# 员工服务礼仪培训文案范文(17篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-13

*员工服务礼仪培训文案范文 第一篇一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20\_年客户服务部的工作计划。一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。﹙...*

**员工服务礼仪培训文案范文 第一篇**

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20\_年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

﹙1﹚鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

﹙2﹚部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

﹙3﹚制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶!学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保11年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

﹙1﹚做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

﹙2﹚做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

﹙3﹚做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好!

﹙4﹚根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对所有员工开展5S管理培训。2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质!

20\_年即将过去，我们将满怀信心地迎来20\_年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好!

**员工服务礼仪培训文案范文 第二篇**

>培训目的：随着社会的发展，人类文明的进步，个人形象设计及个人社交礼仪已经成为人们生活中不可或缺的组成部分，个人形象设计，缩短大家摸索的时间，提升穿衣品味与素质，让人人都充满自信有魅力，启发生命活力;通过形体训练提升个人形象气质，塑造良好体态，养成良好习惯;并通过掌握社交礼仪与技巧从而建立更良好的人际关系。

>培训对象：所有想提升个人品位和形象的人士

>上课时间：12课时一对一上课

>主要内容：本课程分为两大模块

>模块一：个人形象礼仪打造成功职场形象(通过个人形象塑造建立良好人际关系)

一、仪容、仪表礼仪(正确穿着打造您良好的第一印象)

(一)色彩风格分析

(二)服饰搭配技巧

(三)不同场合正确着装技巧

(四)首饰的正确搭配

(五)衣橱管理

二、优雅的仪态礼仪(形体矫正)

仪态主要是指人们在活动中的动态或静态的造型，又称姿势、姿态、举止。包括站姿、坐姿、行姿、蹲姿和手势

(一)眼神训练：注视角度、方式、时间、部位、热情眼神练习

(二)笑容训练：含笑、微笑的基本要领、嘴笑眼笑心笑的训练方式

(三)站姿：基本要求、注意事项、几种常见的站姿

不雅的站姿

(四)坐姿：基本要求、注意事项、几种常见的坐姿

不雅的站姿

(五)行姿：行姿的基本要求、行姿的注意事项

(六)蹲姿：蹲姿的基本要求、两种种常见的蹲姿、蹲姿注意事项

不雅的蹲姿

(七)手势：手势的基本要求、手势的注意事项、几种常见“请”的手势。传递物品的基本要求。

(八)引领礼仪：商务引领过程中正确的手势及姿态

三：沟通技巧(赞美的语言帮您带来良好的人际关系)

(一)行之有效的练习方法

(二)科学发声的艺术训练

(三)吐字清晰、音色纯正有窍门

(四)倾听的艺术

(五)沟通技巧

>模块二：商务社交礼仪

一、商务人员职场交往礼仪

(一)接待、拜访礼仪

(二)名片礼仪

(三)拥抱礼仪

(四)乘车礼仪

(五)握手礼仪

(六)递送物品礼仪

(七)行路礼仪

(八)送别礼仪

(九)电梯礼仪

(十)电话礼仪

二、商务人员餐饮礼仪

(一)西餐中的礼仪文化

(二)各类西餐餐具的优雅使用

(三) 西餐的座次排列

(四)西餐中的酒文化

(五)西餐的用餐方式与流程示范

(六)中餐礼仪规范

**员工服务礼仪培训文案范文 第三篇**

为了进一步深化我局文明创建工作，切实提高财政干部职工文明礼仪素质，提升财政文明形象，经局党委研究决定，举办财政干部文明礼仪培训班，为切实抓好此次培训及落实工作，确保礼仪培训收到实效，现制定如下工作方案：

>一、培训目的

通过开展文明礼仪培训，使财政干部职工熟悉和了解文明礼仪的基本知识，增强文明礼仪意识，努力打造一支作风优良的财政干部队伍，使其拥有审慎的思想、真诚热情的关怀、专业周到的服务、亲切优雅的行为，能够在实际工作中身体力行地去践行文明礼仪规范，较好地展现财政干部讲文明、重礼仪、团结友善、热情服务的良好形象。

>二、培训内容

1、仪容仪表规范。仪容仪表规范主要从着装、发型、鞋帽、妆容、胸卡或胸牌等方面的规范进行学习。

2、基本礼仪规范。基本礼仪规范主要从举止礼仪规范、基本语言规范、办公室礼仪规范、电话礼仪规范、会议礼仪规范、乘车礼仪规范、电梯礼仪规范、用餐礼仪规范等方面进行学习。

3、窗口服务规范。窗口服务规范主要以工作规范(提前到岗、岗前准备，接待服务规范、窗口服务的“三个主动”、“五个一样”);与人沟通(耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议，自身失误立即道歉，受了委屈冷静处理，拿不准的问题不逃避，不否定，不急于下结论);服务异议的处理(异议情况处理原则，倾听的技巧，沟通的技巧)等方面进行学习。

>三、培训安排

1、全系统文明礼仪师资培训(10月份)。局人事教育科、函授站组织，邀请礼仪培训专家和市文明委领导分别以公共服务礼仪、文明服务公约和职业道德建设为主题举办讲座，从各单位选派文明礼仪小教员开展集中培训。

2、各单位文明礼仪全员培训(11月份)。各单位制定培训计划，以市局培训教材为读本，结合本单位工作实际，采取由小教员授课、看礼仪光盘、开座谈会、举办知识竞赛等多种形式进行培训，在全体干部职工中掀起学礼仪、讲文明的热潮。

3、培训考核演练(12月份)。按照市局安排，进行分层次的考试考核工作，开展文明服务和岗位技能展示演练活动，通过形式多样的活动，推动培训工作并检验培训成果。

>四、有关要求

1、各单位要高度重视文明礼仪培训工作，选派骨干参加全系统文明礼仪师资培训班，精心组织好本单位的培训工作，提供必需的人力、财力保障，确保培训工作落到实处。

2、参加集中培训人员，要提高认识，端正态度，珍惜此次培训机会，在保证自己学好的同时，协助单位领导抓好本单位的培训工作。

3、干部职工文明礼仪培训考核情况与年终评先、评优挂钩，各单位培训情况与评选文明单位、先进单位挂钩。

**员工服务礼仪培训文案范文 第四篇**

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。在竞争日益激烈的社会中，礼仪规范已成为一个企业立足社会的.必备条件。特别是当今发展日益快速的会展业正在成为第三产业中的朝阳产业,行业规模不断扩大,会展人才的培育成为了至关重要的事情;会展从业人员应加强礼仪修养的学习,培养文明素质,提高服务意识,成长为一个具备较高综合素质的创新型人才。因此，我在这里就会展人员礼仪规范做出了一个培训方案。

>一、员工礼仪总体要求

灌输会展服务人员的礼貌礼仪、行为规范、服务意识思想，培养他们良好的精神面貌，树立良好的仪容仪表形象，以达到优化服务质量为目的，美化提升会展企业的整体形象。使员工做到行有礼，动有仪，注重道德修养，锲而不舍，塑造高文化品味的公司形象。

>二、 培训礼仪的背景：

当今竞争发展到现在，客户窗口服务已经不是简单的，最低要求的礼貌问题，光说应酬话或光说“是”已经不够了，礼仪培训势在必行。

>三、 培训内容

设立礼仪培训班，聘请专业礼仪培训师，对公司的服务人员进行专业培训，并且对他们进行实践联系培训。以实际练习为主，综合礼貌用语，规范仪容、仪表、仪态，分别讲授站姿要求、行姿要求、综合动作等内容。期间还将穿插安排进行理论培训。

礼仪是一个涉及范围很广的概念，我将它分为个人礼仪、社交礼仪和服务礼仪三个方面。

>一、个人礼仪

个人礼仪所涉及的是个人穿着打扮、举手投足之类无关宏旨的小节小事，但小节之处现精神，举止言谈见文化。

>1.>仪容仪表

>男士:

应每天养成修面剃须的良好习惯。保持卫生，不管使留络腮胡还是小胡子，整洁大方是最重要的。发型要整洁、大方。男士的穿着不求华丽、鲜艳，衣着不宜有过多的色彩变化，大致以不超过三种颜色为原则。平时，穿一些便装也不是不可，也是比较不错的选择，>但是参加正式、隆重的场合，则应穿礼服或西服。

>女士:

化妆的浓淡要考虑时间场合的问题，在白天，一般女士略施粉黛即可；正式场合不化妆是不礼貌的行为。在公共场所，不能当众化妆或补装。尤其职业女性，以淡雅、清新、自然为宜。浓妆，大多为参加晚间娱乐活动的女士的装扮。在正式场合，一定不能穿吊带衫、露脐装之类太暴露和比较眩的衣服，应穿典雅大方的服装

