# 职员的礼仪实训心得体会（优秀21篇）

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-09-13

*通过写心得体会，我们可以将自己所学到的东西重新整理和梳理，加深对知识的理解和记忆。写心得体会时，可以采用段落式的结构，将同一主题的内容进行分段展开，便于读者理解和接受。以下是我的一些心得体会，供大家参考。第一，通过长时间的学习和实践，我深刻...*

通过写心得体会，我们可以将自己所学到的东西重新整理和梳理，加深对知识的理解和记忆。写心得体会时，可以采用段落式的结构，将同一主题的内容进行分段展开，便于读者理解和接受。以下是我的一些心得体会，供大家参考。第一，通过长时间的学习和实践，我深刻认识到努力付出是成功的关键；第二，积极主动地参与各种活动能够锻炼自己的能力和拓宽自己的视野；第三，与他人的沟通和交流是增进理解和促进发展的重要途径。希望这些心得体会对大家有所帮助，希望大家也能将自己的心得体会记录下来，与他人分享。

**职员的礼仪实训心得体会篇一**

第一段：介绍实训礼仪的概念及重要性（字数约200字）。

实训礼仪是指在实习或实训过程中遵守的一系列规范与准则，它涵盖了仪容仪表、言谈举止、社交交往等方面。实训礼仪的重要性不言而喻，它不仅关系到个人的形象与信誉，也涉及到工作效率和人际关系的建立。在实训过程中，如果缺乏合适的礼仪素养，不仅会影响自身的职业发展，还可能给他人带来困扰和不满。

第二段：关于仪容仪表方面的心得理解（字数约300字）。

在实训过程中，我深刻体会到仪容仪表在展现个人形象时的重要性。衣着整洁、干净是起码的要求，适当的打理个人形象会显得更加专业与有序。此外，仪表还包括发型、修饰品和化妆等方面，要根据具体场合进行合理的搭配与选择。例如，在重要会议上，我会选择适当的正装，搭配简约的发型与妆容，以展现我端庄、专业、有条理的形象。仪容仪表的正确把握可以让他人对我产生良好的第一印象，进而为我建立好的人际关系提供了有利条件。

第三段：言谈举止方面的心得体会（字数约300字）。

言谈举止是实训礼仪中不可忽视的一环，它反映着个人的教养和素质。在实训中，我养成了注意用语的习惯，学会与他人进行友善、尊重的交流。在与领导或同事沟通时，我更加注重自己的语速、语调和用词，在表达意见时力求准确、简明扼要。尊重他人的意见是有效沟通的关键，即使意见不同也要保持冷静和客观，避免产生不必要的争论和冲突。同时，我还学会了控制自己的情绪，不在工作中表现出过多的个人情感，以避免给他人造成困扰和压力。

第四段：社交交往方面的心得体会（字数约300字）。

在实训中，社交交往能力既影响着个人的工作效率，也关系到整个团队的凝聚力和和谐度。因此，我注重与他人保持良好的关系，学会与不同性格和背景的人建立互信。在团队合作中，我会主动与同事沟通，分工协作，及时进行工作反馈，以保持团队的紧密联系。此外，我也积极参加各类社交活动，拓宽自己的人脉关系。通过这些实践，我发现友善、真诚、善于倾听和关注他人是建立良好社交关系的重要因素。

第五段：总结实训礼仪的重要性及对个人发展的意义（字数约200字）。

实训礼仪作为一种规范与准则，对个人的职业生涯发展至关重要。它不仅提高了个人的形象与信誉，也提升了工作效率和人际关系的质量。在今后的求职过程中，实训礼仪将成为竞争中的一种优势，能够帮助我在众多求职者中脱颖而出。同时，实践实训礼仪也为我培养了自信心和人际沟通能力，为未来职业发展奠定了坚实的基础。因此，我会时刻铭记实训礼仪的重要性，不断完善自己，为自己的职业道路打下坚实的基石。

**职员的礼仪实训心得体会篇二**

今天下午，我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课-由中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-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\'。

一、微笑原则;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\'。听了这句话，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。

二、如何打动顾客的方法:。

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。

**职员的礼仪实训心得体会篇三**

第一段：引言（约200字）。

实训期间，我深刻体会到了礼仪的重要性。实训不仅仅是为了接触实际工作，在工作中展示自己的专业素养与能力，更重要的是培养自己的职业礼仪意识。身为一名大学生，我意识到作为未来社会的一份子，与人交往时，形象和礼仪都会对我产生深远影响，因此我特别重视如何在实训过程中运用正确的礼仪，让自己更好地融入工作环境，展示职业魅力。

第二段：注意仪表仪容（约300字）。

首先，良好的仪表仪容是礼仪的基础，也是与人交往时的第一印象。在实训期间，我注重修饰自己的容貌和形象，着装整洁大方，每天保持良好的仪容。此外，仪表上的细节也非常重要，比如注意个人卫生，保持身体清洁，控制情绪表达等。通过这些细节的调整，我深刻体会到，仪表仪容的整齐与干净，给人留下的印象会更好，也会更加受到同事与客户的肯定。

第三段：注重言谈举止（约300字）。

与仪表仪容相比，言谈举止更能展现一个人的修养和素质。在实训期间，我学会了注意自己的语言表达与举止礼仪。在与同事的交往中，我尽可能用优雅、得体的语言进行交流，并且学会了倾听和与人沟通的技巧。当我与实习导师或上级领导交流时，我更加注重谦虚、有礼貌的态度，并时刻提醒自己保持微笑，以展示自己的积极态度。言谈举止的得体，不仅有助于提升自己的影响力，也能够让我在工作中更加得心应手。

第四段：合作与团队意识（约200字）。

实训中，我也发现了礼仪在团队合作中的重要性。遵守规则、尊重他人的工作和安排，是以礼仪示人的体现之一。在实训项目中，我尽量遵守规定，尊重他人的意见和决策，并且积极与团队成员进行合作，共同完成任务。通过这样的团队合作，我不仅更好地完成了实训任务，也提高了自己的团队意识和协作能力。

第五段：总结与展望（约200字）。

通过实训礼仪的实践，我意识到礼仪对个人的重要性，它可以提高个人的专业魅力，加强个人与人交往的能力。我相信，良好的仪表仪容与合适的言谈举止，会为我的未来职业生涯打下坚实的基础。因此，我将在以后的学习和工作中更加注重礼仪，不断提升自己的专业素养和职业形象，以成为一个更成功的人。

**职员的礼仪实训心得体会篇四**

经过这次礼仪实训，才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要，才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西，也才知道礼仪一词所涵盖的文化跟修养!

