# 商务礼仪与谈判心得体会

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-13

*商务礼仪与谈判心得体会（通用12篇）商务礼仪与谈判心得体会 篇1 本周我们进行了商务谈判实训学习。这次实训由我们的包昂老师带领，这次实训主要围绕着几个案例展开的。经过两天的理论学习和两天的例题探索，我了解到了商务谈判的趣味性和重要性。包老师...*

商务礼仪与谈判心得体会（通用12篇）

商务礼仪与谈判心得体会 篇1

本周我们进行了商务谈判实训学习。这次实训由我们的包昂老师带领，这次实训主要围绕着几个案例展开的。经过两天的理论学习和两天的例题探索，我了解到了商务谈判的趣味性和重要性。包老师让我们进行模拟谈判是为了锻炼我们对所学知识的灵活掌握程度和实际运用能力，作为年轻大学生的我们要学会把知识学以致用把理论与实际充分结合。这次实训老师把全班同学分成八个小组，每个小组需要经过理论的案例分析做出了本组的剧本。我们每个小组成员都会扮演不同的角色来体验商务谈判的过程。在案例分析虽然我们还有许多分析和解释不到位的地方，但是我相信在我们包老师的指导下我们都明白了自己的不足，吸取了教训，得到了商务谈判的经验。为我们以后踏入社会，增加了社会经验。我们勉强也算是跨入了谈判领域，得到了谈判的基本技巧

在实训的第四天我们就基本结束了我们的理论部分，要进行一场商务谈判模拟，各个小组都在积极认真的准备着，我们小组也不例外。经过星期四一天的努力，我们小组完成了剧本，各个成员也有了明确的分工。经过前期的各个案例分析，我们小组基本按照商务谈判的规则和步骤完成了这一份剧本，希望包昂老师和同学们能喜欢。

在这次人员分工、收集整理相应的资料到现场模拟谈判展现出小组成员的协调能力、动手能力和团队合作能力及各方面沟通、组织能力。同时增进了小组成员的友谊，也拉进了老师和同学之间的距离。

经过我个人的总结，我认识到：在谈判前，资料的收集、整理对

谈判很重要的影响着谈判的进度和达成一致的成功率。在谈判开始之前分配好谈判选手各自的任务、职责以达到相互配合、相互协调的目的ゴ佣提高谈判成功率。在谈判时要明确自身立场时刻保持清醒的头脑不要陷入无谓的争论中乱了方位ネ时要有敏捷的思维更要不断转换思路扭转谈判形势。学会控制谈判氛围有一句话说的好， 一张一弛，文武之道也。

拉近谈判双方距离，增进双方感情促进谈判圆满达成。最终实现包老师所说的双赢结局。

短短的五天实训，虽然不长。但是在老师的领导下，在同学们的配合下我们完成了我们大学期间最后一个实训。星期五的实际模拟中，我们发现了许多不知足，再开始时，各组代表成员对各己的分工不明确，甚至在双方互递资料的时候出现混乱。在语言的表达上，有时候没有控制好措辞，只是尴尬的场景出现。也有跟着情绪走的，这是不合理的。毕竟代表的不是你个人，而整个团队。

商务礼仪与谈判心得体会 篇2

为期四天的商务谈判实训课结束了，虽然时间很短暂，但我们在实训的过程中学习到了很多课本上学不到的知识。在这次实训中我们进行了商务谈判业务的模拟操作，让我对谈判的各环节及各种人员的安排配置都有了进一步的了解，这让我对商务谈判有了新的认识。

实训初包老师先以天津公司购车的案例对案例中涉及的对于附加条件较多或较严的商品，探寻时用电话方式效果如何、对于货到码头后再考虑许可证的探询条件是否能够采纳以及供方或代理方会面临什么方面等几个方面给我们进行了详细地讲解，之后我们便开始分别对计算机生产线技术转让谈判前的准备、二极管生产线的交易谈判、环形灯生产技术与设备引进的联合谈判、打印费的谈判、陶瓷压敏元件生产技术费的谈判、实习生交通条件的谈判以及技术指导专家带家属的谈判进行小组讨论。

通过商务谈判综合训练，我们在实际操作中熟悉、掌握了谈判的基本理论、基本原则和基本方法，把握了商务谈判的准备、开局和签约的各个阶段的运作，掌握了商务谈判开始之前手机情报的方法，组建谈判团队并掌握制定谈判计划的方法，熟悉商务谈判的策略和技巧，并且能够在模拟商务谈判活动中熟练运作。实训中也培养了我们收集资料的能力、语言能力、思辨能力、应变能力及团队合作能力。同时也知道了商务谈判时谈判一种，它是指企业为了实现自己的经济目标和满足对方的需要，运用口头或书面的方式说服、劝导对方接受某种方案或所推销的产品与服务的协调过程。作为应用与商业活动的一种谈判，它有着自己的特点：商务谈判是以经济利益为目的。其次，谈判中作为解决问题方要有具体的解决措施。最后，谈判的结局最好是双赢。

