

最新文明礼仪培训心得体会(通用7篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

文明礼仪培训心得体会篇一

近期，我们参加了教师礼仪的培训讲座，讲座由_老师主讲，_老师不仅以幽默诙谐的语言、生动形象的图片对教师礼仪做了详细的解读，而且她还现场示范，并与台下的新教师们良性互动，我们一起跟着_老师进行站姿、坐姿等的实际操作，对教师礼仪有了更深刻的理解与体会。

作为教师就要在人品学问等各方面做别人学习的榜样。因此，教师应有教师的风度，要树立教师的光辉形象，给学生做好表率。我们必须规范自己的言行举止，注重教师的个人礼仪，树教师形象，展人格魅力。

首先，形象是一个人综合素质的最初展示，良好的仪表形象对一名教师来说，是一种修养，一种文化，也是一种精神文明的体现。形象礼仪的外在表现最直接的莫过于服饰，服饰可以展示个性、扬长避短、反映精神面貌。身为教师，职业的特点具有明显的特殊性，在衣着服饰上就不能随心所欲，不加选择，必须衣着得体，没有奇装异服。因为教师的衣着对于学生是无声的教育，能在潜移默化中使学生得到良好的教益。我们的衣着品味，价值取向，服装风格，服饰特点，整洁程度无不体现着我们的文化品位，生活态度，生活习惯和个人修养。我们的着装必须符合教师的角色特点，要根据我们自身的形象条件来搭配服饰，要求美观得体，整洁卫生，

体现出教师的良好形象。

其次，在举止方面，教师行为举止最基本的要求是稳重，稳重就是举止得体、庄重潇洒、不卑不亢、落落大方。坐、站、行都要有可供学生效仿的好的举止，坐有坐样，站有站样，体态活泼而不失端庄。教师要特别注意举止不可轻浮，说笑不能放肆，作风不可散漫，行为不可粗俗，要善于控制自己的情绪，不可装腔作势，大发威严，无论在任何情况和场合下，都应沉着、冷静、谨慎、有条不紊，从容不迫。以庄重的举止、大方的体态给学生以严肃、稳重、亲切的精神威慑力，提高身教的效果，给学生一个美好的形象，取得学生的敬重和爱戴。在与学生交流时，教师要与学生保持适当的距离，尽量避免给学生造成不必要的心理压力；对于不善于发言或比较胆怯的学生，教师要恰到好处的点头，这种动作能让学生增强信心。

再者，良好的沟通从微笑开始，接待家长和孩子时，面带微笑，以自信、真诚、友善的态度接待他们，让他们体会老师对工作的热情以及对孩子的爱。亲切、温馨的微笑，能和不同文化背景的人缩小彼此间的心理距离，能创造出交流和沟通的良好氛围。教师的微笑是重要的教育资源和教育力量，教师是一份需要发挥微笑魅力的工作。教师每天必须面对的是一个个向往未来与憧憬的学生，其一言一行对学生都是潜移默化的教育。微笑是教师永恒的主题，是教师永恒的魅力，微笑更是教师最美的语言。因此，常让微笑洋溢在脸上吧。

我们是幼儿教师，面对的是一群天真活泼的孩子们，我们的一言一行、一举一动都可能成为他们模仿的对象，所以我们必须注重对教师形象的自我塑造，言行举止都吻合教师的身份，展现教师的规范礼仪，树立良好的榜样。

服务人员文明礼仪培训心得2

文明礼仪培训心得体会篇二

我们_届的新教师聚集在区教师进修学院会议厅，有幸聆听到了由上海师范大学历史系范教授举办得关于“教师礼仪”的讲座。整个讲座内容主要分为三大块：教师学礼仪的重要性、教师个人形象、教师职业礼仪。

其中，教师的职业礼仪部分给了我较深刻的触动。教师作为一份特殊的职业，也有着其特殊的职业礼仪，主要有：

(1)、表情礼仪。_微笑：是善良、友好、赞美的表示，能迅速缩小彼此间心理距离，创造出沟通得良好氛围。“smile□smile□smile等于成功，”_目光：教师的眼睛是重要的教学“工具”之一。孩子希望得到老师的目光是：慈爱、鼓励、祥和和期待；不喜欢看到老师的目光是：瞪眼、盯视、责怪、蔑视和斜视。