我们首先学习了礼仪的概念，以及礼仪所涉及的各个方面，课堂中还不时有同学的演习，老师的示范，听来也容易接受，更可以根据所学习的礼仪知识来衡量自己!因为一个人的底蕴跟内涵并不是很容易就可以被别人发现的，所以我们需要礼仪，这扇展示自己的窗户，中国是一个礼仪之邦，在一个随时都在推销自己的商业化年代，我们更需要标准专业的礼仪!

有礼走遍天下，无礼寸步难行。对于我们学习市场营销专业的学生而言，礼仪是工作中必不可少的一门学问，或者说是一门技能。市场营销就是要跟消费者跟客户打交道，要想别人接受你的产品，就必须要让消费者跟客户接受你这个人，这样才会对你的公司跟产品产生最初的好印象!然而礼仪就是人与人沟通中所必须的诚意，尊重!如果一个人连最基本的礼仪都没有，又有谁能够接受得了他，更别提跟这种粗鲁的人合作做生意了!

对于商务礼仪的训练，我觉得并不是整夜睡木板，整天靠墙站就可以了的!一个人的礼仪品行首先是由内而生的，如果一味的重视给人的感觉但是确实没有内涵与内在的修养又何尝不是在自欺欺人人，而且还欺人欺得那么的辛苦!所以修身当从修心而起，一个真正有内涵有修养的人严格要求自己来也必定不是难事!而修心最好的办法就是多读书!(自认没有喝那么多的墨水，此话说来甚是惭愧，话题扯远了，就此打住)。

实训期间，本班同学借多媒体教室放了部美国大片——《杀手代号47》，说这个当然不是鼓励大家都去当杀手，只是男主角的走路姿势真的是很标准，不信可以去看看，应该说去学学。那样的姿势绝对符合商务礼仪的标准，而且我觉得电影里的东西更加容易模仿，因为毕竟那也是一种文化!

这是我第一次参加实训，也不知道实训总结该怎么写，就随便说了些自己的感受与看法!而且在以后的日子里，我会按照商务礼仪中的准则去要求自己，还有继续我一直在进行的修心!

**职员的礼仪实训心得体会篇五**

前段时间在学习礼仪活动中，我通过观看礼仪知识讲座的相关录象，觉得我们售水窗口组织的学礼仪活动十分必要，十分及时，我也很有感触。我认识到要为岗位做贡献，对礼仪的掌握是决定服务质量的好坏、工作效率的高低的必要条件，有规矩才有方圆，对用户到窗口办理业务既要做到“规定动作”完美又要“自选动作”出彩，那么自己平时在工作中对礼仪的运用就很重要。

礼貌礼仪资料多种多样，它包括我们平时的举止、表情、谈吐和待人接物等各个方面，回顾参加工作以来在公司领导班子和部门领导的带领和要求下，我们供水窗口以提高服务观念和业务素质，重视规范各项工作程序、完善服务制度、努力提高办事效率的思想为指导，礼仪形象的提升更是为我们做好业务工作锦上添花。平时只有做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事，才是我们窗口业务员，讲礼仪、用礼仪的归属。通过这次学习，礼仪在此刻的日常生活和工作中无处不在，也是我们体现个人素养和职业素质的外在表现。古人云“礼仪者敬人也”，礼仪既是严格要求自己的言行举止，更是对他人的一种尊重。在这次礼貌礼仪学习之后，我感到在平时的工作中，我有很多地方都做得不到位，比如在平时，礼貌用语声音太小、不到位，面部无表情等常见问题都没有多加注意，我觉得只有通过不断的学习礼仪知识，并且运用到日常的生活和工作中，才能更好的体现我们供水窗口的风采，同时要牢固树立以“安全优质供水，真诚服务社会”为宗旨的服务诺言，坚持工作中衣着整洁，用语规范，礼貌待人，不刁难、怠慢用户;对用户提出的问题，要做耐心细致的解释答复，不敷衍了事。对市民的咨询来访，坚持做到耐心答复。以真诚的服务态度和礼貌的礼仪风貌，展现我们新一代供水人的良好形象。

不管我们身处在哪种岗位，不管我们做得的工作再平凡但是，如果我们每个人都能从我做起，从此刻做起，知礼仪、讲礼仪，严格要求自己，紧记服务宗旨，才能更好的树好自身形象，树好单位形象，展现我们供水人的良好风采。

**职员的礼仪实训心得体会篇六**

学习，使我受益匪浅，才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要，才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西，也才知道礼仪一词所涵盖的文化跟修养！

我们首先学习了礼仪的概念，以及礼仪所涉及的各个方面，这里面包括个人的站姿、坐姿以及在介绍别人的时候手势问题，同时也教给了我们班的女生化妆的知识，尽管对于男生而言这并不是多么的感兴趣，在课堂中还不时有同学的演习，老师的示范，听来也容易接受，尤其是在讲化妆知识的时候，老师更是让班上的女生带上自己的化妆品，现场给我们来了示范。不得不说选择适当的化妆品和与自己气质、脸型、年龄等特点相符的化妆方法，选择适当的发型来增添自己的魅力。它能够将一个人的魅力更好的展现出来还可以借此遮住其他别人不愿意展露出来的地方，从而是一个人的气质得到提升。需要说明一点的是：人前化妆是男士们最讨厌的女性习惯。关于这一点，惯例放宽了。女性在餐馆就餐后，让人见到补口红，轻轻补粉，谁也不再大惊小怪。不过，也只能就这么一点，不能太过分。需要梳头，磨指甲，涂口红和化妆时，或者用毛刷涂口红时，请到化妆室，或盥洗室进行。在人前修容，是女性使男性最气恼的一个习惯。同时还可以根据所学习的礼仪知识来衡量自己！因为一个人的底蕴跟内涵并不是很容易就可以被别人发现的，所以我们需要礼仪，这扇展示自己的窗户，中国是一个礼仪之邦，在一个随时都在推销自己的商业化年代，我们更需要标准专业的礼仪！走遍天下，无礼寸步难行。对于我们开了市场营销课程的学生而言，礼仪是工作中必不可少的一门学问，或者说是一门技能。市场营销就是要跟消费者跟客户打交道，要想别人接受你的产品，就必须要让消费者跟客户接受你这个人，这样才会对你的公司跟产品产生最初的好印象！俗话说的好，给别人的第一印象是很难改变的，所以这就要求我们要给别人以足够的诚意，就好像如果我们因为某一件事要到顾客办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。按门铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再说明来意。同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸划玩弄顾客桌上的东西，更不能玩顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。并且在主人未坐定之前，不易先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷“二郎腿”。我们在交谈的过程当中要用积极的态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。眼睛看着对方，不断注意对方的神情。站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背在背后，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当主人起身或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。那么我相信，顾客对您的第一印象是非常不错的。