此外，通过周四的实际谈判我们对商务谈判有了更加深刻的认识。在谈判前，资料的收集、整理对谈判很重要，影响着谈判的进度和达成一致的成功率。在谈判开始之前分配好谈判选手各自的任务、职责以达到互相配合、相互协调的目的，从而提高谈判成功率。在谈判时，要明确自身立场时刻保持清醒的头脑，不要陷入无畏的争论中乱了方位，不要被对方的气势所迫，不要表现急于拿下，不要让自己被动，表达自己的诚意，但是价格需要商量，而不是单方的以为压价。要有敏捷的思维更要不断转换思路扭转谈判形势。谈判时一定要有理有据有节，不能过于屈服。适当时候掌握技巧，谈判过于紧张时需要有人跳出来唱黑脸，如果谈判无法进行，唱白脸的这时缓和氛围。一旦无法达成协商结果时，不要顾虑太多，约定时间再谈，不要急于定结论。

这次实训我们脱离课本，将理论应用到实际中来。从时间上看，商务谈判时一门注重实践，讲求实用，重在解决问题的应用科学。它既有规则性和原则性，更具有灵活性和创造性，是实际与智慧的较量，是学识与口才的较量。所以学会商务谈判不但是学会在市场经济规则中如何与人竞争，还可以学会如何与人相处和竞争中如何去驾驭自己的理智与感情。这个意义上来看，商务谈判是每个人都应该去学习，去研究的一门学科。

商务礼仪与谈判心得体会 篇3

商务谈判实训心得 在这周进行了商务谈判的实训，在整个谈判的过程中，让人更深入地了解了商务谈判的谈判模式、沟通模式、沟通障碍、商务谈判的五个阶段，谈判的基本礼仪和技巧等，亲自实践，让人从中受益匪浅。

通过谈判，让我们了解了商务谈判中影响谈判策略、谈判技巧、谈判价格的因素、价格关系、合理的报价范围、报价策略、报价原则、报价方式与谈判中我们应该注意的事项等。

商务谈判是指人们为了协调彼此之间的商务关系，满足各自的商务需求，通过协商对话以争取达成某项商务交易的行为和过程。商务谈判是一门科学，又是综合运用多学科知识于商务活动的一门艺术。

在这次谈判中，我代表奇正电脑公司的市场经理与分别来自四川成都的育英学院、来自中国台湾的哈清学院进行谈判。为了顺利完成谈判、拿下订单，做了很多工作与努力。并且在谈判中，学到不少知识与很多实用的东西。

在谈判前期，我们首先组织一个高效精悍的谈判班子，成员要有较高的素质，成员内部分工明确、协同合作;第二，搜集情报资料，这包括市场情报、相关地区的政治法律情报、谈判对手的情报等，此所谓 知己知彼，百战不殆 第三，商务谈判方案的制定，包括确定谈判的主题和目标、选择谈判时间及空间、把握对方的谈判目标。只有谈判的前期工作做好了，我们才能使谈判活动取得预期的效果，因为谈判中只有前期的工作我们可以控制，所以我们都很重视前期的工作并准备得很充分。

完整的商务谈判过程，一般要经过摸底、报价、磋商、缔结协议等几个阶段。谈判者应掌握每个阶段的不同内容和要求，灵活有力地运用谈判技巧。

摸底阶段，即谈判的开局阶段，是双方谈判人员见面入座开始洽谈，到话题进入实质内容之前的阶段。这种摸底，是通过谈判双方各自的陈述进行的。通过这种陈述，双方对于能否满足对方的需要，各自的利益、条件、目标有了一定程度的了解，做到心中有数。具体来说，这一阶段的主要工作是建立洽谈气氛，交换意见和作开场陈述。

开局阶段的策略主要是：要创造良好的气氛，通过交换意见了解具体背景情报，分清楚双方的合作诚意，为后一阶段做好准备。

报价阶段就是谈判的双方在结束了非实质内容交谈之后，就要将话题转入有关交易内容的正题。即开始进行报价。而商务谈判中的价格有：主观价格与客观价格、绝对价格与相对价格、消极价格与积极价格、固定价格与浮动价格、主要商品价格与辅助商品价格等。所有在报价的时候，我们要遵循：卖方的开盘价对方卖方来讲，开盘价必须是 最高的 ，相应地，对买方来讲，开盘价必须是 最低的 ，这是报价的首要原则。由于我是卖方，开盘价必需是最高的，但是开盘价必须合情合理，开盘报价要明确、清晰而完整，以便对方能够准确地了解我方的期望。报价阶段的策略主要是：掌握报价的原则和合理方式，确定报价，通过买方接受的报价而确定自己的心理定价策略。