(2)、语言礼仪。教师语言不仅体现了她个人的修养和素质，也是进行教学的一种重要手段。语言的礼貌与否直接关系到孩子学习的效果如何。而在教师语言礼仪中提到了：教师的音量要适中，称谓要得当；语言要简洁，表达要准确；温文而雅，持重沉稳；切忌不要偏激、炫耀、挖苦、谩骂和清高。

(3)、手势礼仪。教师的手势礼仪要幅度恰当，自然亲切，适量适时，简洁准确。

(4)、师生礼仪。与孩子交谈时要提前通知，热情迎候，神情专注，语言简洁，注意场合，耐心倾听和适当反馈。禁忌随意打断，讽刺挖苦，长篇鸿论，居高临下。

(5)、与家长沟通的礼仪。又包括家长会礼仪、家访礼仪和电话礼仪。教师在和家长的沟通中要做到问候先行、语气友善、语言简洁，平等协商。

我们都知道教师给人的第一印象，并不来自他的文凭和教学水平，而是他的仪表，作为家长了解学校的一个窗口，作为孩子学习模仿的一个重要对象，因此教师的礼仪非常重要。一句话、一个表情甚至一个手势在孩子的心中都是一个信号。

对照着审视自己在为人师的这3个月中，真不敢说自己是个有礼貌的老师。因为试图控制班级30几个孩子的声音，我曾大声呵斥过；因为忙于照顾区角的孩子，我没有正视和我打招呼的孩子双眼；也因为抱有“要树立老师的威信，要对孩子严肃些的想法”，我忽视了对孩子们的微笑。非常庆幸的是，今天范教授的一番话，点醒了我：不要忘了对待孩子也要注意礼貌。老师和孩子之间的礼貌平等交往，这是让孩子学习礼仪的途径，也是尊重孩子、让孩子喜欢老师的重要前提。听完讲座，我在心中暗暗下定决心，从今天开始，我要对孩子保持微笑，要做孩子们心中最可爱的老师、最有礼貌的老师也是他们最喜欢的老师。

教师文明礼仪培训心得博客5

文明礼仪培训心得体会篇三

今天，我很荣幸参加了医护礼仪培训，在这场期盼已久的礼仪学堂中获益良多。首先，很感谢_老师在百忙之中抽空为我们传授礼仪文化。培训一开始，宋老师讲了自己亲身经历的故事，把我们每个人带入到她的故事情节之中，仿若自己就是宋老师心中那位神圣的白衣天使。同时，我也很感动，感动的是，在现如今这个医患关系如此紧张的社会，还会有患者能够对医护人员如此感恩。那一刻，我的心被深深的触动了，对护理这份天职又多了一份敬畏和喜爱。

授课内容从一个“礼”字开始，贯穿整个培训。礼，乃制度也；仪，乃行为举止也。我们常说中国乃礼仪之邦，但礼仪却体

现在了欧美以及日韩之国，所以我们应该把礼仪找回来。

在医疗服务行业，医护工作者的形象不仅仅代表个人形象，还代表了科室、整个医院乃至整个行业的形象。好的工作形象既是自身价值的体现，还能提升科室和医院的社会美誉度。宋老师从医护工作者形象礼仪、医护工作者沟通礼仪和情绪管理等方面进行了详细的讲解。一个人能否给到别人良好的印象，第一印象很重要，而第一印象又体现在仪容仪表、视线、衣服色彩、姿势、态度。宋老师优雅的肢体语言告诉了我们在工作中该如何端庄优美的坐、立、行、走。我们作为医护人员，护理礼仪更是一种道德的修养。护理工作是一种独特的艺术，护理专家王秀英说过：护理工作可以发扬女性的力和美。这里所说的“力”指的是女性的性别魅力及优势，“美”则包含着护士的礼仪。护理工作这种艺术美，是通过护士的言行举止、仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养，审美情趣及知识涵养，是个人自尊自爱的表现。良好的还能潜移默化的净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯。同时，礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，当一个人重视了自身的美化，人际关系将会更加和睦，医患纠纷将会逐步减少，生活也将会变得更加温馨。

其实，很多时候的医患矛盾都是因为沟通不当所引发的。而良好的语言沟通便能架起医患之间的心灵桥梁。中国有句俗话叫“礼多人不怪”，“您好、请、谢谢、抱歉、请慢走”等礼貌用语应常挂在嘴边。为了避免长期以来，护患关系一直停留在单纯的输液打针，做护理做治疗等机械性的执行医嘱上，我们应更加对病人多一些交流。一句温暖的话语，一个文雅大方的姿态，一个自然亲切的表情，都可以有效的排除病人紧张焦虑的心情，为早日康复而积极的配合各项治疗和护理。在病人沮丧时，我们应该安慰鼓励病人；在病人不配合的情况下，我们应采取劝说、指令性的语言，切勿言辞犀利，指责，讥讽病人；对于病人的隐私，我们应该采取保密的态度，不可在背后议论病人病情，以免不恰当的话语引起不必要的纠纷。

