

服务礼仪培训的演讲稿6篇

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/170022718332052.html>

范文网，为你加油喝彩！

地球是怎么诞生的-寸草不生的近义词



2023年11月17日发(作者：奖学金申请书500字)

服务礼仪培训的演讲稿6篇

礼仪是人们生活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及交往的尺度，会的 处理好人与人的关系。以下是整理了服务礼仪培训演讲稿，仅供你参考。

服务礼仪培训演讲稿篇1

大家好， 很高兴有这个机会跟大家分享关于礼仪方面的 知识， 礼仪的概念在我们现实生活中每个人都或多或少接触 过一些。礼仪是一种社交的技巧，它是一种沟通的艺术，它 是一种行为规范。礼

仪的学习，决不紧紧是简单的肢体、动作的模仿，它实际上把一个人的修为，一个人的思想，通过一种更得体，更自然，更和协的方式去表达出来。是一种人与人之间基于尊重和被尊重而建立起来的一种行为规范。礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

名片礼仪：名片代表着一个人的身份，名片是自我介绍的简便方式，它帮助你向对方传递信息，便于双方的沟通和了解。名片方便双方保持今后联系，增加商务、业务人际的往来。名片礼貌的传递，体现了对对方的尊重。我们通常名片传递的要求是：两大拇指按名片上两角，两手掌托住名片，字正向对方，身体微倾向对方，并简单寒暄"请多多关照"。

接受名片时应举止谦恭。起立，微微欠身，双手接受（用单手特别是左手接受，这是最不礼貌的）并微笑点头，双目注视对方名片，说"谢谢"。

介绍礼仪：所谓介绍指的是指把自己的情况向别人说明，把不相识的人之间的情况彼此说明，这叫介绍。介绍他人时，掌心向上，手背向下，四指伸直并拢，拇指张开，手腕与前臂成一直线，整个手臂略弯曲，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑，目视被介绍的一方，同时兼顾客人。

介绍自己就是把自己的情况向别人介绍时，介绍自己时要把握自我介绍的时机，自我介绍的内容，自我介绍时也要掌握分寸。自我介绍的内容分为应酬式、分务式、礼仪式、社交式等几种。公务式自我介绍也叫商务式是在工作场合必须使用的，这种介绍包括四大要点：单位、

部门、职务、姓名。社交式是指在私人的聚会上，缩短人际关系的一种自我介绍。握手礼仪：握手是绝大多数国家的人们，在见面和道别时最为通用而有效的礼节。此外，它还含有感谢、慰问、祝贺或相互鼓励的表示。握手时我们要做到五到——身到、笑到、手到、眼到、问候到；握手时间3-5秒为宜，力度适中。握手的顺序要遵循贵宾先、长者先、主人先、女士先的顺序。

服务礼仪培训演讲稿篇2

大家中午好：欢迎大家来参加院青协培训部举办的关于礼仪的培训。记得有人说过：“人，一撇一捺，写起来容易做起来难。我们要经常性地思考，我在做什么，我做得怎样，我要成为怎样的人。”做怎样的人，一百个人会有一百种答案，但在每一个答案的背后都有一个基点，那就是做人首先要做一个文明的人，做一个懂礼仪的人。有的人认为我们现在是大学生了，知识储备增多，文化水平也上了个台阶，个人教养也随着完善。其实知识不等于文化，而知识也不等于教养。其实知识转化为人格特征时，先转化为良好的行为习惯，知识才会成为一个人的教养。那么其中的桥梁行为习惯就是我们今天要讲的礼仪。礼仪是人们生活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及交往的尺度，学会处理好人与人的关系。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。在社会活动中。交谈讲究礼仪；可以变得文明；举止讲究礼仪可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……所以只