磋商阶段，谈判的磋商阶段是指报价阶段结束之后到缔结协议之前，谈判各方就实质性事项进行磋商的全过程，是谈判的关键阶段，也是最困难、最紧张的阶段。这一阶段也称为讨价还价阶段，其一般包括这些内容：磋商前的运筹、研究对手、讨价、还价。在讨价还价的时候，我们要根据具体和条件和环境进行讨价还价。具体策略有：投石问路、抬价压价策略、目标分解、吹毛求疵、假出价等。而让步阶段：我们可以通过灵活多样的价格让步，打破商务谈判的僵局，促进谈判的成功。具体策略有：利用竞争、红白脸，虚拟假设、声东击西、踢皮球、车轮战、顺水推舟等。

总之，在商务谈判中要善于灵活运用各种谈判策略和掌握谈判的相关方法和原则就会最大限度的达到谈判有利于自己的目标，减少成本和损失。获得商务谈判的成功。

而在商务谈判中，我们为了获得成功，我们必须确定一致的谈判态度、充分了解谈判的对手、准备多套谈判方案、建立融洽的谈判气氛、设定好谈判的禁区、语言表述简练、控制谈判局势、利用让步式进攻、而更应该记得的是：谈判是用耳朵取胜，而不是嘴巴，所以我们在谈判中一定要注意倾听。唯有做到以上，我们才能在谈判中取得双赢。但是我们也要做到以下几点：1、在谈判中要把人与问题分开。

谈判是人与人打交道，与我们谈判的对方是人，不是问题，处理好人的问题，把人与问题在一定程度上客观的分开，就有利于问题的解决。

2、言而有信，将心比心。谈判者要说话算数，决不食言，但言而有信，将心比心也必须讲分寸，讲原则，该讲明的讲明，该坚持的坚持，该回避的则回避。

3、突出优势，底线界清，留有退路。在谈判中，我方应将所占优势，不论大小新旧，进行广泛而周详的列举，作为谈判的筹码，同时务必界清己方底线，以在报价时留有退路。

4、埋下契机。谈判若不能达到相当程度的圆满成果，不管情况如何，要好聚好散，力争做到 买卖不成仁义在 ，为下一回谈判圆满埋下契机。

经过一周的商务谈判实训，使我对谈判的整个流程有了更进一步的了解，同时，经过这次谈判使我们对自身优缺点有了更深的了解，及时发现问题解决问题，让我们今后中更注重语言表达能力、观察注意力、判断力、应变能力、决策能力,让我们在人生的谈判过程中，永立于不败之地。

商务礼仪与谈判心得体会 篇4

刚开始选择商务礼仪的时候对这门课的内容还不是很了解，只觉得选门简单的课，容易拿到该有的学分就行了。但是接触了之后，让我越来越重视它，因为这门课真的很实用，而且孙老师很优雅，有亲和力，而且讲课时候经常举很多具体的例子，使我们切身体会到礼仪的重要性，让我从中学到了很多，使我更加注重在生活中与人交往时候的细节。

一直以来对礼仪只有一个很笼统的概念，就简简单单的认为是对别人的尊重。而它实际上不仅仅如此，通过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现;从个人角度看，优秀的礼仪素质不仅有助于提高个人的修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于与他人的交往与沟通，使人获得良好的人际关系，从企业的角度来说，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

