也折射出所在企业的企业文化水平。

经过一周的商务礼仪实训,受益匪浅,才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要,才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西,也才知道礼仪涵盖的文化跟修养.

我们首先学习了礼仪的概念,以及礼仪所涉及的各个方面,礼仪三要素包括：礼仪是交往艺术,交往强调互动,互动看结果;礼仪是沟通技,巧沟通强调理解;礼仪是行为规范,规范就是标准.国际礼仪讲的是交往艺术,是待人接物之道.课堂中还有同学的演习。

通过学习商务礼仪，对我为人处世方面及以后找工作有了很大帮助!给别人也会产生好的印象。同时增强了我的内在素质，也塑造了我的外在形象，增进了交往。

随着人们日常交际的频繁，在商务活动、公务活动、社交活动中越来越重视交往的细节，也许一个微小的细节决定了一个人的第一印

象。俗话说： 没有规矩，不成方圆。 所以，做任何事情，都应有一定之规。礼仪，是一种在人与人交往中的行为准则和规范，是互相尊重的需要。商务礼仪实训，告诉我们了坐姿，站姿，握手，微笑，递名片等一系列商务交往的注意事项。

实训总结：

非常庆幸学校为我们安排的这次商务礼仪实习实践。让我们通过本次实习知道了学习商务礼仪的重要性和必要性，大学生学习商务礼仪作用和意义以及商务礼仪对大学生社会适应能力的积极作用，学习和了解商务礼仪上知识,对我个人素质的提高有很大的作用。也是我们能以一种很成熟的心态面对人生，在大学，除了知识的学习外,最关键、最基本的是人的能力与素质的提高，大学生应该培养各种能力如:人际交往能力、创新思维能力、掌握信息能力、学习能力和自立能力等等。其中人际交往能力的培养是要讲礼仪的，做为大学生交我们不仅要有高素质，高技能，更要懂礼仪，礼仪是赢的自尊的基础，我们的学生时代就是我们塑造自我形象的时间，通过实训我们了解了社会需要有素质，懂礼仪的大学生，企业需要，我国的发展也需要。通过本次实习，我们了解了 商务礼仪知识，提高了个人素质。现在社会商务礼仪已经成为个人素质必不可缺少的一部分，掌握良好的商务礼仪知识是我们走向成功必要的铺路石。关于商务礼仪我们还有很

多我们需要学习的地方，我们会不断完善自我、提升自我。在这里我想对我们的辅导老师说声：谢谢，老师您辛苦了!

商务礼仪与实训心得体会总结报告 篇3

岁末年初，回想自己离开校园步入社会的这一年，有过很多让自己难忘的瞬间，其中来到 五龙福园的这段工作经历更是记忆深刻。从我进入公司到工作部门的调整，再到成为部门负责人的这一过程，时间不算太长经历却不同，其中的喜怒哀乐对我来说都是很难得的收获。首先感谢支持、帮助我的领导、同事。但是更要感谢一直信任、鼓励我成长的领导们，当我选择了长安五龙福园的同时，感谢你们也选择了我，并且给予我良好的发展、发挥空间。也是你们的信任、支持与理解，使我有勇气承担一个部门的工作。

从公司的组建到现在，已经历时将近五个月的时间，作为公司的一名行政人员，在此期间经历的更多的是关于公司架构调整、规章制度的制定与修改，以及到目前各规章制度的出台。 没有规矩不成方圆 是一句老生常谈的话，但可见他的含义又是显而易见的。

是的，制度还是要不断完善、修订的，而不是一成不变的，就是因为制度的目的所在。我们也多次提到制度的根本目的是用来服务于人，而不是制约人的。那么，制定合法的、合理的、有效的、人性化的制度就是企业必须要考虑的关键，使我们的制度有法可依，不论是从社会的角度，还是员工个人的立场，以及公司的利益方面，公司制定的制度都要站的注脚，经得起各方面的评激，得到各方多数人正确的理解与认可。

在整理修改公司各项规章制度的同时，我们也在围绕制度进行着各项工作事务，制度是维护公司各环节的各项工作有序进行，有效协调发展的重要依据，是制度让活动在企业里的每个人有章可循。因为我们都知道人是一个特殊的群体，在每个集体就要每个有不同的思维方式、做事方式的人有一个统一的规程，依照正确的制度和规章安排、完成工作，能够相互之间协调从事。如果没有制度，各人都随意发挥，到每一级、每一环节没有制度约束，谁想怎样就怎样，我们的工作将没法做，将会造成很多负面的影响，其中就会有冲突、矛盾，就连浪费都是必然发生的，是一件很可怕的事情。

制度还是我们提高工作效率的重要保证，在前面的工作中，我们是出现过一些工作的失误，同时公司的各项工作也总有没能按原计划完成的情况出现，其实纠其原因很多就是因为我们的制度不够过硬，相关的制度也并没有执行，才导致计定的工作停歇。所以，首先制度是做好工作的前提，没有合理完善的制度就不可能有效的去做其他工作，也会给公司的销售经营再到战略发展的制定与实施带来一定的阻力。一个完整的企业，它的制度和经营方式是不可能，也不能相互脱节的，是相互紧扣、相互作用、相互影响的。其次，使员工按照正确的管理制度约束要求自己，提高自身的素质，按照规则做事。工作就是工作，只要按制度、流程来做事不带任何个人主观意愿，一切都能以公司的决策为主，程序也就是程序，不能讲求其他特殊，该到什么环节就到什么环节。分工明确、责任到人，公司上下都照章办事，相信我们的工作会大步前进，不断创新的。

同时，各项制度的制定也是防患于未然的，虽然说是要一边发现问题一边解决问题，但是我们能就等待问题的出现吗?不能，我们要通过各种事例和经验，要先预知很多事情的很多问题所在，要掌握主动权，有应对各种问题的措施，以及抑制各种不良现象发生的作用。做企业和做人一样，如果没有原则，没有事先的方向，一事无成、碌碌无为就会应验了。其实，事情都是因果存在的，因为没有预料就会有想不到的或好或不好的事情发生，因为没有预料就会有想不到的结果出现，只要我们有很充分而正确的准备，相信不管是什么事情我们都会有效的解决，我们应该做有准备的人、有准备的企业。

人总是在发现问题的同时不断解决问题，企业、公司也是如此，只有不断发现问题、分析问题直到解决问题，再到总结经验，才能更加完善我们的制度。所以，我们的制度同样也是要不断完善的，而且是要各方共同来完善的，因为问题要在不同部门的不同环节发现，也就是说公司的各项制度虽然是由行政财务管理中心办公室出台的，但是我们更需要各方领导、同事能够以正确的方式提出宝贵意见建议，用有借鉴的建议和想法来完善我们的制度，完善我们的行政工作。有建议、有想法就请正面给我们提出，包括我们在工作中没有注意或想到的问题，也才能使我们及时解决问题，以服务、协调好个部门的工作。公司是一个完整的家，虽然部门不同，但是大家为公司发展壮大而努力的目的是一样的，也正所谓分工不分家。因此，我们也不怕承担责任，也敢于改正错误，公司发展靠大家，我会拿出自己所有的精力来做好我们的工作。

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