一个真诚的微笑胜过千言万语，使人心情愉悦。我记得有句话是这么说的：微笑是最这个世界上最廉价的投资也是最快的投资。我们每天面对在疾病痛苦中挣扎的患者，微笑对于我们来说就好比一把_，可以开启通向患者心扉的大门。当我们以真诚的微笑服务于患者时，便缩短了医患之间的距离。当我们以真诚的微笑取信于患者时，便消除了医患之间的陌生感和距离感。

通过老师的医护礼仪培训有助于我们对审美意识的提高以及对医患关系的正确处理。在今后的工作中，我们要对病人多一点理解，少一点抱怨；多一张笑脸，少一分冷漠；多一份关怀，少一份疏远。努力做到“三个主动”、“五个一样”，坚决避免“18秒钟”、“门把式”医务人员，力争将健康快乐带给每一位病人。

三个小时的培训时间过的很快，我还有些意犹未尽。培训结束后，我有了一个想法，我想把笑容传递给更多的病人。回到导诊台我并没有第一时间去取口罩，而是在没有戴口罩的情况下，面带笑容和病人交流，这样患者便能清楚的看到我的笑容。整个晚上心情都美美哒，因为我的笑容，收获到了病人们无数声的谢谢！也因为我的主动问候，收获到了病人们无数张笑脸！

服务人员文明礼仪培训心得3

文明礼仪培训心得体会篇四

7月23—24日，我参加了__市教育局组织举办的全市中小学文明礼仪教育培训班，使我对教师明礼仪有了新的认识。会上市教育局副局长张__出席培训班开班仪式并作重要讲话，对开展全市明礼仪教育提出明确要求：一是提高对开展明礼仪教育的认识，二是开设明礼仪教育课程，三是重视明礼仪教师

队伍建设，四是搞明礼仪教育课程资源开发，五是构建学校、家庭、社会三位一体的教育络，六是加强对明礼仪教育的组织领导。

在接下来的一天半内，三位专家分别从各自研究的领域，对中小学校开展明礼仪教育的时代背景、重要意义、目标任务、实施途径、方式方法等系列问题作了专业而精彩的报告，内容丰富，结合实际，案例典型，既有突出的理论前瞻性，又具有很强的实践针对性。教师作为传道授业解惑的育人使者，承载着推动全社会明进步的重要责任，承担着教书育人、为人师表的光荣职责，教师的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、待人接物等都成为学生和社会的楷模。作为一名教师，我们的一言一行、一举一动都可能成为学生模仿的对象，我们在注重外在的仪表之外，更要注重内在德行的磨炼，要相信潜移默化的巨大力量。

首先在日常工作中，要身正为，以身作责。在升旗仪式或集会时要求学生肃静，自己就不要在班级队伍后面与其他班级教师窃窃私语或高声喧哗；要求学生在教室要专心致志学习，自己就不要在办公场所与其他老师张家长李家短地闲扯；教育学生节约用水，老师就不要把杯中没喝完的水随手倒掉，更不应该把教室前面饮水机中的水用来洗手上的粉笔灰尘；要求学生团结友爱，老师首先就应该与同事融洽相处。

其次，在教育工作中，我们身为教师，与学生交往时要特别注意的是：保护学生的安全，不体罚或变相体罚学生，要尊重关心每一位学生，欣赏孩子身上的闪光点。面对考试中没考的学生，面对做了错事的学生，面对不做作业的学生，我们要学会晓之以理，动之以情，不要把我们亲切的笑脸变成愤怒的恶脸。要求学生少看电视多读课外书，身为教师的我们就更不要迷恋络、电视，要博览群书，提升化素养，努力创造“腹有诗书气自华”的意境。

总之，从事了教师职业，就意味着我们的整个人生航程将面

临着一种人格上的挑战。我们必须鼓足勇气，义无反顾的朝着人格发展的新高度不断攀登。每一位人民教师都应加强自身修养，不断学习，提高思想认识和道德觉悟，平时严格要求自己，以良的师德形象为学生树立一个表率，为创建和谐社会贡献一份力。