商务礼仪课上，孙老师给我们讲了很多，让我们从坐姿，站姿，握手，微笑，递名片，服饰等一系列在日常的商务交往中经常碰到的细节问题中感受商务礼仪的真谛。其中我感受最深的就是着装礼仪，因为我觉得人的第一印象是很重要的，而其中个人着装无疑起着很大的作用。着装礼仪主要强调的是颜色和款式两方面，随着年龄场合的不同，都要有所变化。但首先，最重要的是要保持清洁，并熨烫平整，穿起来就能给人以衣冠楚楚、庄重大方的感觉。整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要，因此这是良好仪态的第一要件。在日常工作与生活中，着装应当因场合不同而异，以不变应万变显然大为不妥。在不同的场合应该选择不同的服装，以此来体现自己的身份、教养与品位。公务场合其着装的基本要求为注重保守，宜穿套装、套裙，以及穿着制服。社交场合其着装的基本要求为时尚个性，宜着礼服、时装、民族服装。社交场合一般不适合选择过分庄重保守的服装，比如穿着制服去参加舞会、宴会、音乐会等。休闲场合其着装的基本要求为舒适自然，适合选择的服装有运动装、牛仔装、沙滩以及各种非正式的便装，如 T 恤衫、短裤、凉鞋、拖鞋等。老师还给我们讲了衣服搭配的原则，色彩搭配的方法有两种，即亲色调和法和对比色调和法。亲色调和法是将色调近似但深浅浓淡不同的颜色组合在一起。对比调和法是将对比色进行搭配，使之对立，既突出各自的特征，又能相映生辉，也要注意三原色原则。着装上的成功是做任何事情成功的开始。

个人觉得大学生学习商务礼仪真的很有必要，最主要就是它可以提高个人的素养。在当今社会，大学生的就业压力越来越大，为了在庞大的就业压力与挑战中崭露头角，在面试中给主考官留下一个好印象，就需要好好的学习礼仪。很多公司在招新人，除了考虑学历，更会观察是否有良好的礼仪规范，从最基本的穿着打扮，到言谈举止，主考官可是看的很清楚呢。因此有人说礼仪是面试成功与否的重要砝码是很有道理的。良好的礼仪表现会给主考官留下最好的第一印象，进而取得他们的好感，尊重与信任，而没有什么会比信任更为重要了。 礼仪对每个人来说是非常重要的，无论是会见亲朋好友或者是与人打交道上，都离不开礼仪。礼仪被认为是一个人道德修养的表现，一个人若毫无礼仪可言，那么他在学习或工作时都将不会很顺利，因为没有人会愿意和这样一个人相处。如何才能脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，注重个人的谈吐和修养，建立良好优雅的形象，才会得到更多的机会和别人的赏识。而现在的商务活动离不开交流，没有交流就不会有团结合作和发展，因此商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。它教给我们的不只是一种行为规范，更是一种良好的生活态度和生存技能。

商务礼仪与谈判心得体会 篇5

在学习了《商务礼礼仪》后，我恍然大悟，原来在平时的学习生活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，似乎我们都有太多的忽略，比如在平时生活中鞠躬礼不标准、文明用语声音太小、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意 栗老师对我们的日常行为规范提出了具体而严格的要求，让我受益非浅。今后学习生活以及工作中，我将以栗老师的讲课为标准，严格规范自己的服务言行，在个人修养、心理素质、专业素质等方面加强学习与提升，努力为班级争光彩，为学校添荣誉。

学习了商务礼仪的课程，让我产生很大感触。从个人角度来看，一是有助于提高个人的自身修养二是有助于人美化自身、美化生活，三是有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系;从企业的角度来说，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前，总认为自己服务态度已经很好了，素质比不般人也不差，对照教程一看，差距还不小，比如说自己对于各种礼仪的掌握还不够，或多或少还有 按着制度做，服务态度准没错 的思想。详细学习教程后， 我将更加严格地要求自己，让自己做的更好。

今后我要更加勤奋学习、学以致用;真抓实干、务求实效;艰苦奋斗、勤俭节约;顾全大局、令行禁止;发扬、团结共事;生活正派、情趣健康。要团结同学一起工作，要尽可能过朴素的生活，要结交良师益友，养成健康向上的生活情趣。

中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，见义勇为，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养。荀子云： 不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。 文明礼仪是我们学习、生活的根基，是我们健康成长的臂膀。 孔子云 已所不欲，勿施于人 。文明礼仪时刻提醒我们周围还有别人的存在，我们的行为会相互影响，人与人之间应该建立一种现代化的文明和谐的人际关系!

其实，我感觉要想成为一名 讲文明，树新风 的时代青年并不是一件很困难的事情。只要我们从身边做起，从小事做起，就能养成良好的行为习惯。

还记得中央电视台的一个公益广告吗?一个晨练的青年，一边跑步锻炼身体，一边帮孩子拿下了不小心扔到了树上的篮球，还把路边的垃圾扔到了垃圾箱，还还帮助一位费力上坡的三轮车老人推车，早晨跑了一路，好事做了一路，快乐了别人也满意了自己。

所以，我要号召所有同学清除陋习需要我们要从小事做起，从身边做起。讲文明语言，做文明学生，平时不讲粗话、脏话;遵守校规校纪，不旷课、不迟到早退、不打架斗殴、不随地吐痰、不随地吐口香糖、不乱扔垃圾;仪表整洁大方，在校期间不化浓妆、不配戴首饰、不穿奇装异服;尊敬师长，见了老师主动问好;团结同学，互帮互助。

