# 商务礼仪培训总结

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-01-09

*第一篇：商务礼仪培训总结商务礼仪培训总结2024年11月13日早上10时我参加了公司组织的一次关于商务礼仪的培训，由公司人事部门人员进行讲解培训。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...*

**第一篇：商务礼仪培训总结**

商务礼仪培训总结

2024年11月13日早上10时我参加了公司组织的一次关于商务礼仪的培训，由公司人事部门人员进行讲解培训。

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。

一、仪容仪表

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。

二、姿态形象

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。

三、接待礼仪

迎宾：面戴微笑、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。

员工：

二〇一三年十一月十四

**第二篇：商务礼仪培训总结**

商务礼仪培训总结

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。

**第三篇：商务礼仪培训总结**

最近有幸参加了公司组织的服务礼仪培训班，通过几天的学习让我受益匪浅在这次文明礼仪学习后，我恍然大悟，原来在平时的工作中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎都有太多的忽略，比如在平时工作中比如对客户的礼貌用语、面部无表情等常见问题。这次的培训可以说是从身体到思想上的一次彻底的洗礼，作为一个服务人员外在的仪表，站坐立行的各种姿势在客户的眼里时刻关系着公司的形象问题，对于服务客户时应抱有的各种心态。中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，孔子认为礼仪是一个人“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪可以很好的将一个人自身素质的高低体现出来，从另一方面来讲有好的形象，好的素质的人更可以得到别人的信任。试想一个对于生活悲观失望的人，一个愤世嫉俗的人，怎么会注意到自己的仪表，怎么会有微笑的心情，一个连对客户提出的问题，对面对工作的压力都没有信心承受的人，又怎么会笑的出来呢？所以我们要绽放出发自内心的微笑，因为微笑具有穿透心灵的力量，能够冰释所有的哀怨与愁苦，微笑着接待每一位或善或凶的客户，微笑着迎接每一个晴或雨的日子。气质是自信的表现，只有有自信的人才会显得更出色，才会更美丽。自信的人是发自内心的气质的美。让人相信、信赖。同时也很感谢这次专业的培训，让我能和广大的同事们共聚一堂一起学习和分享工作之中的经验，几天天下来和同事们学到了很多，也互相学习到了很多，取长补短共同进步。

职场礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要体现。对于服务行业来说掌握一定的商务礼仪不仅可以提高企业形象，更能提高公司的客户满意度和美誉度，从而可以增加公司的经济效益和社会效益。因此，在今后的工作中我们也有了核心思想，那就是用最真诚的态度去服务客户，用最真心的微笑去迎接每一天，这样我们才能竭诚所能为公司作出自己的一份贡献。

**第四篇：商务礼仪培训总结**

商务礼仪培训总结

中国素以“文明古国，礼仪之邦”着称于世，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，通过2024年4月20日部门组织全体人员参加了这次职场礼仪培训，感触颇深，原来在平时的工作中存在有很多地方都做得不到位。

那么，什么是礼仪呢?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。”

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。

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，办公区的卫生情况，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，不过是这些礼仪，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，短信用语，鞠躬礼到文明用语，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，文明礼貌，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。更要注意的就是不要在会上频发短信，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。打电话时不要吃东西，与领导同乘电梯，是要落落大方，面带微笑，不要拘谨，这可是可遇不可求的机会呀。

同事之间沟通，上下级之间的沟通，一定要会说话，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，不要用手指人，背后不要议论别人，金钱往来要谨慎，私下里面不要抱怨等等。其实我们对礼仪的认知面还有待加强。所以，我们要趁闲暇时间应多多来加强礼仪这方面的学习，因为我们代表的不仅仅是个人，而是以整个中心的形象面对外界，并且还要做到学以致用。可以说，礼仪是一张人际交往的名片。文明礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重。”所以说：知礼懂礼，注重文明礼仪，是每个立足社会的基本前提之一，是人们成就事业，获得美好人生的重要条件。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提供最优质的服务，个人与集体共同成长。

2024年4月22日

**第五篇：《商务礼仪》培训总结**

培训效果调查问卷汇总

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：

一、好的方面：

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。

二、不足的方面：

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。

三、改进措施

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：（理论底蕴及系统思考能力、实战经验及解决问题能力、表达技巧和讲授能力、现场控制和讲授、授课方式、授课态度）该项平均得分： 8.99分 组织、服务工作：（培训组织工作、现场服务态度、质量）该项平均得分： 9.01分

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；

5、从理论角度了解和明了冲突的解决技巧；

6、实用性很强。

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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！