

# 服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会(汇总5篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 2023年服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会实用篇一

为了提高兴业银行的服务质量，提高总体竞争力，为客户提供更优质的服务，分行于20xx年4月21、日组织了服务礼仪培训。22我有幸参加了此次培训，现场聆听了专业资深专家龚娟的讲座，服务礼仪课程的学习过程，让我受益匪浅，感触颇深。下面我从以下几点谈一下自己的感受。

### 一、什么是优质的服务

我于20xx年2月开始就职兴业银行，在这一年多的时间里，兴业给我的感觉始终都是顾客至上、服务至上，无论遇到多么复杂的业务、多么难缠的客户，每一位职员都会以谦和、友好的态度去应对，良好的服务使我们行的业务量也是与日俱增。我曾以为这样的状态就足够应对日趋激烈的行业竞争，但通过服务礼仪培训我才更深刻的感觉到，服务礼仪是一门多么高深的学问，不是简单的谦和、友好就可以做到的，如果想在激烈的市场竞争中始终名列前茅，就必须具备其他银行所不具备的高品质服务。

我一直认为自己是一个很有礼貌的人，对待客户谦和有礼，面对投诉懂得解释，但是服务礼仪教会我们，银行业已经从简单性、保姆型、服务型转向了复杂性、专家型、营销型。客户需要的不仅是你友好的服务态度，更多的是他所不具备

的专业知识，我们要懂得客户的心理，用自己的专业知识和技能，为客户提供他最需要的服务，你用最快的速度为他解决了他的问题，我想要比你一味谦和的让他等待更让他满意。

## 二、实现服务价值的途径

### （一）正确认识服务的价值

服务看似是无形的、瞬间性的，但实际上它带给客户的影响却是永久性的。服务本身就是一种商品，良好的服务能够提升产品的价值，补救产品的不足。有时候口口相传的不仅是产品的优良，更有可能是优质的服务。我曾经去某银行办理业务，上班时间柜员在聊天，业务办理速度极慢，并且态度极为不好，这让我心情很是不佳，从此不再去该行办理业务，同时还告诉我的朋友也别去。这样的亲身经历更让我明白何为服务的价值。

### （二）如何提供优质服务

提供服务的形式有很多，冷淡型、友好型、生产型、优质型，社会和行业的发展指引我们必须选择优质型的服务才能长久的立于不败之地。我们要以积极的态度面对客户，保持友好的微笑，建立良好的第一印象，懂得察言观色，瞬间分析获取客户需求，为客户解释所办业务的利弊，提示其风险点，让客户信任你，从而信任银行，愿意把自己的银行业务都交付于我们银行，那么我们优质的服务也就达到了目的。

## 三、新的开始

记得有一个朋友跟我说，找对象就要去兴业，因为兴业全是帅哥美女，虽然这只是坊间传闻，不足全信，但是我想兴业拥有的不仅是帅哥美女，兴业所具备的是良好的精神风貌以及优质的服务。

从明天开始，我将穿着干净整齐的行服，以上佳的精神面貌开始工作，开始新的奋斗，希望自己的努力可以为兴业的发展作出小小的贡献。

兴业，我愿与你一起成长，共同发展！

## 2023年服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会实用篇二

xx月x日、x日，高新区不动产登记和交易中心举办了为期两天的礼仪培训。去之前，我还想着礼仪培训怎样需要讲两天啊之后一听，才发现生活、工作，处处都需要讲礼节。真是细细讲来，估计两天两夜都讲不完。中华民族不愧是礼仪之邦啊！

经过这次培训，我深刻的认识到，礼仪对于我们政府部门窗口单位的重要性。说白了，我们就是服务行业，在学习好业务知识的同时，服务好广大的人民群众至关重要。优良的服务与人的行为举止有关。，员工的个人素质不仅仅体现了一个单位的素养，更是反映了一个行业的整体水平。如果我们每一个高新区不动产的工作人员都能注重个人的修养与素质，知书达理，谈吐高雅，那么，我们就能得到广大群众的赞扬，慢慢打造出我们高新区自我的品牌，进而在整个郑州市得到好评。

最终，我还想再感激我的父母，我的父母从小严格教育我，一点一点的教我礼仪。从吃饭、学习、与人交往、方方面面，他们都是以身作则来教导我。所以，从我一来到这个单位，就明白该如何对待他人。我们任何人都不比其他人低，也不比其他人高贵。我们每个人都是平等的，人从来都不分三六九等，不能以职业的高低来论贵贱！所以，期望我们高新区不动产的所有人都能平等地对待每一位同事和广大的人民群众！愿我们高新区不动产越来越好！