对于商务礼仪的训练，我觉得并不是整夜睡木板，整天靠墙站就可以了的！一个人的礼仪品行首先是由内而生的，如果一味的重视给人的感觉但是确实没有内涵与内在的修养又何尝不是在自欺欺人。一周的实训让我深刻的体会到一些看似普通的事情，但是当你真正要做好它时，却发现还是有一定难度的，记得在这个过程当中作为一名求职者站在讲台上面试，虽然有进步，但是老师依旧提出了我的不足，相信这样会使我在即将加入社会的面试大潮中增加一点筹码，所以对于这次的商务礼仪实训，对于我的心理上还是有了很大的感触和感悟，我相信，假以时日，我会在求职的时候找到一份适合自己的工作。

**职员的礼仪实训心得体会篇七**

第一段：引言（150字）。

实训是人们接受专业培训的重要环节，而实训礼仪作为一个重要的组成部分，对于我们的职业发展至关重要。在实训过程中，我通过参与不同的实训项目，深刻体会到了礼仪的重要性，并积累了一些宝贵的经验和心得。在本文中，我将就这些心得进行总结和分享，希望对读者有所启发。

第二段：科学制定实训计划（250字）。

首先，制定一个科学合理的实训计划对于实训的顺利进行至关重要。我在实训的过程中认识到，实训计划必须要充分考虑个人的职业目标和发展方向，以确保实训内容对于个人的职业发展有意义。在制定实训计划时，我们要明确实训的目的和任务，并根据实训的具体内容和时间要求，合理分配时间并制定详细的实训进度，确保在实训过程中能够做到高效地完成各项任务。

第三段：良好的仪容仪表（250字）。

仪容仪表是一种相貌和精神文化素质的体现，对于个人形象的塑造和职业发展至关重要。在实训过程中，我认识到良好的仪容仪表能够给他人留下深刻的印象，提升自己的形象。因此，我会注意自己的仪表形象，保持整洁干净的外表，穿着得体，符合实训场合的要求。此外，我还会注意自己的言谈举止，保持礼貌和谦虚的态度，并注意自己的言语表达和举止举止是否符合职业的要求。通过这些努力，我的仪容仪表得到了同学和老师的认可，并给我今后的职业发展带来了更多的机会。

第四段：与师生合作相处（300字）。

在实训中，与师生的相处态度和技巧也是非常重要的。首先，我们应该尊重师长，虚心听取他们的意见和建议，并积极参与到实训中。同时，也要有一颗宽容的心，理解并接受他人的不足之处，避免因为个人的成见或意见产生冲突。在与同学的相处中，我们要保持良好的沟通，相互尊重，建立团队合作的意识。通过与师生的良好合作，我不仅与他们建立了深厚的师生关系，也学会了如何更好地与他人相处、合作。这些经验对于我今后的职业发展有着积极的影响。

第五段：总结（250字）。

通过这次实训，我深刻认识到了实训礼仪的重要性，并通过实践经验积累了一些宝贵的心得。科学制定实训计划、注意良好的仪容仪表、与师生合作相处的技巧，都是我在实训过程中获得的宝贵财富。此外，我还明白了礼仪的重要性是长久的，要在工作、学习和生活的各个环节中都要严格遵守和维护。通过实训中的一点一滴的积累和努力，我相信我会在未来的工作和生活中收获更多，并积极运用这些经验和技巧，不断提升自己的专业素养和个人形象。

结语（200字）。

通过这次实训，我深切地体会到了实训礼仪的重要性，并有了更深入的认识。良好的礼仪不仅是个人形象的体现，更是职业发展的利器。通过制定科学合理的实训计划、注意自己的仪容仪表、与师生合作相处，我积累了很多宝贵的心得和经验。希望这些心得和体会对于读者有所启发，引起大家对实训礼仪的重视，提高自身的职业素养，迎接更好的职业未来。

**职员的礼仪实训心得体会篇八**

动态礼仪实训是一次非常难得的机会，它让我认真领悟到礼仪的重要性和价值。在这次实训中，我受益匪浅，不仅仅是提高了自己的良好形象，更是学到了一些与人相处的技巧。此外，在实训过程中，我也体会到了自身的不足，发现自己还有很多需要提高的地方。因此，我将在本文中分享我在动态礼仪实训中的心得体会。

第二段：重视细节。

动态礼仪实训中，最让我印象深刻的是注重细节所带来的变化。我们表现好坏是在微观的细节上体现出来的。一个在细节方面做得好的人，会让人感觉周到和真诚；反过来，如果在细节方面做得不够好，也会让人产生疏离和不信任的感觉。因此，在日常生活中要时刻关注自己在细节方面的表现，不断改进自己的礼仪修养。

第三段：注重沟通。

动态礼仪实训促使我意识到了沟通的重要性。良好的沟通是人与人之间互相理解沟通的桥梁，也是建立良好人际关系的关键。在实训中，我注意到，与别人交流应细心倾听，并及时回应对方的言语和动作。此外，在口才、语言表达、肢体语言等多方面也需要不断提高，以准确表达自己的意思，促进与别人的沟通。

第四段：表情和态度。

动态礼仪实训中，我也体会到了表情和态度所带来的影响。表情和态度是最直观的语言，会让人产生强烈的感觉和印象。因此，我们要时刻注意自己的表情和态度，尽可能表现出自己真诚和善良的内心。在实际生活中，一些微小的举动也会引起他人的反感和误解，因此我们要谨慎地对待自己的表情和态度，让自己呈现出更积极向上的形象。

第五段：总结。

通过动态礼仪实训，我认识到了礼仪修养和人际关系处理的重要性，实践中帮我提高自身素养和修养。在这次实训的过程中，我注意到人与人之间的微妙关系是不能忽视的，我们应该时刻警惕这些微小动作对人际关系产生的影响。因此，除了技术实践的训练外，也需要不断加强个人修养和人际交往的能力。动态礼仪实训不只是简单的讲授和演示，更是在训练中体验自己的哲学思考，尤其是在实训的各个环节中一步步演练自己，不断调整自己的心态和行为，让自己更快的融入社会，赢得别人的信任和尊重。

**职员的礼仪实训心得体会篇九**

作为一名在校学习大学生，我认为礼仪素养是非常重要的。无论是在学校还是在工作场合，越来越多的人意识到礼仪素养的重要性。为了提高自己的礼仪素养，我报名参加了动态礼仪实训课程。在这个课程中，我学到了很多关于礼仪的知识和技巧，让我对礼仪有了更深入的理解。

第二段：课程内容。

这个课程的内容非常丰富，分为理论和实践两部分。在理论部分，老师讲解了礼仪的历史和基本原则，如何在各种场合表现出得体的礼仪行为，以及礼仪在现代社会的应用。在实践部分，老师给我们布置了各种各样的任务，让我们在不同场合下实践礼仪，包括商务会议、社交活动、婚礼等等。通过这些活动，我学会了如何站立、坐姿、穿着、发型、化妆等相关技巧，并且认识到不同场合下需要注意的礼仪规范。