鞋袜。女士在社交场合，除凉鞋、拖鞋外，穿其他任何一种鞋子均可随意。

>2.>个人举止礼仪

>男士：

男子站立时，双脚可分开与肩同宽，双手亦可在后腰处交叉搭放。

>女士：

女子站立最美的姿态为身体微侧，呈自然的45度，斜对前方，面部朝向正前方。脚呈丁子步，这样的站姿可使女性看上去体态修长、苗条，同时也可显示女性阴柔之美。

另外，与站姿一样，端稳、优雅的座姿也能表现出一个人的静态美感。正确座姿的基本要领应为：上身直挺，勿弯腰驼背，也不可前贴桌边后靠椅背，上身与桌、椅均应保持一拳左右的距离。坐着谈话时，上身与两腿应同时转向对方，双目正视说话者。

>3.>个人举止行为的各种禁忌

1) 在公众之中,应力求避免从身体内发出的各种异常的声音.(咳嗽、打喷嚏、大哈欠，均应侧身掩面再为之)

2) 公众场合，不得用手抓挠身体的任何部位（文雅起见，最好不当众挖耳朵、柔眼睛，也不要随意的剔牙齿、修剪指甲、梳理头发等，应去洗手间完成）

3) 参加正式活定前，不宜吃带有强烈刺激性气味的食物（如葱蒜、韭菜、洋葱）

4) 在公共场合，应避免高声谈笑、大呼小叫。

>二、社交礼仪

>1.>握手礼仪

>与女士握手应注意的礼节

与女士握手，应等对方先伸出手，男方只要轻轻的一握就可以了。如果对方不愿握手，也可微微欠身问好，或用点头说客气话等代替握手。一个男子若主动伸手去和女子握手，是不太适宜的。

>与长辈或贵宾握手的礼仪

对长辈或贵宾则应等对方先伸手，自己才可伸手去接握。否则，便会看做是不理貌的表现握手时，不能昂首挺胸，身体可稍微前倾，以表示尊重

>2.>介绍礼仪

“介绍”是建立人际关系的第一关.由于是初次见面,行为必须讲究礼节,让对方建立起良好印象比什么都重要.它是商务活动重要资本.

>正式介绍

一般在正式、郑重的场合进行介绍。总的原则是：年轻的或后辈的介绍给年长的或前辈的，男性被介绍给女性，一般来客被介绍给身份较高的人等。

>非正式介绍

是指在一般的、非正式场合所作的介绍。这种介绍不必过分讲究正式介绍的规则，如果大家都是年轻人，就更可以轻松、随便一些。如介绍人可先说一声“让我来介绍一下”，然后就作简单介绍，或者说：“诸位，这位是×××”，就可以了。

>3.>名片礼仪

1) 职位低者先递名片.在拜访单位,拜访者先递名片.

2) 递名片时,要准确告诉对方自己公司名称,所属部门及本人姓名.

3) 双手接受对方名片.

4) 客人递名片时,应站起来接受.

5) 接受对方名片后,要仔细的看一遍,决不要一眼不看就藏起来,最好还可以将对方的姓名和职称等默默的读一便.

>三、服务礼仪

>1.>引导客人要领

1) 引导客人进入走廊时,应稍走在客人前面一点,并与客人协步同行。

2) 在引导途中,当位置和场所有所改变时,都要以手势事先告知。

3) 在上下楼梯时,自己的位置要始终在客人的下方。

4) 在门前引导时,如果是内推门,自己先进,客人后进;如果是外拉门,客人先进,自己后进。

>2.>接待来访礼仪

1)将客人引导到客用椅上,并将客人的位置安排在上座。（右侧为上座，门的正对面为上座）

2)送茶者在进入接待室前应敲门。

3)每杯茶以2/3为宜，“浅茶满酒”，敬茶应双手捀上放在客人的右手上方>，女士、长者先敬。

4)不要在端茶时手抓住杯口，容易打碎杯子，并且给人感觉不卫生。

5)离开时应轻轻行注目礼,既是客人不看也要行注目礼。

6)当来访者是上级，你要站起来握手。

接待来访者时，手机应静音。

>3.>上岗礼仪

1)全面了解公司的各种规章制度。

2)了解管理各项业务工作的负责人姓名及其职责。

3)当你有困难时不要不好意思求助他人。

4)被介绍时一定要仔细听清并记住同事们的姓氏。

>4.>拜访礼仪

1)最重要的拜访礼仪是准时赴约。

2)与求见人见面后，如是初次见面要主动自我介绍。

3)谈话时应看门见山，言归正传，不要海阔天空浪费时间。

4)应对主人的举动十分敏锐，切忌死赖不走。

>5.>赴宴礼仪

1)必须把自己打扮的整齐大方，这是对自己和别人的尊重。

2)要按主人邀请的时间准时赴宴。

3)当你走入宴会厅时，应首先跟主人打招呼，

4)入席时，自己的座位应听从主人或招待员的指派

5)用餐一般是主人示意开始后方可进行

6)宴会未结束，自己已用好餐后，不可随意离宴，要等主人和主宾先起身离席。

>6.>汇报工作礼仪

1)尊守时间，不可失约

2)轻轻敲门，经允许后才能进门。

3)工作时如果上级不注意礼仪时，不可冲动。

4)汇报结束后，上级如果谈兴犹在，不可有不耐烦的表现。

>7.>听取汇报时的礼仪

1)尊守时间，不可失约。

2)应及时招呼汇报者进门入座。

3)要善于听。

4)不要随意批评、拍板，要先思而后言。

>8.>办公室礼仪

要树立整洁、端庄的个人礼仪形象。

在办公室上班要做到“六不”、“四要”

>“六不”

不对他人平头论足，不谈论个人薪金，不要诿过给同事，不干私活，不听私人电话，不打听探究别人隐秘。

>“四要”

办公室卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

礼仪规范不仅是提高个人素质的需要，而且还关系到精神文明建设的基础工程，又是一项系统工程，具有广泛的社会性。加强对全体公民礼仪教育，正确地认识和继承传统的道德伦理思想，对提高其文明礼仪的修养，涵养道德意识，节制贪欲，严格自律，完善道德情操，培养优良气质，增强道德行为的自觉性，都起着极其重要的指导作用。以服务为核心的会展公司对其中人员礼仪更是有很高的要求，因此加强礼仪教培训迫在眉睫。

**员工服务礼仪培训文案范文 第五篇**

>【活动背景】

茶是天涵之，地载之，人育之的灵物。饮茶文化源于我国，兴于唐代，盛于宋、明，历史悠久，传承至今。茶文化以其深邃的内涵，独具的风格成为中国传统文化宝库中璀璨夺目的明珠！国学大师季羡林曾说“茶文化乃中华优秀文化的重要组成部分，弘扬中华优秀文化必弘扬茶文化”。

个人以为，弘扬二字，过了。能让组织者和参与者都能通过活动感受或很深地感受茶文化的魅力，已十分不易。弘扬，生活中需要弘扬的东西太多了，茶文化本身只是其中小小的一种。当下，大家生活压力较大，生活比较沉闷，动辄弘扬发扬什么的，往往结果并没有那种效果，久之，大家看到这样的字眼，从反感到麻木何妨朴实一点，去掉弘扬，去掉文化宝库类的东西，让人能更轻松地参与，没有自觉无知或俗的压力。一个活动的目的，无非两个：有趣有益。或有趣，或有益，或有趣又有益。大多活动，决定是否开展，还要计算效益，即投入和产出，划算不？这个活动，如果能让大家充分感受茶文化的魅力，就已非常成功了。

>【活动意义】

本次活动旨在弘扬我国传统的茶文化，让同学们增进对传统茶文化的了解，陶冶情操、提升修养，感受茶文化的魅力！足矣

>【活动目的】

1、 古人云，茶能养性。希望通过茶艺表演来让学生对茶有所了解，对茶文化有所感悟，对生活和人生有些不同的认识；

我想的话，一次茶艺表演，不足了解和养性

2、 为广大茶文化爱好者提供一个学习和交流的平台，弘扬我国优秀茶文化；

3、 弘扬国学，让更多的人了解茶道，并将茶道传承。

既然第一条就已经不易，这第三条，近乎空谈。当然，也许对来自喝茶很普遍的广东福建一带的童鞋来说，可能能产生些作用，环境对人的影响太强大了，不能否认，一次活动，远不足弘扬或传承什么，即使非常成功。对饮茶少甚至不饮之人，让其对茶产生感情，太难。任何文化的传承，都需 持续 积极的氛围 - 潜移默化，个人观点，否则空谈 因为很多原因大家很快会忘记