# 2023年服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会实用篇三

中国素以“礼貌古国，礼仪之邦”著称于世，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，透过20xx年12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。

良好的礼仪能够赢得陌生人的友善，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，办公区的卫生状况，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，但是是这些礼仪，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，消息用语，鞠躬礼到礼貌用语，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，礼貌礼貌，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

的就是不好在会上频发消息，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。打电话时不好吃东西，与领导同乘电梯，是要落落大方，面带微笑，不好拘谨，这但是可遇不可求的机会呀。

同事之间沟通，上下级之间的沟通，必须要会说话，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，不好用手指人，背后不好议论别人，金钱往来要谨慎，私下里面不好抱怨等等。其实我们对礼仪的认知面还有待加强。因此，我们要趁闲暇时刻应多多来加强礼仪这方面的学习，正因我们代表的不仅仅只是个人，而是以整个集团公司的形象应对外界，并且还要做到学以致用。

能够说，礼仪是一张人际交往的名片。礼貌礼仪能够帮忙我们“规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重。”因此说：知礼懂礼，注重礼貌礼仪，是每个立足社会的基本前提之一，是人们成就事业，获得完美人生的重要条件。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带给最优质的服务，个人与群众共同成长。

前段时刻□xx项目部组织30多名职工进行了礼仪培训。这次礼仪培训确实受益非浅，周思敏老师不仅仅传授了我们基本礼仪方面的知识，也学会了很多职场上的各种技巧和注意事项，更重要的使我们的的心灵得到了提升和净化，使我们对未来的人生、工作、学习、生活有了新的认识和明白。透过对仪态仪容、举止、服饰、社交、会客、交谈等几个方面的礼仪知识的讲解，扩大和提升礼仪的实用价值，并很好地到达了对个人的职业塑造和对单位形象的促进作用。现浅谈一点自己的体会。

一、礼仪是一种对待人生的态度。

透过这次礼仪培训之后，我对礼仪、教养的认知得到了升华。这么多条规范礼仪当中，按照我个人的看法多数在我的身上都是适用的。其中有一些，比如礼仪中讲的：与别人交谈时，不好摇晃头、脚或腿，眼睛不好瞟来瞟去等等。结合实际来看，确实是的！在没有系统的学习礼仪之前，这些现象在我身上时常存在，这次系统的学习、规范之后，礼仪这个词就深深的印在了我的心里，再加上日常生活里的耳濡目染让我在此刻的工作中，无论发生什么事情、应对什么难题，都能大方得体的处理。不经意间，礼仪已经成为了我应对人和事的一种本能反应。

## 二、礼仪无处不在

我们从小就学“见到老是要问好”，别人说“谢谢”要回答“不用谢”，这就是礼仪。工作后，单位的一些“工作标准”“行为规范”，从某种好处上讲，也是一种对礼仪的要求，是一种更专业、更规范的礼仪。能够说，纵向上看，人的一辈子种种行为都和礼仪密不可分；横向上看，人几乎每一天都在家庭、街道、学校或是工作单位里活动，而这些地方又都会有各自的礼仪要求和规范。

我们的言谈举止、我们的一举一动都影响着别人对自己整个人的评价，因此，我们需要加强自身的素质、修养；因此，我们需要学习礼仪规范。

## **2023年服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会实用篇四**

在领导的大力安排和重视下，我行于20xx年8月14日对新员工举行了为期一周的培训。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，包括见面礼仪、电话礼仪、办公礼仪、会议接待以及服务态度，并且通过组织对多家同业银行的调研，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，所以我们银行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，而机会隐藏在细节中，我们对每位客户的一个小小的关注，带给我们的也许是巨额利润。

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，它可以留住客户，也可以为企业创造利润。虽然我们每天要接待上百个客户，但是对客户而言，他是第一次来办理业务，不管我们有多么疲劳，给客户一个微笑，他会感到一种自身的优越，会感到自己获得尊重，有一种宾至如归的感觉，那么下一次他还会来这里办理业务。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”、“再见”等等，这些简单明了的礼貌用语不仅让客户感到亲切友善，还向客户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。”；当客户报计划时，确认一下“请问，您是要报10万元计划吗？”；当下雨的时候，说一句“您没带伞，有没有着凉？”；当客户不多的时候，适当的赞美如“您今天很漂亮”，这些不超过10个字的话，拉近了与客户之间的距离，让客户感到温馨，那么下次他还会选择我们华丰来办业务。

