

# 服务礼仪服务意识培训心得(优秀9篇)

写读书心得可以帮助我们巩固所学的知识，并且通过文字记录的方式，更好地进行复习和回顾。下面是一些值得一读的培训心得，希望能给你们带来一些新的思路。

## 服务礼仪服务意识培训心得篇一

中国是世界文明的礼仪之邦，在古代就设有严格的礼乐制度，礼仪对于我们的重要意义不言而喻。

在当今社会，“有礼行遍天下，无礼寸步难行”已成为人人皆知的道理。常把“谢谢、请和对不起”挂在嘴边，虽然显得有些客套，但带给对方的绝不是生疏。

说起来惭愧，在之前，我想法里的有礼就只局限于尊老爱幼、尊师敬长，对于其他方面仅有个模糊的轮廓。感谢学长精心的策划和筹备，让我知道了怎么做才是有利的表现。

接受此次培训之后我才知道：打电话也有所谓的“规范”，在打电话时要考虑对方的处境是否方便接电话，也要根据谈话内容选择合适的通话地点。与人交流的过程，也会体现出个人修养，怎么介绍别人、介绍自己，如何聆听别人说话，还有不宜交谈的话题都给我留下了深刻的印象。因为我本就是不善言辞的人，培训对我的帮助真的非常大。仪态翩翩会引人侧目，站如松坐如钟行如风能表现出这个人良好的精神风貌，平时总是急三火四的不注意这些，以后不会不在意这些了。着装方面我们在参加大型比赛或参加面试、答辩时会应用的比较多，但现在也要时刻注意自己的着装是否符合场合。令我意想不到的是会议座次也有次序原则，会议礼仪概括成简单的一句话就是：要对讲话的人尊重，要对参与会议的其他人尊重。

经过这次培训，领会到了礼仪的重要性后又知道了具体的行

为规范，无论是对现在还是对未来，一定对我有非常重大的意义。我会尽我所能做到最好，与小组一起成长。

## 服务礼仪服务意识培训心得篇二

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，自周朝就出现了《周礼》、春秋时期伟大圣人孔子更是对礼仪的集大成者，进入封建社会后礼仪依旧十分重要，中央行政机构设有吏、户、礼、兵、刑、工六部，礼部就占其一。进入现代社会，在当今市场经济的条件下，经济飞速发展，商务往来变得越来越频繁，职场礼仪在商务活动和对外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。

20\_年11月2日，学校请来专业的礼仪老师为我们讲授职场礼仪与电话应对技巧，结束后我感触颇深。

在工作中，我们的一言一行，一举一动都有各自的礼仪规范，都是我们不能忽略的，而这些礼仪是最能体现我们的素质和对待工作的态度，也是我们最不能忽略的地方。有时一个小小的细节都可能成为成败的主要因素。

通过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自己的不足，而这些东西正是我们此刻最需要的东西。通过学习，让我们明白了怎样做才能做到互相地尊重。通过学习，让我意识到以前忽略的这些问题会给我们造成很多的负面影响。通过学习，我觉得我们在平时的工作中应认真的做到“注重细节，追求完美”，力求做好每一件事。

“礼仪”就是行为规范，无规矩不成方圆，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物的标准化做法。“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，在任何状况下，我们都要从细节出发，从小事着手。

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！

通过这短短的一次培训学习，让我了解到了礼仪在工作中的重要性。通过这次培训，我将在工作中更加努力，并学以致用。

### 服务礼仪服务意识培训心得篇三

我作为一名银行服务人员，参加风尚圈银行服务礼仪培训后的心得体会。作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

### 服务礼仪服务意识培训心得篇四

近期□xxxx组织部分员工进行了礼仪培训，我有幸参加了这次培训。虽然这次培训时间有限，但经过培训学习，使我懂得了礼貌礼仪的重要性，也学到了礼貌礼仪方面的一些基本知识，培训使我有很大收获。

人与人之间的交往是需要讲究礼仪的。讲究礼仪，就是对别人的尊重。人们常说：“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，尊重客户是一种常识，尊重所有人是一种教养。”这几句话告诉我们，无论对谁都应当抱以尊重态度，尊重别人是一个人最起码的礼仪要求。

在社会生活中，礼仪能够十分有效地减少人与人之间的摩擦，最大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。在满足人们社会交往需求的同时，也满足了人们被尊重的需求。