第三段：心得感悟。

通过动态礼仪实训，我收获了很多，不仅增强了自己的自信心、亲和力和沟通技巧，还让我更加了解自己的文化自信和身份认同。在这个课程中，我学习到的礼仪规范和技巧不仅适用于社交场合，也可以应用于职业发展中。通过学习和实践，我认识到礼仪不仅仅是一种行为方式，而是一种文化内涵和人际交往的态度。

第四段：实践应用。

在实践中，我发现礼仪素养是一个从内到外的过程。不仅需要在外表上表现出得体的礼仪形象，还需要内在的修养和客观的态度。因此，在实践中，我注重自己的形象和言行举止，更加注重自己的语言和行为对他人的影响。我相信只有在自己做到了得体的礼仪表现后，才能够更好地让别人看到自己的优秀素质和职业素养。

第五段：总结。

总之，动态礼仪实训课程是一次非常有收获的经历。通过这个课程，我的礼仪素养得到了很大的提升，不仅提高了自己的职业素质和社交技能，也锻炼了自己的自信和自律能力。我将把这些学到的技巧和规范付诸实践，不断提高自己的礼仪素养，为自己的职业生涯和个人发展注入更多的力量。

**职员的礼仪实训心得体会篇十**

根据案例内容，模拟办公室上班时的情景。

学生以秘书的身份模拟接电话内容如下:。

1.通知部门经理开会的电话。

2.对方要找王总经理，秘书告知王经理不在的对话情景。

3.对方打错了电话，秘书的应对。

4.对方咨询本公司产品情况时，秘书需要查资料等对方等候的电话。

实训二。

根据案例内容，模拟秘书在特殊时间接电话的情景，所接特殊电话如下:。

1.经理正在开会，有一位客户要找经理，当秘书告诉他经理正在开会后，他仍坚持要见经理。

请演示秘书处理的情景。

2.经理正在会见一位客人，有一位自称是经理朋友的人要经理接电话。

请演示秘书的处理方式。

3.有一位客户的电话，经理交待秘书不要转给他。

请演示这位客户来电话时秘书的应对。

4.有一位客户，所购产品出了一些问题，打电话来，火气很大。

请演示秘书的应对。

实训要求:。

1.本次实训在情景模拟室进行。

2.学生2个人一组。

教师将要模拟的4个情景做成抽签条，由抽签决定演示哪两个场景。

3.每个学生都要演示一次秘书角色。

4.每组演示时间不超过6分钟。

实训二。

1.本次实训在情景模拟室进行。

教师将要模拟的4个情景做成抽签。

学生每8个人一组，每组分为4个小组，由抽签决定演示哪一个情景。

2.学生分别扮演秘书和客户的角色，要轮换扮演一次。

3.演示时真正要从角色的角度考虑，所演示的任务的措辞要认真斟酌，既要符合礼仪，又要有所创新。

4.每组演示时间不超过6分钟。

实训步骤:。

1.指导学生认真阅读案例及实训内容和要求。

2.分析案例主要内容以及本次实训目的。

3.讲解秘书接打电话礼仪要点;秘书接听特殊电话的礼仪和技巧。

4.布置实训任务。

学生分组进行模拟。

实训提示:。

电话时秘书处理日常事务时最常用、不可缺少的交流工具，凡上级指示、下级意见，商务联系、人际交往、业务咨询等都要通过电话进行。

因此，接打电话是办公室最普遍最日常的工作。

接打电话的礼仪十分重要，正确使用电话能提高工作效率，创造友好气氛。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**职员的礼仪实训心得体会篇十一**

动态礼仪实训是现代社会的必备素养，可谓是社交场合的“敲门砖”。初次接触时，我心中并没有太多的期待，认为“礼仪不过是些规矩，为什么要花费那么多时间去学习呢？”但在实践中，我逐渐认识到礼仪的重要性，并深深感受到其中博大精深的内涵。下文将分享我在动态礼仪实训中的心得体会。

第二部分：实践感悟。

动态礼仪实训注重实践操作，因此我最先学习的是行走姿态、动作和带物品。在教练的指导下，我练习了脚步、腿部和臂部动作，包括拿东西的方法和手势。经过反复排练，我逐步克服了走路时的一些习惯动作，变得更加从容自信。通过自我感知和他人反馈，我了解到自己的“微笑数”，并在实践中积极调整，形成更加和谐的形象。在这个过程中，我领悟到了静态姿势的重要性，以及在实战中灵活运用姿态和动作所产生的奇妙效果。

第三部分：交流实践。

动态礼仪实训不仅包括站立与行动的训练，还要包括口头交流的训练。毫无疑问，正面、自信的表达方式具有重大的意义，可以让我们快速捕捉到他人的注意力和共鸣。在实践过程中，我们通过模拟各种社交场合进行口头交流，包括业务洽谈、社交交往、礼仪接待和公开演讲等。通过这样的练习，我懂得了如何利用“三不推销法”建立良好的关系，学会了“听三分、讲七分”的方法，更加了解自己的表达风格和技巧限制。同时，在实践的交流过程中，我也认识到了一些人际交往中需要避免的禁忌和不适当的用语，越过这些障碍，增强了自己的自信和技巧。

第四部分：场景模拟实践。

动态礼仪实训还包括模拟各种场景，如开业典礼、婚礼、晚宴等等。通过这样的模拟，我获得了诸多经验和实践、了解到了如何应对各种复杂的现场情况，更加熟悉和掌握了现代社会举办的各种仪式、礼仪用语和行动方式。当然，这也是一个检验自身的绝佳机会，让我更加清楚地认识到自身的不足，更加切实地加强了自己的礼仪修养和技巧。

第五部分：总结。

经过动态礼仪实训，我认识到了礼仪的重要性，也体验了不同场合、不同环境下运用礼仪所带来的卓越效果。动态礼仪实训的过程，也是一个提升个人修养、增强自信心、塑造良好形象的过程。在今后的新风尚、新场合中，我也将努力将学到的礼仪技巧运用到实践中，成为一个更加完美和优雅的人。

**职员的礼仪实训心得体会篇十二**

沟通与礼仪是人际交往中非常重要的环节，通过沟通和礼仪的实训，能够帮助我们提升自己的自信，提高与他人的沟通能力和交际能力。在这次实训中，我深深地感受到了沟通与礼仪的重要性，也学到了很多技能和方法，对我的成长和发展有着重要的作用。

在这次实训中，我学到了许多关于沟通的技巧和方法，例如如何用正确的语调和表情去表达我们的情感和态度，如何主动地去倾听和理解别人的话语，如何善于引导和倡导积极的交流沟通。通过这些实践和训练，我逐渐意识到了不同的沟通模式和沟通风格对于交流和合作的影响，我也更加清楚了自己的优劣和不足之处，这也让我更加自信和冷静地面对各种沟通困难和挑战，增强了我的沟通能力和信心。