文明礼仪培训心得体会篇五

为了加强师德师风建设，我校组织了教师礼仪培训，使我对教师礼仪有了新的认识。我以为，师德师风所包含的内容，自古就是“教书育人，为人师表”。但“育人”随着时代的发展，不断有新的内容，现在我们社会主义国家是培育“有理想、有道德、有文化、有纪律”的四有新人。要求老师具有一定的政治素质、思想素质、业务素质。

在业务素质上，为了给孩子创造一个良好的教育环境，要求老师掌握现代化的教学技术。师德师风应注入新内涵新时代的师德师风应注入新的内涵：一是视野和思维不能仅仅着眼于孩子的现在，要像邓小平提出的“教育要面向现代化，面向世界，面向未来”；第二，不能用过去的社会意识形态来教育现在的学生；第三，在教育过程中，要开发孩子多方面的智力，根据孩子的具体情况而把教学具体化。

从我们的民族传统上讲，当教师最重要的就是要诚信、守礼，这也是人的品德的形成。受教育者要得到的不仅仅是知识，更重要的还是品德。教师在传播知识的过程中，他的性格、品德包括价值观都会影响到学生的成长。统一的标准揉在一起的。我们对班主任的选择标准是：平易近人、严中带慈、公平待人、勤奋好学。

严厉并不是苛刻，老师也是有七情六欲的，但不能把学生当作发泄的对象，这不是教育学生。我觉得传统中的师德师风与新时期的师德师风都应该是一样的，但现在存在的区别在

于：师生关系的变化。以前的学生对教师要绝对服从，但现在则要求教师对学生也应尊重，这是个进步。因此，新时代的教师在关爱和严格要求学生上要提出新的标准。

教师的教学水平和内在修养一样重要。所以作为一名人民教师，就必须“铸师魂、倡师德、练内功、树形象”。作为一名普通的人民教师，认真备好每一堂课，认真上好每一堂课，不断提高自己的业务水平是根本，但仅仅做到这一点还不能说你是一名合格的教师。做为教师，还应加强自身的人格塑造，要做一个高尚的人，有着良好素质的人，这样你的一言一行才能感染你的学生，美化他们的心灵，否则，也可能污染他们纯洁的灵魂。

通过这次教师礼仪的集中学习，在以后的工作中我要从思想上行动上提高自己的工作责任心，树立一切为学生服务的思想。提高自己的钻研精神，不要遇难而退，要发挥敢于与一切困难做斗争的思想和作风。刻苦钻研业务知识，做到政治业务两过硬。

文明礼仪主题培训心得体会4

文明礼仪培训心得体会篇六

12月12日，我参加了公司举办的职业礼仪培训，授课人为珠海培训部礼仪培训导师，乐导诙谐幽默的语言和深入浅出的讲解使我对职业礼仪有了更深的认识。

泱泱华夏，有着五千年的历史和礼貌，素称礼仪之邦。中国历来都十分重视礼仪教育，进入现代社会，在当今市场经济的条件下，经济飞速发展，职场礼仪在相互交流中显得尤为重要，因此我们务必要掌握必须的职场礼仪。职场礼仪在工作中限度的避免人际冲突，使人际交往成为一件十分愉快的

事情，良好职场礼节能营造良好的交往氛围。

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、学到如何树立自己的整体形象

那里主要讲的是仪态、仪表礼仪，其中第一点讲的是仪容，它包括了我们平时的表情、站姿、座次、身体语言等，别小看这一部分哦，这个可上占了我们职场礼仪比例中的55%，能够看的出是相当的重要了，我们平时的一举一动，是否得体适宜，就能够好好的学习并从这天开始应用了。

第二部份的资料也是与我们息息相关的，分别是仪容、服装、饰品，原先在平时的的工作中我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，交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆。比如自己的衣着服饰，在工作中不是自己喜欢什么就穿什么的，着装是一个人基于自身的阅历，修养或审美品位，而个人衣着服饰应贴合自己的工作与职位。