在商务活动中，礼仪显得尤其重要。一个不懂得礼仪或不讲究礼仪的人，在商务活动中是很难有成就的。因为没有谁乐意去和一个不懂礼仪的人打交道，更何况是谈交易。相反，一个懂礼仪而又很讲究礼仪的人，在商务活动中是很容易成事的。首先，他凭借得体的礼仪就博得了客户的好感，赢得了客户的信任，取得了与客户深入交谈的先决条件。生意场上这样的例子太多太多。

随着社会礼貌化程度的提高，各个企业对于人才礼仪修养的要求也日益提高。职业礼仪已经表现成为一种职业素质、职业本事、职业技能，甚至是关乎到职业生涯规划中职业发展的一部分。对于企业来说，礼貌礼仪是企业形象、企业文化、员工修养的综合体现，企业仅有抓好了礼仪培养和教育才能使企业在形象和文化表达上提升到一个满意的地位，也仅有这样企业才会有一个更好的发展前景。企业的每一位员工都应当从自我做起，从身边小事做起，学会尊重，讲究礼仪！

经过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自我的不足。而这些东西正是我此刻工作和生活中需要的东西，让我明白了怎样做才能做到互相地尊重。经过这次培训，我要努力做一个懂礼仪，会办事的优秀员工。

## 服务礼仪服务意识培训心得篇五

- 1、热爱工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。
- 2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。
- 3、要有热情：物业工作主要是手头工作，多一些也不会累坏。所以我们要做到眼到、心到、身到、口到，主动地工作。

4、要有自信心：自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为业主负责，给业主提供优质的服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

7、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

8、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，物业企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

今后我们的工作需要，每天进步一点，创新一点，多做一点，完善物业管理体制。

## **服务礼仪服务意识培训心得篇六**

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

## **服务礼仪服务意识培训心得篇七**

微笑服务是从事高速大路等服务行业最起码的职业要求，一般状况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种满足的心情中，司乘人员身心快乐，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动

状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速大路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的观赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消逝。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不生疏，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费员不便马上回应时，用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路，一个微笑，一个示意，充分显示一个团队的‘整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争吵和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言’，我们窗口是收费窗口，可我们的微笑是不收费的，在酷热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘。

## **服务礼仪服务意识培训心得篇八**

今天下午，我们公司上一节生动又受益匪浅的`服务礼仪课—由中国国际物业服务黄经理主讲。

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。

单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是一服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的‘角色’。

对于服务企业来说，‘微笑’永远是让顾客或业主感受到物业服务的最‘基础’。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说‘你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴’。听这句话，我久久地回忆着——真挚的微笑，让我们与业主的‘距离’拉得更近，那样将是一副‘和谐’的画面。

1、解决问题；当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从‘问题’的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如：有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化□z小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到‘酒店式的委托代办物业服务’。

3、服务快捷；业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如：有业主反映入户门要安装‘猫眼’，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那

就会让业主得到满意的服务；那么□z将是个和谐的小区。

## 服务礼仪服务意识培训心得篇九

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高尚问题。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，客户所购买的已不仅仅是商品本身，“工作人员的看法、随之相关的服务”是现在客户选择的新标准，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提升客户满足度是公司文化和制度建设的重要内容。通过本次培训感受颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅相识和模糊观念，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，对客户表示敬重和友好的行为规范和惯例。简洁说，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，公司形象影响确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美誉度。作为一家高档次的星级酒店，不仅具有高端的品牌，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必需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起先的。应当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微环节被忽视，我们应当坚持做到“三到”“三声”：详细就是“客户到、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；应当使客户感受到你对他的热忱欢迎，并以此使客户对你产生良好印象，促使双方交易胜利。保持良好的精神风貌；在工作中要学会将不开心的心情抛之脑后，保持充足的精力，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：礼仪体现于细微环节，细微环节展示素养。以及各种礼仪礼节的'重要性，个人的角度而言；于有助于提升个人的自身修养；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,提升客户满足度和美誉度,最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前,总认为自己服务看法已经很好了,通过学习,感觉还是有些差距,比如说自己对于各种礼仪的驾驭还不够,或多或少还有“按着制度做,服务看法准没错”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,相反我觉得应当是学习与工作相结合的起先。作为“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品牌形象,使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美妙的印象。要切实规范服务行为,就要根据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,微笑的倾听客户的需求,耐性的解答客户的恳求,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,在为客户供应优质服务的同时体现自身服务的价值!