礼仪是一种优美的人际交往方式，是我们可以向他人展示自己的社交素质和修养的重要手段。在这次实训中，我学到了许多关于礼仪的要领和规范，例如如何穿着得体，如何用文雅的语言和礼貌的态度与人交往，如何在不同场合中表现出自己的自信和礼貌。通过这些训练和实践，我逐渐形成了良好的礼仪习惯和行为规范，也更加注重了自己的形象和口才，这让我在社交场合和公共场合有着更加自信和得体的举止和表现。

第四段：对实训效果的评价和总结。

通过这次沟通与礼仪的实训，我深刻地认识到了良好的沟通与礼仪对于人际交往的重要性和功能，对自己的成长和发展有着重要的作用。在未来的生活和工作中，我将更加注重自我的修养和发展，始终保持良好的礼仪品质和沟通效果，以此为基础不断提升自己的职业素养和自我价值，实现人生的自我价值和发展目标。

第五段：对未来的展望和期待。

在今后的学习和实践中，我将更加注重沟通与礼仪的实践和发展，探究不同场合和人群的沟通和礼仪要求，不断追求卓越和完美，充分发挥人际交往的作用和功能。同时，也会更加关注人类交流的文化规范和历史传统，学习和继承我们文化的精髓和底蕴，以此为基础弘扬中华文化和人类文化，对自己、对家庭、对社会的发展和进步贡献自己的一份力量。

**职员的礼仪实训心得体会篇十三**

岁末年初，回想自己离开校园步入社会的这一年，有过很多让自己难忘的瞬间，其中来到――五龙福园的这段工作经历更是记忆深刻。从我进入公司到工作部门的调整，再到成为部门负责人的这一过程，时间不算太长经历却不同，其中的喜怒哀乐对我来说都是很难得的收获。首先感谢支持、帮助我的领导、同事。但是更要感谢一直信任、鼓励我成长的领导们，当我选择了长安五龙福园的同时，感谢你们也选择了我，并且给予我良好的发展、发挥空间。也是你们的信任、支持与理解，使我有勇气承担一个部门的工作。

从公司的组建到现在，已经历时将近五个月的时间，作为公司的一名行政人员，在此期间经历的更多的是关于公司架构调整、规章制度的制定与修改，以及到目前各规章制度的出台。“没有规矩不成方圆”是一句老生常谈的话，但可见他的含义又是显而易见的。

是的，制度还是要不断完善、修订的，而不是一成不变的，就是因为制度的目的所在。我们也多次提到制度的根本目的是用来服务于人，而不是制约人的。那么，制定合法的、合理的、有效的、人性化的制度就是企业必须要考虑的关键，使我们的制度有法可依，不论是从社会的角度，还是员工个人的立场，以及公司的利益方面，公司制定的制度都要站的注脚，经得起各方面的评激，得到各方多数人正确的理解与认可。

在整理修改公司各项规章制度的同时，我们也在围绕制度进行着各项工作事务，制度是维护公司各环节的各项工作有序进行，有效协调发展的重要依据，是制度让活动在企业里的每个人有章可循。因为我们都知道人是一个特殊的群体，在每个集体就要每个有不同的思维方式、做事方式的人有一个统一的规程，依照正确的制度和规章安排、完成工作，能够相互之间协调从事。如果没有制度，各人都随意发挥，到每一级、每一环节没有制度约束，谁想怎样就怎样，我们的工作将没法做，将会造成很多负面的影响，其中就会有冲突、矛盾，就连浪费都是必然发生的，是一件很可怕的事情。

制度还是我们提高工作效率的重要保证，在前面的工作中，我们是出现过一些工作的失误，同时公司的各项工作也总有没能按原计划完成的情况出现，其实纠其原因很多就是因为我们的制度不够过硬，相关的制度也并没有执行，才导致计定的工作停歇。所以，首先制度是做好工作的前提，没有合理完善的制度就不可能有效的去做其他工作，也会给公司的销售经营再到战略发展的制定与实施带来一定的阻力。一个完整的企业，它的制度和经营方式是不可能，也不能相互脱节的，是相互紧扣、相互作用、相互影响的。其次，使员工按照正确的管理制度约束要求自己，提高自身的素质，按照规则做事。工作就是工作，只要按制度、流程来做事不带任何个人主观意愿，一切都能以公司的决策为主，程序也就是程序，不能讲求其他特殊，该到什么环节就到什么环节。分工明确、责任到人，公司上下都照章办事，相信我们的工作会大步前进，不断创新的。

同时，各项制度的制定也是防患于未然的，虽然说是要一边发现问题一边解决问题，但是我们能就等待问题的出现吗?不能，我们要通过各种事例和经验，要先预知很多事情的很多问题所在，要掌握主动权，有应对各种问题的措施，以及抑制各种不良现象发生的作用。做企业和做人一样，如果没有原则，没有事先的方向，一事无成、碌碌无为就会应验了。其实，事情都是因果存在的，因为没有预料就会有想不到的或好或不好的事情发生，因为没有预料就会有想不到的结果出现，只要我们有很充分而正确的准备，相信不管是什么事情我们都会有效的解决，我们应该做有准备的人、有准备的企业。

人总是在发现问题的同时不断解决问题，企业、公司也是如此，只有不断发现问题、分析问题直到解决问题，再到总结经验，才能更加完善我们的制度。所以，我们的制度同样也是要不断完善的，而且是要各方共同来完善的，因为问题要在不同部门的不同环节发现，也就是说公司的各项制度虽然是由行政财务管理中心办公室出台的，但是我们更需要各方领导、同事能够以正确的方式提出宝贵意见建议，用有借鉴的建议和想法来完善我们的制度，完善我们的行政工作。有建议、有想法就请正面给我们提出，包括我们在工作中没有注意或想到的问题，也才能使我们及时解决问题，以服务、协调好个部门的工作。公司是一个完整的家，虽然部门不同，但是大家为公司发展壮大而努力的目的是一样的，也正所谓分工不分家。因此，我们也不怕承担责任，也敢于改正错误，公司发展靠大家，我会拿出自己所有的精力来做好我们的工作。

**职员的礼仪实训心得体会篇十四**

作为当代社会中最为常用的交流方式之一，电话已经渗透到我们日常生活的各个方面。但是，在电话交流的实践中，不规范的语言、缺乏礼貌的态度等问题也时有发生。为了提高自己的电话交流能力和礼仪素养，我参加了近期举办的“打电话礼仪实训”课程，通过与老师和同学们的互动交流，我深刻认识到了电话交流礼仪中的一些关键要点及不足之处。以下是我的一些学习心得。