要讲究礼仪，事情都会做的恰到好处。总之一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。孔子在《论语·雍也》中这样定义君子(缓慢) "质胜文则野，文质胜质则史，文质彬彬，然后君子。俄国的哲学家赫尔岑说："生活里最需要的是礼仪，它比最高的智慧，比一切学识都重要。从中可见礼仪是步入文明社会的"通行证" 礼仪是开启成功之门的"金钥匙" 这是一些不好的图片，所以我们要努力的完善自己，使自己成为文明的中国人。礼仪的关键不在于学到了多少社交技能，而在乎(停顿)你自身的品质能否赢得他人的尊重。 我们一起来看一下礼仪基本准则(放幻灯片，每一个准则有一张幻灯片，注意慢)诚信为本，谦虚为怀，宽容为福，适度为慢美，合作为金，学会感恩。 生活中是离不开语言的， 我们无时不刻的运用它表达我们的想法和意思。

服务礼仪培训的演讲稿篇3

老师今天的服务与礼仪课结束了。

老师经过三个课时的辛勤授课，通过讲解什么是礼仪礼节、礼仪礼节在生活和工作中的重要地位、礼仪礼节的核心价值、礼仪礼节的表现形式和礼仪礼节在工作中的应用等，使我们受到了一次专业的系统的生动的文明礼貌与个人情操的标准礼仪教育，使我们受到了一次人的高雅举止与岗位服务相统一的规范培训，我们的学员都感到收获颇丰。 谢谢老师，老师辛苦了!

老师辛苦，在座的学员也辛苦。我们的学员今天都是非常认真地听老师的授课，积极地与老师互动，很好地完成了这有限的宝贵的机会。大家感到此次培训非常的及时和有收获，很多的学员讲，我

们是铁路服务性行业，在工作中和生活中都非常热爱自己的工作和本职，都想要以高雅的举止来为人做事，但是就是因为缺少礼仪礼节知识，在实际工作中往往是行为过枉，很多辛苦的劳动没有得到他人(客户)的认同，也就是自己的主观动机没有和客观实际达到完美的统一。

怎么办?那就是要通过老师的授课，把老师的辛苦变为我们的辛苦，通过我们的辛苦来消化老师的辛苦，也就是说把老师的教诲变为我们的行动，做到学礼知理运用礼，做到严格执行企业制度和规范的服务标准，做一个文明的社会人和文明的中铁人，“人人为企业，企业为人人”，从尊重自己开始达到尊重他人的目的，通过为他人提供服务和提供方便，使自己得到社会和他人的认同，从而享受服务带来的快乐和幸福的人生。 分公司'服务与礼仪培训班'，是近年来的头一次如此规模和系统的组织，特别是我们有一部分新员工，进入企业来还没有参加过如此规模的培训。此次培训的目的就是为了通过统一的专业化的培训，提升企业的基础素质，增强企业的外部竞争力和内部的凝聚力，通过每个员工的共同认知的行为规范和良好的精神面貌，为建设一流的企业，为建设和谐社会，为实践科学发展观打开新的局面。

希望我们的每一个人都能成为老师所希望的"成为服务领域里最优秀的人才"。 谢谢大家!

最后大家起立，再一次对老师的授课表示感谢。共2页，当前第1页12

服务礼仪培训的演讲稿篇4

我们首先要讲的是关于前台服务礼仪的培训。每

一位手上都有这张培训员评估表吧，希望大家认真填写，按照实际情况来打分，有任何建议或意见都可以写下来，这是对我的工作的不断完善前进的动力。同样我这也有一份培训记录表，是对各位在培训过程中的表现以及测评的一个客观评价，(测评包括下一次课程开始前的理论知识考试和实操考核)学习是要有结果的，就是希望大家能通过这次学习在今后的工作中运用到这些礼仪知识，希望大家能认真对待。

培训内容

这次服务礼仪的培训分为5个部分，第一部分就是要了解礼仪是什么?学习礼仪有什么作用?第二部分讲酒店服务理念，什么是服务理念?大家是不是感觉这个词语是一个很空泛的概念?简单来说服务理念就是酒店最本质、核心的标准、规范。酒店的一切工作都是围绕这个服务理念来展开的。第三部分讲到服务礼仪三大规范：包括10.5规范，和"四要"、"四不要"内容，需要大家按照这个要求去执行。第四和第五部分就是具体涉及到酒店的标准服务用语和礼仪内容。