>【活动目标】

增进同学们对茶知识的了解，丰富同学们的课余生活；

为陆仙堂的新会员进行一个基础知识培训，为以后教授茶道文化打下基础；

为会员们提供一个交流的平台；

呵呵，陆仙堂，交流平台，挺好的。希望丰实有趣。生活有趣，人情自怡；想必有趣，是堂能生存和发展的关键

借此活动对国学社进行宣传，扩大影响力。

宣传可以，影响力倒要看国学社的活动怎样了？是吧？活动不如人意，浪费时间，如同人消费劣质产品，都会影响心情。当然，萝卜青菜各有所爱

今年国学社有讲座利用人脉拉人捧场，感觉这样不好，浪费很多人的时间，结果只会恶性循环。一个组织，大而无当，不及小巧精致，你说呢？劣质的东西，经不住时间，最终创造劣质产品的人也会是受害者。大概我思维定势了，总是用挑剔的眼光看待现在各种活动，用词不当，说的不对的地方，包涵！谢谢你的信任，将策划书发给我。活动不在多而在精.

【活动内容】

1、讨论并拟好策划书，确定活动流程、所需物品及人员安排（由策划组负责）；

现在活动策划的通病：没有尽可能利用更多智慧去策划，策划是很好的创造过程。大学的好处就在于：有丰富的资源——人力资源，而且相当集中，如果组合好了，有无限可能。

让我以我的想象力来假想一个方案：

如果你们的活动持续一周，怎样呢？ 如果白天在几处摆上与茶有关的资料，并请人（提前打听邀请好懂茶的童鞋）

在几个时段“守摊”——跟过往的人聊茶，怎样呢？

如果周末的晚上或聊或品茶，甚至播放视频（若有非常非常好的视频的话—

—相声小品 戏曲 电视情节），怎样呢？

若品茶聊茶的时，由\_奏古筝琵琶之类，当然不限古乐器，怎样呢？ 最后，由某些人总结留档，某些东西如上次的汉服放在公共场所，怎样呢？

当然，你们得根据现实条件来做。只是，大家都忙，非常忙，一个活动接一个的活动，却都舍不得投入时间精力去策划，真正深入去策划，我敢说那样的结果每个人都会收获很多（科学研究往往费时，曹雪芹写红楼增删十载 科研和文艺创造，类比策划，个人观念，只在说明策划的重要）。说老实话，你们按照现在的方式做，摄影留下来的东西，隔不了多久就会被人遗忘，其他很多组织很多活动，有很多废弃照片和视频，完全可以推断没多少真正值得时常回味的东西留下来。

2、宣传：1、采用展板、海报等形式宣传（由宣传组负责）；

2、安排活动内容、礼仪及道具等（由茶艺组徐微尘负责）；

3、活动主持人（茶艺展示解说员）由徐微尘负责安排；

4、活动前短信通知全体会员（由秘书组负责）；

5、场地布置及摄影（方金安）；

6、机动人员，维持现场秩序及处理突发事件（吴坤）；

3、相关人员提前半小时到场进行现场安排:

2、礼仪迎接并安排来宾就坐；

3、主持人进行开场白并宣布活动开始（5分钟）；

4、辨茶叶：陆仙堂主徐微尘（茶师）介绍四种茶的有关知识，并由礼仪向同学们现场展示相关的四种茶（20分钟）；

5、识茶具：由茶师向同学们介绍并展示有关茶具（10分钟）； 6、茶艺展示：由茶师进行茶艺表演，并由解说员解说（10分钟）； 7、以茶会友：表演结束后，茶师可以与同学们交流心得，解答同学们的相关问题（时间机动）；

8、主持人宣布活动结束。

活动结束后，全体理事召开总结大会；

1、会场清理（机动组负责）；

2、摄影人员将照片传到杏林地儿、群上；

3、秘书做好活动记录。

【注意事项】

1.注意活动现场秩序稳定；活动现场的财务保管；

2.活动之前进行彩排，确保活动顺利进行；

3.确保活动地点安排好，提前占好教室（xx负责）；

4.如果有人中途离场，由机动组人员安排有序离场，不得扰乱现场纪律。

【活动需要】 茶具、茶叶等由徐微尘负责，纸杯由白玉负责，麦克风由xx

负责，汉服由陈舒怡负责

【活动预算】0

关于策划活动，我只是写了些我个人偏好的方式，但我并没用多少实战经验，只是方式而已。我偏好对外，开放。活动策划肯定有很多方式，不同性质的活动自有特点，巧妇也要考虑米和厨具。不当地方，见谅！

关于活动策划，何妨摆摊征集？亮出自己的主意，抛砖引玉，让其他人随意续，最终的方案可以更丰实，又能接触连结更多茶友，也给更多人一次思想发散的机会或是观赏发散思想的机会，善哉乎？思想有多远，我们就能走多远，但少数人的思想有限

**员工服务礼仪培训文案范文 第六篇**

韩愈云：师者，传道授业解惑也。此言不虚。可是今日的师者，只以此为师，远远不够。因为，我们对孩子们的影响已经不仅仅是知识的范畴了。

时代以令人惊诧的速度在发展着，很多驻足不前、不思进取的人已然落后——所以今日的我们，要让自我坚持一颗永远奋进的心，才能跟上时代的步伐。参加了学校组织的礼仪培训，我再一次知晓了自我的浅陋无知，再一次明白了学无止境的道理，更是坚定了自我求知的方向!今日，就梳理下自我的学习感悟，与诸位分享下吧!

古人云：不学礼，无以立。一向深知礼的重要性，也自诩尚算讲究礼仪的人，可是，在聆听了葛洪冰教师的讲座后，才发现自我对于礼仪的了解知之甚少。无论是衣服颜色的搭配，还是戒指的戴法，还是皮鞋的选择，还是领带的搭配，我也略有耳闻，可是，那些零散的获得，在系统而广博的知识面前，不得不败下阵来——这是对自身礼仪的提升，更是对教育生命最美丽的补给。

感激这次培训，让我们能够更优雅，更美丽，更从容地行走在教育之路上。每个人都有权利拥有更美丽的生活，净化自我，愉悦身心，芬芳了世界。谁能说一个举止优雅的教师会满口粗俗、见识鄙陋我们的使命是让孩子们学会感知这个世界，让他们懂得如何去发现美，欣赏美，进而学会创造美。谁又能说一个礼貌有礼的孩子会自私自利不懂尊重真正的礼貌礼仪是外形于身，内化于心，是一种对生命发自内心的敬意。愿我们每位师者都能在传道授业解惑的同时，以礼貌的举止优雅的姿态从容的态度影响感染孩子们，毕竟，课堂上，他们的眼神关注的焦点，都在我们的身上啊。我们的每一句话，我们的每一个动作，甚至我们的每一个微笑，都会对孩子们产生不可估量的影响。所谓“言传身教”莫不如是。叫我们如何不重视

感激这次培训，让我们能够更自信，更欢乐，更美丽地应对可爱的孩子们。再怎样的生活优裕富足，再怎样的眼光挑剔苛刻，毕竟，他们只是年龄心智幼小的孩童。应对单纯的心灵，求知的眼神，我们能够忽略这份被关注吗绝对不能!否则良心何安如果说从前的教学是随意的，粗放的，那么，从今日开始，我会告诉他们，你的一言一行，都是你心灵气质的一种外露。无论今后从事何等样的事业，自身对于世界的认知，对待身边人事的态度，直接决定你人生层次的高低。而这份衡量，不以世俗标准，而是礼貌程度。学识智商有高下，但礼貌礼仪无门槛。每一个人都能够让自我的言行举止变得美丽，优雅，大方，高贵。礼仪无疑是最好的精神营养师。

挺拔优雅的站姿，微微颔首的注视，得体大方的手势，自信欢乐的笑容……原先我们都很美。

**员工服务礼仪培训文案范文 第七篇**

>一、活动主题:

与优雅的邂逅--关于职场礼仪

>二、活动目的:

为提高同学们的就业筹码，加强职前培训，增加职场礼仪的知识，社会发展学院博雅论坛秉承“博睿智人生，塑心灵典雅”的立身追求，特请社会发展学院熊晓红院长给大学生讲述职场礼仪知识，剖析当代职场礼仪规则。通过这次讲座，帮助大学生掌握日常交往礼仪、仪表礼仪、面试礼仪等一系列礼仪知识，为在校大学生今后步入职尝步入社会打下良好基矗