商务礼仪与谈判心得体会 篇6

礼仪，是一个人内在修养和素质的外在体现。学习礼仪，有助于提升我们的个人魅力。生活中一个不经意的小动作，往往体现了一个人的素养。学习商务礼仪，不仅纠正了我们日常生活中的一些不良习惯，也为我们今后的就业提供了一些借鉴。

还没开始学商务礼仪时，就对这门课充满了期待。在真正接触了商务礼仪这门课之后，我才发现，原来要真正做到优雅并不是那么容易的。一个人举止得体，言语文雅，就给别人留下了良好的印象。

正所谓，爱美之心，人皆有之。虽说现今崇尚的是自然美，但两者并不冲突。恰到好处的打扮和修饰，不仅不会显得过分招摇，反而塑造了个人的良好形象，展现了个人的道德素养。

在此之前，我总认为，只有未经任何修饰的美才叫自然美。然而经老师一讲，我逐渐改变了以前的观点。学习商务礼仪，不仅仅局限于应用在正式的社交场合，生活中，礼仪同样随处可见。通过对一个人仪表风度，服饰着装，行为举止以及语言谈吐的观察，我们能够大致了解其生活习惯、个人喜好、思想品德等其他方面的信息。因此，学好礼仪，对我们大有用处。

每当看到荧幕上的亚运会礼仪小姐迎面走来，个个气质非凡，举手投足间无不散发着一种优雅。这时，我们往往不由心生艳羡。禁不住感慨，如果我们能有她们一半的气质 然而，我们或许无须去羡慕别人，只要我们用心，肯努力，一样可以做的很好。

通过一个学期的礼仪课的学习，我收获颇多。比如着装，在不同的季节、场合，就要有适合其季节、场合的不同的装扮。并不见得非得穿着漂亮、时尚才是美，这也不是我们要追求的目标。得体大方的衣着，同样能展现个人的美好形象。在这一系列的礼仪指导课程中，自我感觉收获最大的是行为举止。如果在平时，我们大都随意任行，从来没有注意过自己的一些行为举止是否得体。上了礼仪课后，我才察觉，以前的一些行为在现在看来是多么地不雅，着实有失淑女风范。

在礼仪课的学习过程中，我们获得了很多的乐趣。仅一个简简单单的蹲坐姿势，就蕴含着不少学问。课堂上，当老师说到，坐不能超过椅子的三分之二时，几乎所有的同学都不由地欠了欠身。这时才惊觉，自己的整个身体几乎全瘫坐在椅子上了，于是不禁一阵窃笑。有些人则暗暗自喜，庆幸自己没坐多。又如，当不小心掉了东西时，捡的时候要半蹲着身子，并膝盖靠拢 有时候，我偶尔会自我开玩笑地说：连捡个东西也表现得如此有绅士风度和淑女风范，这还真有点古代的韵味了。不过，这也正好展现了我们 礼仪之邦 固有的大国风范。

在职场中，学好商务礼仪更显得重要。穿着得体、谈吐优雅、举止大方，无言中增加了自己的印象分。对于一个即将面临就业的大学生，更应该了解一些职场礼仪方面的知识。光有专业知识还不够，还要懂得一些面试的技巧。有些人很优秀，但在求职中却屡屡不顺，很多时候往往是在一些细节上出了问题。因此，在面试之前，我们要给自己来一个精心的打扮，这不仅是对自己负责，同时也是对面试官的一种尊重。在面试的过程中，我们要做到自信、有礼。如此我们将迈出了成功的第一步。接下来的，我相信，如果你已经具备了一定的专业知识和技能，那么，一切的问题也都能迎刃而解了。

短短的一个学期的商务礼仪课，却让我们从中学到很多。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，虽然我们一时半会还无法改正过来，但至少我们已经意识到了。我们经常不断地提醒自己，注意自己的一言一行。相信在不久，我们会在不断地改进，完善自我的过程中受益不少。

商务礼仪与谈判心得体会 篇7

礼仪，对规范人们的社会行为，协调人际关系，促进人类社会的发展具有积极的作用。一般而言与礼仪相关的词最常见的有三个，即礼貌、礼节、礼仪。礼貌指人在交往过程中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌则侧重表现人的品质和修养。礼节是指人在交际场合中，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。与礼貌的关系是没有礼节，就无所谓礼貌。有了礼貌，就必然伴随着具体的礼节行为。礼仪是对礼节、礼貌的统称。礼仪是人们在生活中和社会交往中约定俗成的，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理的处理好人与人之间的关系。如果没有这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话，所以，熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