一、准确表达。

在电话交流中，最重要的就是准确表达自己的意思。一个模糊的口吻或者说不清楚的语句，会给对方带来很多困惑，同时也显得自己缺乏专业性和自信。因此，在打电话之前，要先充分准备好自己要说的话题和相关的信息，讲清楚自己的需求和意图，并用相应的语言和声调表达出来。同时，在交流过程中，要时刻注意对方的反应，针对对方的反馈，调整自己的说话方式和内容。

二、尊重对方。

在电话交流中，尊重对方的举止和情感是很重要的。尽管你无法看到对方的面部表情和身体语言，但是，你可以通过语言和语气体现出对对方的尊重和关心。比如，要先礼貌地问候对方，然后说明自己的请求或者问题，并在结束时向对方道别或致谢。过程中，要尽可能地避免打断对方的发言，听取对方的意见和建议，把握好话语的分寸，避免说出冒犯别人的话语。

三、注意细节。

细节决定成败。在打电话的过程中，我们也需要关注一些细节问题。比如，语速、音质、声音的音调、语气。我们需要注意清晰的发音、不快的口吻，并尽可能地避免大声喧哗或者说话过快过慢。还要注意使用恰当的礼貌用语和称呼方式，比如称呼对方的名字。

四、管理员工。

在商务电话中，我们还需要注意管理员工。管理员工意味着合理的时间管理和有效的调度，它可以帮助我们更高效地完成工作并实现质量、速度、服务和产品等诸多方面的优化。因此，在电话交流之前，我们需要做好相关的功课和准备，知道每个部门和每个人的职责和安排，清楚自己的要求和目标，然后尽可能利用好自己的时间，把握好每一个部分之间的衔接，尽量减少沟通错误和延误。

五、加强训练。

最后，我认为，“打电话礼仪实训”的过程对我们而言是一个不断提高的过程。要想真正提升自己的电话交流能力和礼仪素养，需要在生活和工作中不断进行练习。可以和同事、朋友、家人进行电话交流，或者参加更多的培训和讲座，了解最新的技能和实践，不断加强个人的训练和思考，让自己成为一个精通电话交流的人。

总之，“打电话礼仪实训”通过对“准确表达、尊重对方、注意细节、管理员工、加强训练”等方面的培训和实践，让我感受到了正确的电话交流方式的重要性，同时也加深了我对礼仪素养的认识和实践。未来，我将在日常生活和工作中积极实践这些礼仪要点，不断提高自己的交流能力和专业性，为自己和他人创造更好的沟通环境。

**职员的礼仪实训心得体会篇十五**

第一段:。

沟通和礼仪在社会和生活中有很重要的作用，为此，加强沟通和礼仪的实训是非常必要的。最近，我在学校参加了一次沟通和礼仪培训班，让我收获颇丰。

第二段:。

沟通非常重要，无论是在学校还是工作中，有效的沟通是保证工作和学习顺利进行的基础。而沟通技巧的运用不是一次两次的事情。在课程中，我们学到了很多交流技巧，如倾听和发问技巧。老师通过让我们参与各种沟通实践，让我们了解到在沟通过程中，语言和身体语言的重要性。此外，团队协作也是沟通的核心，大家彼此理解和信任才能更好地完成任务。

第三段：

礼仪在我们生活和工作中也扮演者不可替代的角色。遵守礼仪规则有助于提高个人和团队形象，并且能够增强彼此之间的尊重感。在课程中，我们学习到了很多礼仪知识，如如何穿着得体和如何行为得体。我们学习了如何为客人让座，如何面带微笑地对待客户，这些都是礼仪的重要内容。课程让我们了解了如何在不同的场合中遵守礼仪，如如何在会议上如何做自我介绍等等。

第四段：

在沟通和礼仪的培训课程中，最重要的一点就是实践。理论知识非常重要，但获得实际操作经验更加重要。通过各种沟通和礼仪的练习，我深刻地体会到了理论知识在实践中的运用。我们通过模拟对话训练身体语言、口头表达、谈判、接待、通电话和使人满意的服务等与沟通和礼仪有关的各种技能。我们讨论和分享沟通过程中的成功和失败，让我们在实际中运用所学的技能和策略，积累宝贵的实践经验。

第五段：

总的来说，这次沟通和礼仪实训经验是非常宝贵的。通过这个课程，我不仅学到了很多关于沟通和礼仪的知识和技巧，还提升了我的自信和团队协作能力。我认识到，有效的沟通和良好的礼仪是我成为一位成功人士的基础。我希望将所学的知识应用到更多生活和工作中，提高自己的综合素质，为更好突破自己的事业道路打下基础。

**职员的礼仪实训心得体会篇十六**

沟通与礼仪对于每一个人都是非常重要的。无论是在现实生活中还是在职场中，沟通与礼仪都能够让人与人之间的关系更加和谐。因此，我参加了沟通与礼仪实训，希望能够学到更多的知识和技巧，不仅能够在生活中获得更多的好处，也能在工作中取得更大的成就。

在沟通实训中，我们学到了很多沟通技巧。其中，最让我受益的是“积极倾听”。在以往的实践中，我发现很多时候我只是在听别人说话，却没有真正理解他们想表达的意思。这使得我与他人之间的交流并不顺畅。然而，在实训中，我了解到“积极倾听”并不是简单地听对方说话，而是通过明确自己的目标，设法理解对方的意图，通过提出问题和总结确认，以确保达到共同的理解。这样的实践让我更加有效地与他人进行沟通，并解决了以往沟通中遇到的困惑。

在礼仪实训中，我们学习了不同场合下的礼仪行为。例如在商务场合中的服装、言行举止等。这些规则并不是纯粹的形式，而是通过这种方式来表达对对方的尊重和关怀。在实训中，我发现如果按照这些规则行事，能够更加顺利地与他人交流，避免一些可能的误解和冲突。此外，礼仪礼貌也是一个人修养的一部分，通过学习礼仪，我不仅感觉自己更加自信，也能更好地处理与他人的关系。

总体上，沟通与礼仪是一个人非常重要的能力。当我们与他人交流时，沟通技能的体现能够让我们与对方建立更加密切的关系，增强彼此之间的了解和信任。而对于礼仪，遵循礼仪规则意味着我们尊重他人，也会得到他们的尊重，使得我们在社交场合中更加得体得体，建立更好的个人形象。

第五段：结论。

在短暂的实训课程中，我了解到沟通与礼仪在我们生活中的重要性，学到了很多宝贵的技能和知识。这些能力不仅在生活中有益，而且在职场中同样适用。通过这段实训，我相信自己能够在今后的生活中更好地运用所学知识和技能，与他人进行更加顺畅的交流。