>三、活动时间:

11月24日(周三下午)一点半至三点

>四、活动地点:

7-201

>五、活动对象:

社会发展学院全体学生

>六、主讲人:

熊晓红

>七、主持人:

黄肖波

>八、邀请嘉宾:

许心恒、俞卫良

>九、活动流程:

1、所有活动对象提前20分钟有序入座;

2、嘉宾提前10分钟到场;

3、主持人介绍此次活动的主旨与流程，介绍主讲人及其他到场嘉宾，宣布活动正式开始;

4、熊晓红院长开始讲座;

5、讲座结束后，有问题的同学可以自由提问，由院长择题解答;

6、讲话结束，主持人宣布活动结束，各人员有序退场;

**员工服务礼仪培训文案范文 第八篇**

为认真贯彻落实市劳动保障局《关于开展培训就业管理年活动的实施意见》，全面加强我区劳动保障系统干部队伍建设，提高人员综合素质，现就干部职工业务培训工作，制定如下方案。

一、指导思想和工作目标

（一）指导思想。以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，以市劳动保障局《关于做好培训就业干部职工培训工作的实施意见》为依据，以提高部门效能和服务水平为目标，以就业基础政策理论、基层工作服务规范和高绩效机关建设为重点，围绕劳动保障中心工作，紧密联系培训就业干部职工的思想工作实际，按照“全面完善、精益求精、不断创新、综合提升”的要求，采取上级与本级、集中与自学相结合的方式，分期分批对培训就业干部职工进行培训，全面提高人员的综合素质和服务水平。

（二）工作目标。通过教育培训，到20\_年底，使培训就业工作全体人员服务意识显著增强，基础理论更加牢固，专业素质明显提高，工作流程更加规范，努力培养爱岗敬业、胜任本职、精通业务、一专多能的复合型人才，促进劳动保障工作再上新台阶。

二、人员范围和培训内容

(一)人员范围。局分管领导、就业服务中心负责人及所属科室全体人员、街道劳动保障服务中心全体人员、劳动保障协理员。

（二）培训内容。培训就业基础理论、培训、就业、创业工作政策、就业服务、退管工作流程和服务规范、公务人员行为和礼仪规范。中层以上人员，除上述内容外，增加高绩效机关建设、提高执行能力和增强党风廉政建设等内容。

（三）组织方式。除组织中层以上干部分期分批参加市局组织的培训外，按照市局的统一部署和工作进度，精心组织好其余人员的培训。

三、工作步骤和时间安排

6月底制定培训实施方案，明确培训的工作目标，制定具体计划；7月底组建培训师资队伍，主要由区劳动保障局领导、就业服务中心主任及科室熟悉促进就业政策和相关业务人员，并聘请市局有关部门领导及相关人员组成；根据市局统一编写的教材和政策汇编，编印培训教材，做好各项前期准备工作。

培训从9月份开始，初步计划分四期进行，第一、二期为培训就业系统工作人员，每期约40人，时间为9月份安排第一期，明年3月份安排第二期；第三、四期为劳动保障协理员，每期约100人，时间为明年4、5月份。

培训结束后，对干部职工培训情况进行全面总结。

四、组织管理

（一）加强组织领导。高度重视干部职工业务培训，把它作为一项基础性工作列入重要议事日程，精心组织，周密安排，正确处理学习培训与业务工作的关系，最大限度地安排有关人员参加培训，保证这项工作善始善终，取得明显成效。

（二）加强对培训工作的管理。按照市局要求，建立人员培训档案，详细记载人员参加培训情况，妥善保管好干部职工培训资料，并将学习成绩和鉴定结论作为干部上岗、任职、考核、定级和晋升的依据。

**员工服务礼仪培训文案范文 第九篇**

1、忌旁听

这是物业服务人员的大忌，客人在交谈中，不旁听、不窥视、不插嘴是物业服务人员应具备的职业道德，服务员如与客人有急事相商，也不能贸然打断客人的谈话，最好先采取暂待一旁，以目示意的方法，等客人意识到后，再上前说：“对不起，打扰您们谈话了。”然后再把要说的说出来。

2、忌盯瞅

在接待一些服饰较奇特客人时，服务员最忌目盯久视品头论足，因为这些举动容易使客人产生不快。

3、忌窃笑

客人在聚会与谈话中，服务员除了提供应有的服务外，应注意不随意窃笑、不交头接耳、不品评客人的议论，以免引起不应有的磨擦。

4、忌口语化

有些服务员缺乏语言技巧方面的学习和自身素质的培养，在工作中有意无意地伤害了客人或引起某些不愉快的事情发生。

5、忌厌烦

如果个别顾客用“喂”、“哎”等不文明语言招呼服务员，服务员不能因顾客不礼貌就对其表现冷淡或不耐烦，相反，我们更应通过主动、热情的服务使客人意识到自己的失礼。如你正忙碌，可以说：“请您稍等片刻，我马上来。”

**员工服务礼仪培训文案范文 第十篇**

>一、对礼仪小姐自身的要求

（一）、着装

一般来说，一场学校活动中所有礼仪小姐的着装都是相同的，当然如果是大型活动也会根据工作分工不同，有不同的着装。以我们学校为例，我们的礼仪服主要是旗袍和套装两种。旗袍主要用于文艺活动、颁奖典礼、迎宾接待等带有喜庆色彩、庆祝性质的活动中，而套装更多的用在一些正式的场合，如会议等。但不管身着何种服装都要注意以下几点：

1、套装穿着要利索。这里所谓利索即是要把衬衣揶进裙子里，套装上衣要扣好所有的扣子，套装兜里不放过多的东西，衣领要完全翻好。如有领结，则需把领结系紧、放正。

2、需要穿肉色长筒丝袜或连裤袜。在正式的场合穿黑色的袜子过于性感、穿彩色袜子不够正式，而这些特殊颜色的袜子不仅显的人不够庄重更破坏了整个活动的正式性。另外需要特别注意的是袜子必须是长筒丝袜或连裤袜，切不可露出袜子的边缘。

3、搭配黑色的高跟鞋。由于学校的礼仪服装比较单一，搭配黑色高跟鞋是最得体最好看的。鞋子的跟不用很高，过高的鞋跟可能不便于走路，要以适宜自己行走站立的鞋子为宜。同时选择一些走起路来声音不会太大的鞋子。另外鞋子不能过于花哨，更不要选择露脚趾的鞋子。

4、关于配饰。在从事礼仪活动中不能佩戴夸张的配饰，如大耳环、夸张的戒指以及手链等。为了美观和搭配的需要，可以选择小巧的耳钉、小的吊坠响亮，但都不要夸张，不能让配饰成为整个着装的焦点。

5、绶带的佩戴。有时为迎接外校人士或领导，学校会要求礼仪小姐佩戴绶带，而绶带通常在一面写有学校的名字，因此佩戴时要把学校名字放在前面。同时绶带佩戴要遵循左肩右挎的原则。

6、特别提醒。如今的大学生大部分都带眼睛，在礼仪工作中不宜佩戴框架眼镜，如果近视度数太深可以选择佩戴隐形眼镜。

（二）、妆容

1、化妆。在礼仪工作中，礼仪小姐应着淡妆。礼仪小姐所用的眼影等颜色应一致，切不可过于夸张，眼线也不能过于浓密，一切以体现淡雅、高贵的气质为宜。

2、发型。同时礼仪小姐应将头发整齐地盘好，留海要梳理整齐，不能遮住眼睛，也不能在工作的时候总是掉下来，影响美观。

3、指甲。有时大家很不注意指甲，俗话说手是女人的第二张脸，因此指甲不能过长，要修剪整齐，同时不能涂颜色，不能做奇异的造型。

>二、礼仪小姐形态基本要求

（一）、站姿

礼仪小姐的站体现的是礼仪小姐的自信与美丽，这和军人的站姿、护卫的站姿都有着很大的不同。礼仪小姐要站的优美、自信。

站立的基本要点：脚成丁字步，挺胸、抬头，双腿绷直、双膝夹紧。

此时双手放在小腹前方，右手在左手上，双手拇指放在内侧。双臂放松，切不可僵直紧绷，也不可端肩。

站立时还要特别注意，身体始终处于一种紧绷的状态，不能放松，更不能因为感觉劳累就抖腿、单腿站立更不能为了放松脚就当众脱鞋。

（二）、行走

礼仪小姐走路不能随意甩手，步幅也不宜过大。礼仪小姐行走时步幅适中，同时行走时双手要保持在站姿的状态上（除非给嘉宾指路），整个身体状态也要处在站姿时的那种状态上。特别要注意的是，走路的时候不能让鞋子发出过大的哒哒声，因此走路要轻，但不能因为走路轻就脚尖先着地，走出怪态。