礼仪是协调关系的桥梁礼仪所表现出的尊重、平等、真诚守信的精神，和种种周全的礼仪形式，必然会赢得对方的好感和信任，使对方心理需求得到满足，从而化解矛盾，交朋友的可以成为知己，谈合作的可以达成协议。礼仪是 纽带 、是 桥梁 、是 粘合剂 。它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助，营造良好融洽的气氛，维持关系的稳定和发展。

随着社会的不断发展,礼仪在人们心目中的地位也越来越重要。礼仪，说到底就是尊重，尊重别人，也尊重自己。学习礼仪过程中要加强自身业务能力与交际能力。学习礼仪，这对我们培养良好的职业道德，树立得体的个人形象和良好的职业风范是大有弊益的。通过学习礼仪，让我受益非浅。我想这对我以后找工作会有很大帮助!给别人也会产生好的印象。通过社交礼仪教育进一步提高你的礼仪修养，培养你应对酬答的实际能力，养成良好的礼仪习惯，具备基本的文明教养，让文明之花遍地开放。如果人人讲礼仪，我们的社会将充满和谐与温馨。由此可见，社交礼仪的根本目标是要教育、引导全体公民自觉遵循社会主义礼貌道德规范以及相应的社交礼仪形式，提高人们的文明意识。

商务礼仪与谈判心得体会 篇8

公司组织销售部及客服部员工参加了钟老师的商务礼仪培训。钟老师老通过采用生动的互动形式和视频案例分析，让我们知道在商务交往中接待客人、得体着装、人际交流等方面的要求，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。

商务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。作为一名工作在服务岗位的员工，每天都会接触一些不同层次、不同修养的人，这些人都是我的客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自已在为客户服务中的一言一行，我感觉有很多地方都还有待改进。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，体现的是一个人道德修养、一个企业的企业文化。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。所以，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。

同时在培训过程中、也明白礼仪对团队的重要性、作为一个团队每一个小伙伴都有他的重要性、有时候的一个微笑、一次鼓掌、一个眼神、都能使他感到团队的温暖。这也是检验一个团队是否和谐的重要标准，良好的礼仪可能会使一个团队非常团结、有共同的奋斗目标、共进退、不达目的誓不罢休的精神。可见、良好的商务礼仪对我们生活、工作的重要性。

商务礼仪与谈判心得体会 篇9

通过选修这门课程让我懂得了许多日常必须注意礼仪，也让我作为一名现代的大学生，必须从各方面严格要求自己，除了提高成绩锻炼智商外，还应该提高文化修养来培养自己的情商。

中国一向是礼仪之邦，礼仪对每个中国人来说是非常重要的，无论是会见亲朋好友或者是在人与人的打交道上，都离不开礼仪。礼仪被认为是一个人道德修养的表现，一个人若毫无礼仪可言，那么他在学习或工作时都将不会很顺利，因为没有人愿意和这样一个人相处。如何才能脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，建立良好优雅的企业形象，此时，商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。商务礼仪就是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求，体现了人与人之间的相互尊重，同时也约束了商务活动中的某些方面。而在商务往来中，任何一个表现都可能会导致意想不到的结果，也许是一块手表，也许是一顿晚餐。

学习商务礼仪可以提高个人的素养。比尔盖茨曾讲过，企业竞争，是员工素质的竞争，进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质，可见一个人的素养高低对企业的发展是多么重要啊!可以交际应酬，因为商务活动中毕竟是离不开礼仪的，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，如何让人感到舒服，却又没有拍马屁的嫌疑是非常关键的。有助于维护企业形象。在商务交往中，个人便代表了整体，个人的所作所为，一举一动，一言一行，就是企业的典型活体广告。等我们一出学校，找工作，面试，哪一样不要求我们要有良好的商务礼仪。当今社会，大学生的就业压力越来越大，如何才能在庞大的就业压力与挑战中拔得头筹，如何才能在面试中给主考官留下一个好印象，一直是困扰每个毕业生的最大问题。而很多公司在招新人，除了考虑学历，更会观察是否有良好的礼仪规范，从最基本的穿着打扮，到言谈举止，主考官可是看的很清楚呢。因此有人说礼仪是面试成功与否的重要砝码是很有道理的。良好的礼仪表现会给主考官留下最好的第一印象，进而取得他们的好感，尊重与信任，而没有什么会比信任更为重要了。而能够在面试的种种细节上表现出良好的素质，相信在与客户洽谈时也一定不会有差错，同时还能代表公司形象。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。

