

礼仪培训心得

◎李岸玉

俗话说：“不学礼，无以立”随着社会的发展进步，文明程度的不断提高，以及与人交往的日益频繁，文明礼仪已经成为现代社会中人们生活、工作等方面不可或缺的重要组成部分。因此，学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高我们自身综合素质具有重要的现实意义。

随着德威江誉诚的开放，公司优先培训一批优秀的前期物业工作人员，而我有幸成为其中的一名前往德威花园参加学习客服礼仪培训以及请专业礼仪培训老师上课讲解，以前对礼仪这个概念很模糊，感觉无非就是懂礼貌，经过近期培训，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，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。

通过这次培训，让我了解到一个小小的微笑也是如此重要，当客户进入营销中心的第一时间，工作人员的真诚微笑可以让客户感觉被尊重，爱戴，甚至可以微妙的拉近客户与工作人员的距离。

作为服务人员外在的礼表，站坐立行的各种姿势，可以直观的表达对客户的尊重和工作人员的专业水平；在培训过程中，尤其的待人接物的服务细节中，当礼仪工作人员讲解端茶的步骤和端杯姿势，该注意的“女生优先，以左为尊”和端杯姿势必须以公司 logo 标志面向客户，手指不能碰到杯口等等一些极其微小动作，都能表现出小到一个人的礼仪教养、职业形象，大到企业的公众形象。这次学习之后，我会更加注重“我代表公司，代表服务中心形象”的意识观念，从一言一行，每一个微小的细节做起，展示我们企业的最好的一面。

让我体会最深的是，在工作中必须学会掌握自己的情绪，掌握了自己的情绪就等于掌握了成功的一半；人一生中不可能一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事或者遇到对我们服务不满意的客户，首先我们必须严格要求自身，改变不良的思考方式、表达方式和行为方式，耐心、虚心、态度平和的解决所遇到的问题，从而减少和客户之间的摩擦。

经过近期培训及训练，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工作作出自己的贡献。同时也感谢领导给我这样一个机会，接触和了解礼仪知识，让我有了可以提高个人自身修养，美化自身和美化生活的机会，在接下来的日子里，我将更严格的要求自己，继续学习，扩展视野，让自己做的更好，用更专业的礼仪知识来服务客户，提高客户满意度。