三、苦练业务，培养良好的从业素质。在调研过程中，有一家银行，它的硬件设施很齐全，柜员也是站立式微笑服务，但是在办业务的时候，操作很慢，致使后面排很长的队，这种服务客户会满意吗？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。所以作为一名新员工，要扎扎实实的苦练基本功，虚心向前辈们多学习，多问，不要好高骛远，不要自视清高，把每一位老员工、每一位顾客当作自己的老师。

从业素质主要体现在三个方面：一是把麻烦留给自己，把方便留给客户。我们在做好本职工作的同时，多了解周边环境、行业信息、本行推出的新产品、新业务，客户来的时候，为他们提供咨询、建议，既方便客户又推广了我们的产品和品牌。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，但是从不去思考客户的真正需求是什么，客户的预期服务是怎样的，其他同业银行最近的动向如何，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客户满意，而是让客户感动，让客户忠诚。所以我们要形成思维习惯，从每一个细节中、每一个客户身上、每一天的工作中、每一个竞争对手身上发现问题，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，开发新产品，提供多元化服务。

一个星期的培训很快结束了，虽然学到的知识是有限的，但是每位学员的热情和积极性都被调动起来，消除了刚刚参加工作的迷茫，每个人都未雨绸缪，希望为华丰更加美好的未来贡献自己的力量。在今后的工作中，我会把所学到的知识完全的运用到实际工作中，勤练、苦练基本功，把业务能力提上去，也会虚心向各部门老员工学习、请教。我非常感动，有这么多努力奋发的新同事，我们的事业一定会发展的越来越好。



# 2023年服务礼仪培训思想汇报材料 服务礼仪培训心得体会实用篇五

20xx年xx月，xx省银行业协会组织各会员单位文明规范服务的管理人员及部分示范网点负责人到学习考察培训，我代表分行参加了这次的培训活动。这次活动的主题是交流学习银行管理和文明优质服务的先进经验。通过此次培训我开阔了视野拓宽了思路尤其是与行营业部、支行、支行三家金融同业的交流受到很多启发对我们商业银行的服务有了更深层次的认识和体会。在此仅以分行的一些服务特点谈一点体会。

一、因您而变让服务细分深化走进分行非常感叹他们的服务三句话客户是上帝上帝错了也是对的客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户竭尽全力做好每一项工作。敬业一词在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新竞争愈演愈烈的形势下要想赢得市场就必须在不断抢先推出新产品的同时重点抓好高效、优质的服务而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系实现双赢。随时随地以客户为中心以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘、让我获得为他服务的机会、使我获得建功立业创收的机会、同时也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。只有树立感恩理念、常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为

中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。

服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。文化建设不是一蹴而就的事情要经过长期的沉淀和融合长成。招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务，自觉把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

### 三、客户满意成服务价值取向

分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变“把方便留给客户”。真正实现了他们的服务三句话客户是上帝上帝错了也是对的客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作，无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴无不享受尊重和高贵无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向才使他们从上帝

那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上利润节节上升。

#### 四、长效培训为服务衍生增值

员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班让员工有随时接受再教育的机会真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训□xx银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。培训部门添加模拟业务系统编制员工岗前培训教程使岗前培训工作更加完善避免员工到网点后在岗培训影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵定期进行考核及专业技术比赛要求员工业务上做到“好、快、准、严”达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训使员工学会业务操作的技能熟练、准确地操作各种业务。

xx银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务使服务具有了衍生、增值的功效。

#### 五、注重流程让服务常抓不懈

加大监督的力度和广度形成多层次全方位立体化的监督体系。

文明服务工作要做到常抓不懈才能保证优质服务水平和质量的不滑坡不动摇。除了制订和落实各项制度外还必须强化监督检查机制□xx银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员，定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口小小窗口，反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此明查暗访是保证优质服务不走过场不摆花架子的一个好办法。

以普通客户的身份通过看、听、查、问等方式经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

## 六、美化环境使服务尊贵高雅

积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点在银行同质化竞争的今天人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感，同时让客户觉得出银行的实力。因此营业网点要依据规范化服务标准对营业室内外进行净化、美化在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格以起到无声的宣传作用。

xx银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动我明白了分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次xx省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中我将把在学

习到的服务管理方面的经验结合我行实际很好的运用到实际工作中去使我行的服务工作再上一个新的台阶。