商务礼仪与谈判心得体会 篇10

在这培训上，确确实实学到了很多东西，以前对于礼仪的这个概念很模糊，感觉无非就是懂礼貌，经过罗老师的课可以说绘声绘色手舞足蹈的讲解，颇有种豁然开朗的感觉，不曾想过原来礼仪会有那么多的讲究，不过想来也是，中国本来就是一个礼仪大国，发展至今，礼仪已经蕴涵了中国数千年的文化积淀，可算是中国的一种传统文化了，要想真正学精用精，还是得靠实践啊。不经老师的讲解，还真不知道商务礼仪在工作中那么重要，而且不止工作时实用平时在生活中也同样重要。

轻松灵活的掌握商务礼仪能在工作中做到如鱼得水，不会因为自己的失礼影响到正常的工作，还可以作为人际沟通的一个工具。说是礼仪，其实也可以说是教我们如何与人相处，从一个人的举止习惯怎样看出是怎么一个人，这绝对是一门学问，有些人还真是能够一针见血的看出，我想罗老师应该就是这种，不说绝对，也应该是八九不离十。看来我真是应该好好多多练习,对于说话方面的技巧，也归为礼仪，我完全赞同，不只是在工作上，在生活中，这也是值得学习的，平时的时候也知道自己和别人说话时要感同身受，老师所说遇到事情应先从对方角度出发告诉对方这样一来对方会有什么好处，只是总是不注意得到的效果也就可想而知了。在说话艺术上学会怎样去赞美别人，就象礼仪本质是我心存善意在合适的时候把他用合适的方式转达给对方，多数的时候对方都会转送回来，这样一来我们就形成了良性循环。虽然只学了些皮毛，但我相信只要是出于真诚的赞美，有诚意，一定可以获得预期的效果。

在课中罗老师从我们的发型、衣着、装容、配饰到商务仪态礼仪站姿、坐姿、眼神礼仪、微笑礼仪、手势礼仪致意礼仪握手礼仪名片礼仪、介绍礼仪，相互介绍。尊者居后原则，先将年轻者介绍给年长者;将地位低者介绍给地位高者;将客人介绍给主人;将公司同事介绍给客户，将自己公司的同事介绍给别家公司同行;将非官方人事介绍给官方人士;将资历浅的介绍给资历深的;将男士介绍给女士。介绍时动作：手心向上，介绍时一般应站立，特殊情况下年长者和女士可除外，在宴会或会谈桌上可以不起立，微笑点头示意即可。此外还有交谈礼仪、座次礼仪、电梯礼仪、行进中礼仪。

上完这门课，就觉得自己突然有了信心一样，因为我觉得我找到了能够提升自己的方法，我要学会主动积极的做事情，我有选择自己成为一个什么样的人的权利，我觉得这些都要从老师所讲的建立一种习惯开始做，把觉得对自己有用的习惯慢慢发展下去，真正融入我的生活中，变成像吃饭睡觉似的一样，成为我生活中的一部分。

商务礼仪与谈判心得体会 篇11

刚开始选择商务礼仪的时候对这门课的内容还不是很了解，只觉得选门简单的课，容易拿到该有的学分就行了。但是接触了之后，让我越来越重视它，因为这门课真的很实用，而且孙老师很优雅，有亲和力，而且讲课时候经常举很多具体的例子，使我们切身体会到礼仪的重要性，让我从中学到了很多，使我更加注重在生活中与人交往时候的细节。

一直以来对礼仪只有一个很笼统的概念，就简简单单的认为是对别人的尊重。而它实际上不仅仅如此，通过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现；从个人角度看，优秀的礼仪素质不仅有助于提高个人的修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于与他人的交往与沟通，使人获得良好的人际关系，从企业的角度来说，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

商务礼仪课上，孙老师给我们讲了很多，让我们从坐姿，站姿，握手，微笑，递名片，服饰等一系列在日常的商务交往中经常碰到的细节问题中感受商务礼仪的真谛。其中我感受最深的就是着装礼仪，因为我觉得人的第一印象是很重要的，而其中个人着装无疑起着很大的作用。着装礼仪主要强调的是颜色和款式两方面，随着年龄场合的不同，都要有所变化。但首先，最重要的是要保持清洁，并熨烫平整，穿起来就能给人以衣冠楚楚、庄重大方的感觉。整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要，因此这是良好仪态的第一要件。在日常工作与生活中，着装应当因场合不同而异，以不变应万变显然大为不妥。在不同的场合应该选择不同的服装，以此来体现自己的身份、教养与品位。公务场合其着装的基本要求为注重保守，宜穿套装、套裙，以及穿着制服。社交场合其着装的基本要求为时尚个性，宜着礼服、时装、民族服装。社交场合一般不适合选择过分庄重保守的服装，比如穿着制服去参加舞会、宴会、音乐会等。休闲场合其着装的基本要求为舒适自然，适合选择的服装有运动装、牛仔装、沙滩以及各种非正式的便装，如 T 恤衫、短裤、凉鞋、拖鞋等。老师还给我们讲了衣服搭配的原则，色彩搭配的方法有两种，即亲色调和法和对比色调和法。亲色调和法是将色调近似但深浅浓淡不同的颜色组合在一起。对比调和法是将对比色进行搭配，使之对立，既突出各自的特征，又能相映生辉，也要注意三原色原则。着装上的成功是做任何事情成功的开始。