（三）、手势

1、站姿的手势。见站姿部分

2、引领的手势。引领通常都是引领一些领导什么的，那么要伸出右手，手臂弯曲，四指伸直，拇指微往里合，手指向目的地。

（四）笑容

我们可能不需要标准的微笑，我们更需要的是发自内心的微笑，而且始终保持。

>三、对礼仪工作的基本要求

（一）、迎宾与引领

几乎所有的活动，都有迎宾这一项，迎宾的位置一般在大门的两侧，但切不可挡住通路。同时在迎宾的时候，若没有嘉宾、领导通过该大门礼仪应按站姿要求，面带笑容站好；若有嘉宾、领导通过，进场时应对嘉宾说“您好”“欢迎”等词语，出场时也应面带微笑送走来宾。

当嘉宾通过大门进入会场后，若需要礼仪引导入座的，礼仪应走在嘉宾的右前方，距离嘉宾不要太远，引领的时候要不时伸出右手只想嘉宾应去的座位处，而且也应提醒嘉宾注意台阶等事项。

（二）、倒水与送物

在开一些会议的时候需要向领导面前的茶杯里加水，倒水的时候一定要注意，“茶满欺人”这句古话，茶水只能倒七分满。倒水时，切不可用手摸杯口。另外，倒水时应从领导后方拿出水杯，然后加入水再放回原位，主意之间不能让水杯碰到领导。最后杯子的摆放位置在嘉宾的右手边，杯把向右。

若主席台或会议桌上缺少什么需要礼仪送上，那么礼仪必须从领导座位后面送过去。

另外要注意的是，接送东西的时候必须使用双手。

（三）、颁奖

一般学校以颁发奖状和奖杯为主。拿奖状的正确姿势是，双手拖住奖状下方，拇指在奖状后面，其余四指在奖状前。拿奖杯的正确姿势是，右手拖住奖杯底座，左手轻握奖杯柱，奖杯上的字要冲前。

颁奖中，负责抬奖状奖杯的礼仪，在达到制定位置后，应先亮相再将奖杯或奖状递给颁奖嘉宾。负责引领嘉宾和获奖者的礼仪，要按引领要求将嘉宾和获奖者领导指定位置，在到达指定位置之后问，礼仪应向后方退半步，当奖颁完后，留下一点时间给拍照者，而后就引领嘉宾和获奖者回座。

>四、注意事项

1、礼仪小姐在礼仪活动中始终保持微笑状态

2、要时刻记得随机应变

3、要听从带队老师或同学的，即便有意见分歧切不可当场吵架。

**员工服务礼仪培训文案范文 第十一篇**

一、上半年工作总结；

1继续健全公司各项规章制度，进一步提高公司规范化运作水平；

在公司原有制度的基础上，完善了《12小时工作制》、《文件管理制度》、《考勤管理制度》、《采购管理制度》、《样板房管理制度》、《员工餐厅管理制度》、《员工宿舍管理制度》等，涉及人、财、物的管理制度及规范性文件。

自今年起，物业公司所有文件统一由人事行政部负责管理，实现了文件流程登记管理，保证文件传批效率、对文件流程进行严格控制。并通过由人事行政部负责统一发放，加强了内部文件传阅，及时传递信息的效率。

在年初的计划中，本应在三月对公司的制度及更新的部分进行一次整理和汇编，因各部门业务工作开展繁忙，重视度不足，完成速度未达预计效果。六月，集团人力资源部牵头进行物业公司制度汇编，对各部门、各岗位提出了新的要求，目前完成了公司层面的制度及操作规范。并针对目前存在的执行力差、责任心不足、业务处理回应速度缓慢等问题，推出《24小时回复制度》、《小区巡查制度》、《投诉处理流程》、《员工礼貌礼仪标准》等提高服务水平的相关制度。

二、人事管理

人员编制：

随二期的验收接管及又一城的介入，根据实际需要，人员编制进行了如下调整：

人员招聘；

备注：六月份因未结束，未纳入统计范围。

人事费用

1-5月人事实发工资总表

《保安员12小时工作制》

在增加二期安防岗位，不增加岗位编制的情况下，实施了《保安员12小时工作制》，对保安员的薪资进行了调整。试行两个月以来，保安员基本能接受该项调整，部门人员流动率未出现异常。基本解决人员不足产生的空岗情况，并逐步消化了去年下半年积累的大量加班。

有偿服务提成制

随二期入住率的提高，对有偿服务的需求逐步增加。在不增加清洁人员的基础上，试行安排休息的员工提供有偿服务，并在有偿服务收费中按....元/小时的标准，作为工资提成给员工。目的是减少加班时长、控制人工成本，同时提高员工工作的积极性。

员工培训

上半年新员工对《员工手册》、公司制度培训的覆盖率100，每周各部门开展的业务培训平均1-2次，组织个别业务部门经理参加阳光团队的拓展活动。在四月，组织了主管以上的员工前往....参观，学习别人的管理经验，找出自身不足。初步建立员工培训档案、培训课程计划及相关培训资料等，计划于下半年具体实施。培训工作因一直缺乏专管人员，由部门内部兼任开展，存在培训的内容比较单一、在组织上缺乏部门间的交叉培训，未建立系统的培训资料及操作规范文件等问题。这次各部门均完善了操作手册，同时也为下半年的培训工作建立了基础。

推行绩效考核

在一月起保安部首先试行了《保安员绩效考核办法》，制定了保安员级别及相应的工资待遇标准。通过绩效考核，调动员工不断提高工作水平及自身素质的积极性，提供了晋级、调薪的机会。先后实施的绩效考核部门有客服中心、车队。

目前，绩效考核的工作尚未全面覆盖，推广绩效考核的力度和实效性未达到真正激励员工积极性的效果。分析原因，主要存在以下方面的原因：1）工作目标不明确，未建立实际操作的规范。2）管理人员流动性大，管理办法亦经常改变。3）从建立绩效考核标准到考核结果的过程管理不足。4）员工对绩效考核的理解度、认同感有限。

三、行政管理

员工餐厅

面对员工反映意见比较集中的员工餐厅，经过多次的意见调查，确定大部分员工的口味，在食品卫生、份量、菜式及用餐时间上，均根据各部门不同班次的需要及员工意见进行了调整。目前，员工满意度基本达到95以上。

在五月份员工餐厅收支报告中，已实现包餐费用包含餐厅电费、每月人事费用当月工具、物料采购费用、夏季每周两次的凉茶、糖水的所有费用，在员工满意的基础上合理降低成本。

仓库管理

通过制定《物料验收制度》、《采购管理制度》等，首先从物料验收的环节开始严格控制物料的品质，增加了由业务部门派人协助验货的环节，减少不合格品的发生。其次，加大仓库对物料的管理职责，在采购物料的价格、品质上，与历史价格、原用物料品质进行对比，严格把关，不合格的一律予以退货处理。

为配合财务部做好费用划拨的工作，工程物料的使用在月度盘点表中做到每一件物料清晰列明用在何处，费用所属。

增加了样板房物品的管理，联合材料部进行了彻底的核对，对遗失、错帐、损坏等情况进行了清点。在多次的样板房搬迁中，仓库参与物品的打包、清点、交接、存放等工作，弥补了以前样板房物品清单不完整的现象。在上半年集团财务部联合进行的资产盘点中，行政、工程仓库均做到了帐货相符。

车队管理

根据上半年车队被投诉的主要原因及存在问题，制订了《司机奖惩条例》，以季度的形式进行考核，并推出安全驾驶奖。对业主提出投诉的司机，给予惩罚，并由司机本人向业主进行解释和道歉，提高司机对服务规范的重视。

上半年，逐渐有业主提出有偿用车服务的需求，有租车及租司机两种。为规范操作，制订了有偿服务标准，在不影响正常运行的情况下，均满足业主的需求，服务创收。

采购管理

在上半年的采购工作中，提高采购的计划性，基本完成各部门的采购工作，及时核价。虚心向业务部门学习商品知识，在大批量不确定质量价格的采购中，联合业务部门的主管及材料部同时到采购市场定品质及价格标准。完成了上半年工程物料供应商评估，并根据业务部门的推荐，采用了新的物料供应商，在价格上有所降低。