**职员的礼仪实训心得体会篇十七**

当今时代，社会生活节奏加快，人与人之间的商务交往也随之加快，人们没有更多的时间去了解，往往第一印象就决定人们是否继续交往、合作，因为一个衣着整洁、典雅的良好个人形象，能够展示你的修养与能力，一个良好的礼仪可以展示长处和优势，能表达出尊敬、友善、真诚。

一个人讲究礼仪，就会在人们面前树立良好的个人形象，一个企业的成员讲究礼仪，就会为自己的企业树立良好的形象，赢得社会的肯定。

曾有一项调查显示，人与人的交往的第一印象，58%是通过视觉来传递的，也就是说通过你的外表，35%是通过听觉来实现的，也就是通过声音、声调等举手投足间来传递气质、修养，而只有7%才是通过语言本身，这项调查进一步说明了一个人的商务形象与礼仪的重要作用。

要想在激烈地商务交往和社会竞争中立于不败之地，首先要做的就是树立好自己良好的商务形象，规范好日常的商务礼仪，包括外表形象、知识结构、品德修养、社会礼仪、兴趣爱好、沟通能力等，要改变这些，最好的办法是通过学习来改变，知识的积累，品德的修养，沟通能力的锤练、兴趣爱好等都会有助于我们提升自己的形象。

要改变平常的习惯，要像成功者那样学习、生活，要像成功者那样参加社会、商务活动，时刻感受成功者的`自信，时刻激励自己走向成功，只有这样才能唤起内在的优良素质，散发出一个成功者的魅力。要像成功者那样思考、举止，展示我们的自信、尊严、力量、能力，激发自己向更高的目标努力。

有了这些良好的商务形象和恰当的商务礼仪，相信它们将会为事业提供更多的机遇，获取更大的成功。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，大家看看下面的吧！当今时代，社会生活节奏加快，人与人之间的商务交往也随之加快，人们没......

**职员的礼仪实训心得体会篇十八**

文秘礼仪实训课是一种非常实用的课程，无论是在职场还是日常生活中都有着很大的作用。本人在这门课程中收获了很多，下面就和大家分享一下我的心得体会。

二段：学习知识篇。

在实训课上，我们学习了关于职场礼仪、商务礼仪、跨文化交流等知识。例如在职场中如何正确地穿着打扮、如何向上级汇报工作情况、如何处理不同性格的工作同事等等。而在商务场合下，身体语言的运用、如何用笔记本记录会议内容、如何正确地使用名片也都是我们需要掌握的技能。此外，不同的国家和地区因其文化背景的不同，在交流方面也有很多需要注意的地方。

三段：实践操作篇。

除了学习知识，我们还需要进行实践操作，这也是提高自己的重要方法之一。例如在实训课上我们进行了模拟笔试和面试，这让我初步了解了实际应聘的流程和注意事项。同时，我们还进行了一些商务餐桌礼仪的实践，这种对细节要求比较高的场合，让我实际体验到了合适的礼仪带来的好处。类似的实践操作还有很多，这些让我更快掌握了知识和技能。

四段：提高能力篇。

在这门课程中，我们不仅学到了具体的礼仪知识，而且更重要的是提高了自己的能力。例如在商务谈判方面，我们需要更多地考虑到对方的需求，找到双方都可以接受的解决方案，这让我在处理交际关系方面更加自如。与此同时，在职场上，如何处理好与不同领导的关系也是我们所必须掌握的能力之一。

五段：应用价值篇。

最后，文秘礼仪实训课的应用价值非常高，不仅可以帮助我们在职场中更好地完成各项工作，还可以通过这种方式了解不同的文化背景，提高自己的国际化视野。在日常生活中，遵守文明礼仪、亲和待人，也会让我们与人相处更加和谐。这对于提高自己的竞争力、提升自己的交际能力都有着积极作用。

总结：

在文秘礼仪实训课程中，我们不仅获得了很多具体的技巧和知识，更重要的是锻炼了自己的能力。这种课程的应用价值也非常广泛，不仅对于职场生涯，更可以改善我们日常人际关系。行动起来，投入实践，一定会让我们的生活变得更加美好。

**职员的礼仪实训心得体会篇十九**

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。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。

随着商业活动越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具。

商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范。礼出于俗，俗化为礼。在讲商务礼仪的时候，最重要的是要分清场合。因为所谓商务礼仪，是应用在商务场合之中的。其中涉及到的一些规范，如果换个场合，甚至会使人莫名其妙、不可理解。下面的一些场合必须要讲商务礼仪：一是初次见面。工作场合，初次交往的时候，为赢得对方的好感、显示对对方的尊重，必然要严格讲究商务礼仪。

二是公务交往。因公交往的时候，讲究商务礼仪一是和交往对象划清界线；二是维护企业形象。特别是庆典、仪式、商务会议、谈判等。三是涉外交往。涉外活动中，必须讲究商务礼仪，这已经是一个国际惯例。

经过一周的商务礼仪实训课，我了解了商务礼仪的基本知识，并且意识到自己身上存在着一些问题，是不符合商务礼仪要求的。作为经贸英语专业的学生，我们很有必要努力提升自身商务礼仪水平，为以后的就业前途各方面等做好准备，同时，我们也可以试着去设计符合自身特点的职业经理人形象。

出处 faNwen.cHAZidian.cOm

**职员的礼仪实训心得体会篇二十**

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。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。

随着商业活动越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具。

商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范。礼出于俗，俗化为礼。在讲商务礼仪的时候，最重要的是要分清场合。因为所谓商务礼仪，是应用在商务场合之中的。其中涉及到的一些规范，如果换个场合，甚至会使人莫名其妙、不可理解。下面的一些场合必须要讲商务礼仪：一是初次见面。工作场合，初次交往的时候，为赢得对方的好感、显示对对方的尊重，必然要严格讲究商务礼仪。

二是公务交往。因公交往的时候，讲究商务礼仪一是和交往对象划清界线；二是维护企业形象。特别是庆典、仪式、商务会议、谈判等。三是涉外交往。涉外活动中，必须讲究商务礼仪，这已经是一个国际惯例。

经过一周的商务礼仪实训课，我了解了商务礼仪的基本知识，并且意识到自己身上存在着一些问题，是不符合商务礼仪要求的。作为经贸英语专业的学生，我们很有必要努力提升自身商务礼仪水平，为以后的就业前途各方面等做好准备，同时，我们也可以试着去设计符合自身特点的职业经理人形象。

出处 faNwen.cHAZidian.cOm

关键词：提升自身商务礼仪水平；设计职业经理人形象

通过一周的学习，我意识到自身在商务礼仪方面存在很多不足和问题，需要好好学习，认真改进。例如，在商务仪容仪表礼仪方面，我的发型和穿着方面过于随便，不够正式；在商务仪态方面，我的站姿坐姿等不够优雅大方；在商务交际礼仪方面，对于握手礼的一些基本规范不太了解；在介绍礼仪方面，对于某些原则不是很清楚。为了更好地提升完善自我，我将按以下方法来提升自我商务礼仪水平。