个人觉得大学生学习商务礼仪真的很有必要，最主要就是它可以提高个人的素养。在当今社会，大学生的就业压力越来越大，为了在庞大的就业压力与挑战中崭露头角，在面试中给主考官留下一个好印象，就需要好好的学习礼仪。很多公司在招新人，除了考虑学历，更会观察是否有良好的礼仪规范，从最基本的穿着打扮，到言谈举止，主考官可是看的很清楚呢。因此有人说礼仪是面试成功与否的重要砝码是很有道理的。良好的礼仪表现会给主考官留下最好的第一印象，进而取得他们的好感，尊重与信任，而没有什么会比信任更为重要了。 礼仪对每个人来说是非常重要的，无论是会见亲朋好友或者是与人打交道上，都离不开礼仪。礼仪被认为是一个人道德修养的表现，一个人若毫无礼仪可言，那么他在学习或工作时都将不会很顺利，因为没有人会愿意和这样一个人相处。如何才能脱颖而出，除了需要卓越的能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，注重个人的谈吐和修养，建立良好优雅的

形象，才会得到更多的机会和别人的赏识。而现在的商务活动离不开交流，没有交流就不会有团结合作和发展，因此商务礼仪便起到了一个十分重要的作用。它教给我们的不只是一种行为规范，更是一种良好的生活态度和生存技能。

商务礼仪与谈判心得体会 篇12

感谢公司给我们一个学习的机会，今天听了陈彦斯曼老师的课，我从中受益匪浅，这对我以后无论在生活中还是工作中都有很大的影响，首先，就是心态问题，心态可以决定命运，一个好的心态能够使我们快乐，每个人看待事物的角度不一样的，我们要积极的看待问题，我们在工作中都保持着好的心态，不要因为生活中的一点事儿，影响自己的心情，从而影响自己的工作。心情是可以传染的，不要因为自己的心情影响到别人，所以我们要保持乐观的心态，微笑面对生活。我们还需要自信，相信自己是独一无二的，自己是最棒的，可以把事情做好，不要因为一些任务以前没有做过，就害怕去接触，就退怯，不要因为一点挫折就放弃，这是一种懦弱的表现，凡事都有第一次，我们要自信，相信自己能把任务完成，这样我们不仅学到了知识，技能也得到了提升。压力也是两面的，适度的压力能让我们产生动力，能激发自己的潜能。太安逸的生活会让自己没斗志，整个人懒散，也不会有什么成就。沟通是拉近人与人距离的最好的方式，通过沟通，我们才会相互认识，相互更好的了解，学会有效的沟通，有效的沟通能提高工作效率，我们在工作中要注意沟通的一些方式和细节。语言文明，选择合适的话题，对方感兴趣的话题。同时要注意倾听，也要要学会真诚的赞美别人。

在工作中要注意自己的穿着，三色原则，我们应该时刻记着，我们是公司的员工，不仅表现的是自己的形象，同时也代表着公司的形象，我们要带给客户不错的的第一印象。好的印象能使交流更顺利，我们要维护好公司形象。还有就是话务礼仪，虽然对方不能看到我的形象，但是可以听到我的形象，我们在接听电话的时候要一切以客户为中心，以乐观和热情的态度对待。我作为技术员，和客户交流的机会也很多，如果有客户投诉或者问题，我们怎么样处理才是最适合的，通过听了陈老师的课，让我明白在哪些方面需要特别的注意。

最后，通过一个游戏，教会了我们要学会感恩，父母对我们无微不至的关怀，时时刻刻为我们操心，含辛茹苦的把我们养大成人，我们要感谢自己的父母，努力工作，拿出成绩来父母看，好好回报我们的父母。我们也得感谢周总，感谢周总提供一个舞台让我们发挥自己的才能，我们有缘相聚在这里，我们应该努力工作，为公司的发展贡献自己的一份力量。

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！