样板房管理

自一月份起，人事行政部正式接管样板房，在清洁组操作规范原有的基础上，重新制定了《样板房管理制度》及清洁卫生标准，对样板房的员工按清洁标准进行了全面培训，将样板房物品的保管责任落实到个人。接管半年以来，仅遗失两件小装饰物件。主动与营销部门沟通，征询样板房需要改进的问题，及时调整，积极配合。

**员工服务礼仪培训文案范文 第十二篇**

为不断提升乡村旅游从业人员的文明道德素质、经营管理水平和旅游服务基本技能，塑造良好的乡村旅游环境，推进有地方特色的乡村旅游业发展，根据《关于印发市20\_年统筹城乡综合配套改革试点工作任务分工的通知》精神，特制定如下方案：

一、指导思想

以\_理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，按照构建社会主义和谐社会的要求，以促进乡村旅游发展，增加乡村人民从事乡村旅游的收入，改善乡村人民群众生产生活条件为目标，大力开展乡村旅游从业人员培训工作，着力提高乡村旅游从业人员文明道德素质、业务技能和经营管理水平，加快推进建设国际旅游胜地和实现富民强桂新跨越的宏伟目标。

二、培训对象和目标任务

（一）培训对象

在市范围内从事乡村旅游的从业人员。

（二）目标任务

围绕推进具有地方特色的乡村旅游业发展，以服务礼仪、营销策划、烹饪、食品安全等为重点，开展乡村旅游从业人员职业技能大培训，全市培训乡村旅游从业人员1000名。

三、工作要求

开展乡村旅游从业人员培训，是我市全面开展乡村旅游从业人员职业技能培训的工作计划内容。各县（区）旅游局要高度重视，总结本单位往年的好经验、好做法，采取更有力措施，切实抓出成效。

（一）加强领导，落实责任

一是要在往年成立工作机构的基础上，进一步调整充实机构成员，明确牵头部门和分管负责人，切实加强对该项工作的组织领导；二是要将此项工作列入重要议事日程，并积极向本级党委组织部门汇报工作思路和具体计划，主动加强与同级人力资源和社会保障、农业等部门的联系，争取相关部门支持；三是要结合实际制定方案，把任务分解到具体乡（镇），结合本地实际，制定具体的实施方案。

（二）创新方式，加强培训

一是要积极争取当地人力资源和社会保障部门把乡村旅游技能培训纳入补贴范围，同时争取农业等相关部门的经费支持，尽可能地提升培训层次；二是要充分利用本地培训资源，从实际出发，亲自送教到村、送教上门，采取请成功经营者现身说法、统一组织培训与企业自主培训相结合、请专家培训与自我培训相结合、业务培训与技能比赛相结合等多种形式开展培训；三是要利用高等院校、科研院所或培训机构的优秀资源来进行培训；四是要创新培训方法，对示范村（点）的重点农户，采取“请进来走出去”的方式，举办专题培训班，组织示范村的干部和群众代表赴先进地区进行学习考察。

（三）加强监督，完善统计

市旅游局将按照绩效考评要求加强对我市乡村旅游从业人员培训计划的执行情况、乡村旅游从业人员参加培训和保障措施的落实情况及培训质量效果进行检查督促。各县(区)旅游局要做好培训统计报表等相关工作，及时整理档案资料，整理内容包括：办班通知、计划安排、学员名册（含详址和联系方式）、授课教师和专家名册、培训资料、图片及宣传报道、各期培训小结。年底前与全年培训总结一并报市旅游局人事教育科。

**员工服务礼仪培训文案范文 第十三篇**

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，所以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教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。

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，而这些东西正是我们此刻最需要的东西。经过学习，让我们明白了怎样做才能做到互相地尊重。经过学习，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。经过学习，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!

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

**员工服务礼仪培训文案范文 第十四篇**

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐构成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际本事的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会礼貌程度、道德风尚和生活习惯的反映。而高速收费站作为一个服务性窗口单位，收费人员的一颦一笑都受到广大司乘人员的监督，所以如何做好收费站礼貌礼仪就显得尤为重要。

为了提高我站礼貌礼仪的整体水平，20\_年4月19日，我站特邀收费部孙婷同志对我站全体收费人员进行礼貌礼仪培训。

早上，天空下起了蒙蒙细雨，本以为会推迟的礼貌礼仪培训却如期开展。才9点30分，孙婷同志已到达培训现场，我们全体人员对她的到来表示欢迎。紧之后培训就分上午和午时有序的开展起来。

上午主要是培训坐姿，具体有三种坐姿，入口的候车、迎车、停车、递卡、送车手势及问候，出口的候车、迎车、停车、接卡、收钱、找零递发票、送车手势及问候。午时主要是站姿、蹲姿、点头问候、走姿等。而贯穿始终的便是精神面貌、是微笑，八颗牙微笑，发自内心的微笑。

我天生就爱笑，可我又害怕在正式场合微笑，因为我的牙齿实在不太整齐。当孙婷教师开始教我们微笑的时候，我不太敢笑，只是嘴角微微上扬了。她过来了，她跟我说，能够笑的再多一点，眼睛也要笑，并且要发自内心的笑。心里有点小小的尴尬，心想拼了，笑吧，总不能老也被说。于是，嘴角又向上扬了那么一下下，比刚才稍微好点。但始终感觉自我没有发自内心的在笑。想着想着，我脑子开了一下小差，想起小侄子侄女做鬼脸时的样貌，这下我笑了，发自内心的在笑。我没有再去顾忌牙好不好看、尴尬不尴尬。我想懂得好好微笑的女人才能更优雅吧。所以我微笑着问候、微笑着做手势、微笑着走路，微笑着学习所有的礼貌礼仪，同时也得到了孙婷教师的好评。

其实，有时候我们顾忌太多，顾忌的甚至于忘了我们的初衷。我们是一名收费员，我们的目的就是让司乘人员欢乐出行、满意而归。正是因为这样，我们才要更好地向司乘人员展示我们的一个手势、一句问候、一个微笑，让标准的礼貌礼仪在司乘人员的心中扎根、发芽。

总之，一天的培训让我感触很多，也收获很多。在今后的工作中，我会多加练习，争取把每一个细节都做到位。

**员工服务礼仪培训文案范文 第十五篇**

为规范国内各行业开展加盟连锁的商业行为,国家有关部委早就颁发了相关文件（见《商业部特许经营管理办法》商业部令2024年第25号）.对特许方(连锁加盟总部)的主体资格、授权转让内容、参与连锁加盟双方(特许方和受许方)的权利和义务等作出了明确规定。

一、“打铁还得自身硬”

“良禽择木而栖”。作为连锁加盟总部,必须拥有较高知名度的商标品牌。

连锁加盟总部的商标和品牌,是维系加盟连锁体系的纽带,是无形资产转让的重要组成部分,是实现双赢的必要条件。如果没有强势品牌,任何一个有头脑的人,也不会把自己的未来发展寄托在不具有市场影响力的品牌上。只有借助于具有市场发展潜力的品牌,连锁加盟体系内的品牌所有者,才可能实现双赢。

早在20\_年8月，在中国特许加盟及连锁经营荣誉榜评选活动中，百福莱即被评为“中国特许经营(连锁加盟）最具影响力诚信品牌企业”。作为从事洗染行业的企业，百福莱被北京市洗染行业协会评为“A级洗衣服务企业”。

百福莱经销的洗衣设备，不仅有国家轻工业服装洗涤机械质量监督检测中心颁发的“合格证书”，还被吸纳为“中国轻工机械协会洗涤装备分会会员单位”。

作为百福莱公司的总经理，尚云峰本人即是“北京市洗染行业协会专家委员会委员”。由于具备相应的专业知识和技能，经“中国就业培训技术指导中心”培训、考核，尚云峰总经理还具有“中国就业培训技术指导中心”颁发的“职业培训证书”。

百福莱公司所属的“北京现代洗衣职业技能培训学校”，不仅有“北京市劳动和社会保障局”的资质认证，被“北京市劳动和社会保障局”直属单位――“北京市劳动服务管理中心、北京市创业指导中心”评为“创业推荐单位”，还被“中国商业联合会洗涤专业委员会”授权，以“中国商业联合会洗染业百福莱培训中心”的名义，开展洗染业相关的培训工作，被“北京市洗染行业协会”认定为“指定培训单位”。

至于百福莱公司被“意大利芬尼斯中国总代理”授权：作为“意大利芬尼斯北京培训基地”，被“北京市洗染行业协会”授权：作为“北京市洗染行业色泽事故衣物染色救治中心”，在国内众多开展洗衣业连锁加盟企业中，更是凤毛麟角、独树一帜。