二、提升个人素养

第三部分讲的是细节——接待礼仪，说到我们平时工作的迎接、引领、电梯、开门、称呼、介绍、握手、递名片虽然很多时候我们都在讲礼仪，网上更是铺天盖地的礼仪培训资料，但是在职场中，真正执行的过程中，需要细心的关注每个细节，让我们服务的领导、客户感到受尊重、受敬重，且感到最舒服的处理方式为妥。其实这些细节都体会在很细微的地方，比如和领导在一齐就应走在哪一侧？甚至在乘坐电梯、介绍自己等时刻的周到思考都能够体现出有素养的职场礼仪，这并不是一朝一夕能够学到的，书本上的东西背熟了，但是在应用时所遇到的场合却各有不同，这就要求我们在全面学习礼

仪知识的基础之上，细心观察每一个职场环境中的应变之道，积累经验，锻炼自己，逐步在职场中成熟起来。

三、礼仪的重要性

我认为，职场人在工作场合，社交场合是既要做到有礼有节，又不能卑躬屈膝，这是一种职业规范，但这不是一板一眼的工作，是需要尽心尽力地去处理职场中遇到的各类突发状况，礼仪不仅仅是礼节，他源自我们的内心，当我们真心关心别人，在意他人的自尊与感受时，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，所以，我觉的我们在平时的工作中应真正的做到“注重细节，追求完美”，学会这些礼仪规范，在职场中正确的应用，会使我们个人的职业形象大为提高。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职场建立良好人际关系的基石。

透过这次培训让我加强了对职场礼仪的深入了解，并且有所掌握，以后我会将职场礼仪很好的运用到工作中，与同事融洽相处，团队合作愉快，用心努力的发展，实现自我价值化，为公司出一份力。

教师文明礼仪培训学习心得4

文明礼仪培训心得体会篇七

礼仪作为一种文化,是个人乃至民族素质的重要组成部分,是人们在社会生活中处理人际关系的重要手段。下面是本站带来的银行文明礼仪培训心得，希望对大家有帮助。

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。

谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。我个人认为服务是一种管理。

优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家金融机构管理水平的高低。所以，金融机构在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。

服务是一种文化。金融行业构建服务文化体系应该包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观、要有无私、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神这种行业特有的企业精神，可以使员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以农信兴我荣，农信荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和行为，一定要树立主动服务、整体服务的观念。银行服务的核心是维护和加强与客户的联系。

所以我们要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，仅仅重视满足客户的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特色服务，满足客户的多层次需

要，才能获得自身发展的持续动力。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。

所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。银行礼仪培训心得体会由精品信息网整理！

形象和荣誉，是优质服务上一个新台阶。如柜面是接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来。

而加大监督的力度和广度，相成全方位的监督体系，是优质文明服务落到实处的保证。优质服务工作必须要做到常抓不懈，除了必须制定和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务是永无止境的，重在坚持，贵在落实。

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。

银行作为一个服务性行业，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。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能有关，更与礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。作为一名建行的员工，我是客户直接接触的对象，我的言行举止代表着银行的形象。

通过参加九月份的员工礼仪培训活动，不仅让我们了解到礼仪的重要性，而且着重培养我们从日常工作生活中养成礼仪

习惯，规范自己的行为举止，做到待人接物知书达理、着装得体、举止文明、彬彬有礼。同时我认为，好的第一印象是从初见客户的礼仪开始的。参加杨芳老师的这次礼仪培训使我受益匪浅，作为一名建行的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中努力做到以下几点：

一是站姿挺拔、坐姿端正、行姿稳重、精神饱满、举目端庄。二是在接待客户时应做到来有迎声，走有送声，主动问好：“您好，欢迎光临!请问您需要办理什么业务?”“再见，欢迎您下次光临!”)。三是与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，挺胸收腹微向前倾，面带微笑。目光平视客户，解答问题时应做到耐心仔细，并使用文明用语(“您好.请.谢谢.对不起.让您久等了”)。四是为客户办理业务时应主动、专注、高效，并做到微笑服务，与客户递送东西时应双手递交。五是在引领客户时，应使用手势为客户指引，伸出手臂、手心朝上、五指并拢，(您好，请跟我来!)(您好，请您到xx号窗口办理业务!)

为了切实规范服务行为，我们必须按照杨芳老师培训所讲的礼仪服务要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为顾客提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养。通过个人的专业形象和风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象，这样，就可以把良好的服务和银行的品牌形象结合起来，有效的提升顾客满意度。

礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈;礼仪培训虽然已经结束，但我们对礼仪的贯彻执行还只是一个开始。在今后的工作中，我将不断增强自身的道德修养，把爱岗敬业的精神融入到工作中，做好优质文明服务，落实全程礼仪服务，提高自身综合服务水平。我相信，我可以把服务工作做得更好!