1.商务仪容仪表礼仪

职业女性的办公化妆应表现秀丽、典雅、干练、稳重的办公室形象。所以，以后我都会按照这个大方向来要求自己：

（1）、发型发式要时尚得体，美观大方、符合身份。

（2）、面部修饰要化淡妆，保持清新自然，化妆要自然，力求妆成有却无;化妆要美化，不化另类妆;化妆应避人。

（3）着装方面：要着职业套装（裙装）不穿黑色皮裙；不穿无领、无袖、领口较低或太紧身的衣服；正式高级场合不光腿；穿贴近肉色的袜子，不穿黑色或镂花的丝袜；不穿破损的袜子，带备用袜子；袜子长度，避免出现三节腿。

（4）鞋子要求:不穿过高、过细的鞋跟;不穿前不露脚趾后露脚跟的凉鞋，穿正装凉鞋。

2商务仪态礼仪

仪态是指人在行为中的姿势和风度，姿势是指身体所呈现的样子，风度是属于内在气质的外化。

一个人的一举一动、站立的姿势、走路的步态、说话的声音、对人的态度、面部表情等都能够反映出一个人仪态美不美。而这种美又恰恰是一个人的内在品质、知识能力、修养等方面的真实外露。对于仪态行为的礼仪，我会尽量做到：自然、文明、稳重、美观、大方、优雅、敬人的原则。

（1）站姿方面：

身体端正、挺胸收腹、眼睛平视、嘴微闭、面带微笑。双臂在体前交叉，右手放于左手上，保持随时可以提供服务的姿势。站立时，双脚呈“v”字形，脚尖分开为50度左右，膝与脚后跟均要靠紧。

（2）.蹲姿：下蹲时，左脚在前，右脚在后，双腿合力支撑身躯，避免滑倒或摔倒。左右手各放于膝盖附近，挺直上身，抬头，目视前方。下蹲时的高度以双目保持与客户双目等高为佳。着裙装时，下蹲前须整理裙摆。

（3）坐姿：入座时，一般从椅子左侧入座，入座要轻而缓；坐下时，一般只占座位的三分之二，如坐在深而软的沙发上，则坐在前端。坐下后，上身挺直，身体自然放松，目光平视前方或交谈对象，面带微笑。注意双腿并拢或交叉，双手交叉放于两腿上，着裙装入座时应整理裙摆后再坐下。

（4）微笑礼仪：与客户交流时，保持自然微笑，以拉近与客户的距离；微笑应亲切真诚、自然适度，让客户真正体会到你的诚意与友善；适时微笑配合得体手势，显得更加自然大方。

3商务交际礼仪

（1）握手礼仪

握手礼的基本规范：握手次序：女士先伸手，男士才可握手；领导或长辈先伸手，下级或晚辈才可握手。握手动作：对方伸手后，我方应迅速迎上去，但避免很多人互相交叉握手、用大约2公斤的力，避免上下过分地摇动。握手禁忌：不能用左手，与异性握手不可用双手，不能戴墨镜、不能戴帽子、不能戴手套。不要在与人握手时递给对方冷冰冰的指尖，不在握手时长篇大论，或点头哈腰过分热情。

（2）名片礼仪

名片放在衬衣左侧口袋或西装的内侧口袋。口袋不要因为放置名片而鼓起来。不要将名片放在裤袋里。递名片顺序:须先于客户递出名片。递名片时起身，双手拿出自己的名片齐胸递出，将名片的方向调整到最适合对方观看的位置－即自己的姓名朝向客户，递送顺序要按职务先高后低、与自己间距先近后远进行，圆桌上按顺时针方向开始，递名片的同时使用敬语：“认识您真高兴”、“请多指教”等。

接名片:双手承接对方名片，要简单浏览内容，轻声念出对方名字，然后将名片放在专用的名片夹，或放在其他不易折的地方。

4.介绍礼仪

将资历浅的介绍给资历深的；将男士介绍给女士；把迟到者介绍给早到者。

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。

5座次礼仪

基本原侧：中外有别，内外有别。面门为上，居中为上，以右为上。

主人坐在左边，主宾坐在右边，宾主相对而坐，以正门为准，主人占背门一侧，客人面向正门。主人和主宾座位应坐在正中间，译员坐在交谈人右侧，其他人按礼宾顺序左右排列，记录员可安排在后面。

6.电梯礼仪

电梯内没人时：

在客人（上司）之前进入电梯，按住“开”的按钮，再请客人进入，到达目的地后，按住“开”的按钮，请客人先下。

电梯内有人时：无论上下都应客人（上司）优先，电梯内先上电梯的人应靠后面站，以免妨碍他人乘电梯，电梯内不可大声喧哗或嘻笑吵闹，电梯内已有很多人时，后进的人应面向电梯门站立。

**职员的礼仪实训心得体会篇二十一**

按照统一模式，对营业网点重新规划服务区域，完善各功能分区，将网点划分为现金区、非现金区、自助服务区、咨询休息区、理财服务区，vip贵宾室等六大区域，统一安装并有醒目的标示。配置了伞架、雨散打气筒等便民设施，添置了玻璃擦等卫生设施，摆放了绿色观赏植物，贵金属柜标注当日价格。通过5s管理，物品摆放整洁有序，资料架、广告牌、荣誉墙整齐规范，电子显示屏每天把天气预报、雨雪天的温馨提示以及新发行的理财产品、国债和各项优惠活动滚动，让顾客置身于温馨服务之中，彰显了工行与众不同的客户服务观。

为提高服务规范化，营业网点每天的晨训从检查仪容仪表，从微笑服务，从站立微笑迎接第一批客户开始，从规范化服务的每一个细节开始。要求网点从穿着打扮、身体姿势、服务语言、工作效率到面貌都必须规范，真正做到着装整洁、举止端庄、主动热情、周到快捷。

为提高服务效率和效能，需加强客户引导分流，积极推行个性服务。对大堂经理服务台重新进行设置，把客户必须填写的单据，都制作了范本，放置在服务台的外围周边，方便客户对照填写。充分发挥大堂经理在客户引导分流和识别中高端客户中的关键作用，第一时间把握客户需求，区分复杂业务和简单业务、将客户分流到不同业务窗口和自助服务区，实施\"差别化、个性化\"服务，最大限度满足客户需求和缩短客户等待时间，提高服务能力。

该部采取多种形式加强服务检查，定期检查和不定期检查相结合，实地检查和远程检查相结合，安排专人不定期观看远程，对网点的服务情况进行检查，检查结果每月通过《服务》进行，对违反服务规范的网点和个人严格按服务质量管理办法进行扣罚，以此带动全行服务执行能力的提升5月14日下午，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矗所以，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，创建健康向上的自己。

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！