二、专家团队，资源共享

品牌被众多顾客所认可、所接受,代表它是一种符合消费者需求的优质产品和服务,总部所提供的产品或服务的水平越高、质量越好、个性越鲜明,越能博得消费者的喜爱和青睐。

百福莱公司在北京市被称作“寸土寸金”地段的“CBD核心”地区，开设有自己的“样板店”，以验证将要复制的连锁加盟体系的经营项目、管理模式是否可行。

百福莱“样板店”还是新加盟商的培训基地。洗衣店如何开展营业活动,如何对各种质料的衣物进行清洗、护理、熨烫,洗衣店如何对员工进行培训、管理,洗衣店如何应对顾客的投诉等等,诸如此类的种种问题,加盟商在百福莱“样板店”均能获得较为满意的答案。

除节假日之外，百福莱公司一般有两位公司特聘的业内专家坐班，以协助处理洗衣店运转过程中可能出现的疑难问题，解答各地加盟商以及学员朋友的技术咨询。

遇到某些典型的事故案例，或针对某件具有代表性的衣物，坐班专家会不失时机地召集相关工种、岗位的员工和参与培训的学员，相互探讨，切磋，灵活、多变地开展业务技术素质培训。

利用淡季对加盟商进行重点提高技能培训，是百福莱公司惯常采取的培训方法。身为“北京市洗染行业协会副秘书长单位”，百福莱利用这一有利条件，发挥行业协会专家团队的集体智慧，有计划、有组织、有步骤地组织具有某些特殊专长的相关专家，对加盟店各岗位、各工种的员工进行重点提高培训。

例如：汪学仁秘书长的洗衣店管理艺术培训，张媛媛老师的洗衣店营业服务培训，齐大同老师的去渍技巧培训，吴瑞章老师的衣物熨烫培训，杜秀章老师的皮革制品美容护理培训，尚云峰总经理的企业文化培训等。通过重点提高培训，可以不断改善和提高百福莱连锁加盟体系的全员素质，以适应洗衣业发展的需要。

这支过硬的团队，保证了培训效果立竿见影，保证了学员能学到真实的本领，保证了百福莱的加盟体系永远立于不败之地。

三、培训有教材，操作有标准，服务有规范

“一流的企业做标准，二流的企业做品牌，三流的企业做市场。”这是业内众多有识之士评论连锁加盟总部层次时常讲的话题。

洗衣业具有服务性、礼仪性与工艺实施手工操作性等特点。为满足现代洗衣对从业人员的高素质要求,洗衣店必须建立合理、规范、完善的规章制度,实行规范化服务,使洗衣店的各项工作程序化、制度化,做到洗衣店管理有制度,员工行为有规范,服务顾客有标准。只有这样,洗衣店才能征服顾客，创造出自己的品牌。

连锁加盟的本质就是复制。要复制就要有标准。为此,作为开展连锁加盟总部的百福莱公司,除了制定必备的招商手册之外,还制定了各种切实可行的规范和标准。这些手册、规范和标准不仅有助于总部经营诀窍的传递,更重要的是,通过这些规范和标准的实施。可以确保百福莱连锁加盟体系统一、高效地运行。

百福莱总部制定的手册和规范文本分为两大类。一类是职业技能方面的技术培训类手册,另一类是规范行业行为、促进加盟店经营管理的运营管理规范文本。为便于各加盟洗衣店及时准确地定购各自需要的各种去渍材料、清洗材料、皮革制品护理保养材料等,百福莱总部还制定了相应的洗衣业常用的化工产品说明书。

A.技能培训类手册

1.服务手册

随着市场竞争的加剧,人们消费观念的转变,顾客维权意识的增强,优化服务意识,美化服务环境,增加服务项目,强化服务功能,提高服务效率,是确保洗衣店稳定发展的必由之路。为此,百福莱制定了相应的服务手册,向加盟商诠释服务定义,讲解服务特点,认识服务层面,介绍服务礼仪,训练服务技能,巧妙应对顾客投诉和冲突。

2.门店营业员手册

门店营业员是洗衣店的形象大使。他(她)们的一言一行、一举一动,不仅体现了洗衣店的管理水平、经营理念,也反映了洗衣店员工的精神面貌和整体素质。总部不仅关心洗衣连锁店的形象设计与营业环境,更注重门店营业人员的选拔、教育与培养。

3.职业技能培训手册

洗衣业虽是劳务型服务行业,手工操作比重大,但涉及学科门类多,需要了解掌握的基础知识十分广泛。所以,百福莱总部编制了详尽的技术培训资料,以帮助加盟商不断提高职业技术素质和工艺操作的熟练程度。

4.设备使用维护手册

随着人类社会的进步和现代科技的发展,洗衣业的机械化、自动化水平不断提高,各种各样的现代洗衣设备不断涌入洗衣市场。百福莱制定的设备使用、维护手册，能帮助员工熟悉了解常用洗衣设备的结构、原理、性能、使用操作和维护保养,对各种常用的洗衣设备,做到心中有数,运用自如,还能对设备运转过程中可能出现的各种故障及时进行处理。

5.化工材料选择应用手册

洗衣店运营过程中,会用到各种各样的去渍材料、清洗材料以及皮革制品护理保养材料。为此，百福莱总部编制了相应的培训资料,对各种化工材料的组成、配伍、性能及应用方法进行详细的介绍,帮助加盟商提高业务技术水平。

B.洗衣店的经营管理规范文本

为了使加盟体系内的洗衣店有序运作,百福莱总部编制了相应的管理规范。

1.职责类管理规范

为明确各部门或各岗位的职责范围,总部制定了相应的管理规范,如洗衣店干部管理规范、业务人员管理规范、门店营业人员管理规范、洗衣店物资管理规范、洗衣店财务管理规范、机动车驾驶员管理规范、营业环境管理规范、员工宿舍管理规范等。

2.程序类管理规范

为确保连锁加盟体系内各加盟店的经营运作规范化、标准化,百福莱总部对洗衣店各部位、各工种的工作程序、操作顺序、工艺流程等制定了相应的工作规范,作为洗衣店经营运作过程中各部位、各环节的行动指南。

3.标准类制度要求

品牌经营的核心是质量。所以，百福莱总部制定了相应的标准以促使各洗衣加盟店服务规范化、质量标准化。例如营业环境卫生标准、门店营业服务标准、衣物水洗、干洗质量标准、真皮制品清洗护理质量标准、织物熨烫质量标准、洗衣设备使用维护要求等。通过各类标准和要求,强化质量意识,建立严格的质量评估体系。

4.考核类规章制度

“没有规矩不成方圆。”这是人人皆知的道理。为规范员工的行为,使各加盟洗衣店有序运作,必须以规章制度为依托,将各种工作规范、标准、要求细化、量化、具体化,将其渗透到洗衣店经营管理过程中,变成员工的自觉行动。百福莱制定的考核类规章制度包括:各部位、各工种的劳动纪律、考勤制度、设备维护保养制度、政治学习制度、民主生活会制度、业绩评议制度等。

5.奖惩类规章制度

影响洗衣店经营运作的诸多因素中,人是第一要素。洗衣店的社会效益、经济效益、服务质量与服务水平,很大程度上取决于员工的职业道德、工作态度和操作技能。为奖优罚劣,激励先进,百福莱总部制定了相应的奖惩条例和激励策略,协助各加盟商指导和控制员工的行为,激发员工的工作热情和内在潜力,使员工把自己的智慧、能力和需求与洗衣店的全面进步紧紧结合起来,进而促进连锁加盟体系的发展。

百福莱制定的各种制度和管理规范,并不是一成不变的。随着连锁加盟体系各方面工作的开展,各种手册、规范、制度、要求等,还在不断进行改进和完善,以适应连锁加盟店服务顾客的需要。

百福莱人深深懂得,创建品牌之路并非鲜花铺就,诚信服务来不得半点虚伪夸张。百福莱人会一如既往地坚持求实、奉献的企业精神,为推动洗衣业的发展，积极贡献自己的一份力量。

**员工服务礼仪培训文案范文 第十六篇**

一、 全年接待情况

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为

工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

酒店房费营业额收入为万元，较去年同比

出租率 %，同比下降%；其中散客出租率：% ；协议客户出租率：% ； 团队出租率：%

平均房价元，同比下降%。其中散客房价：元 ；协议客户房价：元 ；团队房价：元

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在：

1.随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争 ，酒店本身的优势逐步弱化；

2.酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；

3.营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

二、加强业务培训，提高员工素质

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

注重人性化服务

（1）、我们酒店是涉外酒店，酒店共接待外宾 名，涉及 个国家，所以我们总台每月都会接待名左右的境外客人，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。总台现有人员英语基础参差不齐，部门以接待日常用语为培训内容，并由人事部进行培训，争取在4月底全部拿到c级英语、日语证书。部分员工争取拿到b级英语证书，使培训工作具有其实用性和针对性。，

（3）、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从月至今现已征集到宾客意见书份，赠送小礼品份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。 四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行\_门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存; 对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

前厅部20\_年总体计划

一、工作计划

1、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客资料本”的形式建立接待处的第一手资料。

2、激励前厅的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚了解酒店客房出租的实际情况。

3、前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

二、管理计划

1、服务质量是酒店品牌的本质特征，树立良好的品牌形象，首要的就是抓员工的素质，员工的服务质量，为更好的加强部门的服务，每天由主管对前厅部进行卫生、服务质量的督促

、检查。

2、建立部门“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对最佳员工进行奖励。

3、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的客。

三、培训计划

前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，将为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过酒店的客人都能留下深刻美好的印象。而最重要的还是利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

具体培训计划如下：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

2、开展各岗位的标准化、程序化培训。

3、部门内部进行业务知识的交叉培训。

4、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

5、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

6、前厅部应知应会，内容包括

工作总结暨20\_年工作计划

一、 全年接待情况

前厅部始终把认真做好预订、接待服务作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，接待好每一位客人，每一个团队，留住到酒店的每一位客人。

酒店房费营业额收入为万元，较去年同比

出租率 %，同比下降%；其中散客出租率：% ；协议客户出租率：% ； 团队出租率：%

平均房价元，同比下降%。其中散客房价：元 ；协议客户房价：元 ；团队房价：元

各项经营指标均有所下降,分析原因主要表现在：

1.随着各类特色酒店和经济型酒店的竞争 ，酒店本身的优势逐步弱化；

2.酒店的客源结构和层次单一，引起酒店客户的流失；

3.营销难度的不断增加（虽然全球经济有所回暖，但各机关和单位消费仍以节支为主给酒店营销及回款带来一定的压力。）

二、加强业务培训，提高员工素质

（1）、在日常工作中我们注意到员工操作过程中服务规范化还能应付，但灵活性的服务相对缺乏，今年我部门严格按照年培训计划开展培训，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个行之有效的报到流程及与会务组之间的配合，前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。发现问题反馈信息，共同协商及时调整,以达到最佳服务标准。

（2）、部门以座谈的形式培训服务意识培训与接待语言技巧培训，邀请区出入境管理处的警官培训外宾证件识别与扫描、全部通过当场考核。财务部培训中外信用卡、支票收取与填写、外币识别与兑换，要求让我们的员工在业务知识上有进一步的提高，能更好的为客人提供优质的服务。

（3）、结合行业特点，做好迎世博”做好窗口接待服务，以员工培训、环境整治、提升设施服务能级和志愿者活动等为主要内容。今年前厅部已申报区“工人先锋号”及镇“文明窗口”，并有名员工荣幸成为镇“优质服务明星”。

三、注重人性化服务

（1）、我们酒店是涉外酒店，酒店共接待外宾 名，涉及 个国家，所以我们总台每月都会接待名左右的境外客人，迫使要求我们有过硬的业务接待水平。总台现有人员英语基础参差不齐，部门以接待日常用语为培训内容，并由人事部进行培训，争取在4月底全部拿到c级英语、日语证书。部分员工争取拿到b级英语证书，使培训工作具有其实用性和针对性。，

（2）、从6月份，根据国家旅游总局提出有关退房时间的规定，前厅部及时调整，除在客人入

（3）、对入住酒店3天以上的宾客，在退房时，用宾客意见书的形式请宾客对酒店整体服务、环境、设施等提出建议与意见并赠送小礼品，从月至今现已征集到宾客意见书份，赠送小礼品份，并将宾客提出的意见及时反馈于相关部门。 四、重视安全防范意识，加强相关数据各类报表的管理，严格执行\_门的有关规定。

以区出入境外宾登记98%正确率为标准，及市公安局一客一登记要求，的对每位入住的客人进行严格的登记制度，对未携带身份证的客人，我们做到认真负责的态度请客人到当地派出所核实身份后登记入住，严把入住登记关。对外宾我们制定个人自查，主管必查、经理抽查的制度。同时我们狠抓钥匙的保管和使用制度，对遗失房卡的重新制作做到认真核实，仔细确认;对住客的贵重物品寄存做到提醒寄存; 对所有的订单、报表和数据指定专人负责，分类存档、统计保存。

前厅部20\_年总体计划

一、工作计划

1、做好客史资料统计，特别是常住客及商务客，拟以“常住客资料本”的形式建立接待处的第一手资料。

2、激励前厅的推销意识，促进其积极性。接待员应在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日入住情况灵活掌握房价，强调“只要到前台的客人，我们都要想办法让客人住下来的宗旨，争取更多的入住率。每月对客房出租率、出租额进行报表式分性，共同探讨其中的原因，让员工看到酒店实际情况，“参与”管理，清楚了解酒店客房出租的实际情况。

3、前厅部是整个酒店的中枢部门，它同客房、销售、餐饮等部门都有着紧密的工作联系，如出现问题，要主动和相关部门进行协调解决，避免事情的恶化。

二、管理计划

1、服务质量是酒店品牌的本质特征，树立良好的品牌形象，首要的就是抓员工的素质，员工的服务质量，为更好的加强部门的服务，每天由主管对前厅部进行卫生、服务质量的督促、检查。

2、建立部门“优秀员工”评定细则，并由部门岗位推荐候选人，由部门所有员工投票，对

最佳员工进行奖励。

3、我酒店所处的地理位置存在着一定制约性，为了不断加强酒店的知名度，要求前厅部员工对每一位进入酒店的宾客提供热情详细的问讯服务，争取吸收更多的客。

三、培训计划

前厅部深知，没有培训就不可能有长足的进步，将为员工组织各种形式的培训：现场培训、实践考核等等。重点进行礼仪、形体、程序、应知应会、消防等方面的培训，开展标准化、程序化培训。对前台员工进行“前台服务用语”、“技巧销售客房”、“问讯服务”、“常见问题处理”和“失误补救技巧”等的专题培训。在规范化的基础上为客人提供个性化、特色化服务，力争使每位来过酒店的客人都能留下深刻美好的印象。而最重要的还是利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

具体培训计划如下：

1、加强预订技巧的培训，不断提高房间的入住率。

2、开展各岗位的标准化、程序化培训。

3、部门内部进行业务知识的交叉培训。

4、每月对各岗位的案例进行总结、分析、讨论。

5、对员工进行“怎样留住客人”的专题培训。

6、前厅部应知应会，内容包括嘉定、马陆各著名景点、各类商场、周边交通线路等。，

7、对市出入境即将实施的48小时免签证制度，每季度培训外宾证件，培训资料当月进行上传.

各著名景点、各类商场、周边交通线路等。，

7、对市出入境即将实施的48小时免签证制度，每季度培训外宾证件，培训资料当月进行上传.

**员工服务礼仪培训文案范文 第十七篇**

>一、导诊护士礼仪培训背景

目前医疗市场竞争激烈，患者对医院的要求越来越高。对于初进医院大门的病人来说，医院导诊护士是第一个迎接病人的人，也是病人寻找信赖对象的第一选择，如何取得病人的信任，并给予正确的引导与服务，是导诊护士所要经过医院培训学到的内容。

在现代医疗快速发展的进程中，导诊护士在医院工作中的地位越来越重要，是搭建医院与患者关系的桥梁。“以患者为尊，服务至上”是导诊护士的服务宗旨，“维护医院形象，注意自身形象”是导诊护士的工作纪律。

患者到医院就诊，首先接触到的就是导诊护士，同时在以后的就诊过程中，也离不开导诊护士，导诊护士的每一个细微仪表都可以给患者带来亲切和信赖，我们不仅可以使患者从一入院就产生安全感和亲切感。同时还可以展示我们医院的精神风貌。

在导诊护士服务工作中，导诊护士不仅要塑造良好的个人职业形象，还要针对患者的具体问题给予指导，并采取灵活的语言交流方式，给患者营造一个温馨、健康的氛围。

良好的服务礼仪在提升导诊护士个人形象的同时，还提高了患者与其它工作人员对导诊护士的满意度，从而提升医院在外界的整体形象。

>二、培训对象

医院导诊护士

>三、培训目标

1、了解医

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！