看了这个，大家心里是不是开始嘀咕了，这些个内容怎么感觉像是纸上谈兵，没有实用性啊?这里可以肯定的对大家说：每一章内容都是跟大家的工作息息相关的。

下面就进入到第一部分。

既然讲到服务礼仪，首先让我们来了解一下什么是礼仪，学习礼仪有什么作用?礼仪的三大概念：

礼仪定义第一条，涉及穿着(着装的TOP原则

- TOP是三个英语单词的缩写，它们分别代表 时间(Time)、场

合(Occasion)和地点(Place)，即着装应该与当时的时间、所处的场合和地点相协调。)、交往(人际交往各种条条框框)、沟通(不仅仅是语言上，握手、递送名片、眼神交流等)等内容。律己--懂得克制、把握自己，有一句话叫做严于律己，----严格约束自己，公共场合随地吐痰?不能，律己一表现，前面讲了严于律己是严格约束自己，那么它的反义词是什么呢?放松自己?宽容自己?其实应该是宽容别人，所以有句话说的好：严于律己，宽以待人!其实宽容对待别人也是敬人的一种体现。前台方方面面都体现了敬人。礼貌称呼、双手递送账单、笔、发票、找零等等。 我们的待人接物之道----儒家思想：己所不欲勿施于人。自己不想要的东西，切勿强加给别人，引申来说就是将心比心，自己希望怎样生活，就想到别人也会希望怎样生活;自己不愿意别人怎样对待自己，就不要那样对待别人，设身处地为别人想一想。

以最恰当的方式表达对他人的尊重，以前台为例，什么是最恰当的方式呢，工服整洁干净，面带微笑，身体站直是不是都能表达对客人的尊重!

总结：孔子的六字箴言。学习礼仪的作用又体现在什么地方呢？通过这幅图片能很好的诠释。

下面我们来重点学习一下酒店的服务理念：(内容)

服务理念

这里讲的快乐的微笑，不是大笑，也不是不笑，标准的微笑是要露出八颗牙齿的，那些空姐在上岗前的培训就是练习微笑服务，我们不会这么严格要求的，只要我们在工作岗位上能不带个人情绪上班，将最好的精神状态展示出来，快乐的工作，这样就很好了。

亲切的问候就是：我们要把客人当作自己的朋友、家人，我们对待自己的家人是不是会真心去问候他们，关心、爱护他们？在如家酒店，前台会对每一位进出宾客道礼貌的问候语：“你好”，简单的一句话，比每次宾客进出酒店，前台看都不看一眼，给宾客带来的感受是不是完全不一样？

热情的服务：服务要热情、主动，不要机械化的去操作，我们是服务行业，不是那些税务局、机关单位，别人都是去求他们办事的，而且他们是一家独大，是垄断行业，看看我们周边，有如家、汉庭、7天，不记名的宾馆数不胜数，客人选择的余地太多了，拿什么跟他们去竞争呢，你服务就要比他们好，比他们热情，这样才有优势。这里大家会有疑问了，我也想热情一点啊，但是不知道从何做起？从小事做起！比如主动帮客人按电梯，帮客人搬一下行李，安保人员主动为进出客人开门等等。

天气变化，提醒客人注意室外天气情况和气温，注意防暑防寒等等，是不是真心的关爱！其实很多细节我们都知道，只是大家都没有做，我们相比较如家、汉庭以及星级酒店的差距其实就体现在细节方面。我们做好了这些细节，是不是能给酒店带来更多回头客和收益！

职位的任务2-----服务礼仪。

10.5规范

阐述内容。第一条，在我们酒店，那么客人走出电梯，或者进入酒店，前台就要目光关注客人了，客人无论是到酒店前台还是经过前台，都应该主动去问候宾客：你好！在客人到前台时，还应该加上尊称：先生，你好/女士，你好！请问有什么需要？这就是与宾客接触时，

你要说的第一句话，与客人交流过后，客人要离开了，再加上：慢走，再见，欢迎下次光临等等，也可以适当提醒客人外面天气情况啊，交通情况等。这样10.5规范完全就展现出来了，那么客人感觉就是服务很到位，在酒店花了钱物有所值。这个规范不仅仅是针对前台的，保安，工程、客房等酒店全体员工都应该做到。根据我对三个酒店的观察，有客人经过的时候只要不是到前台，那么前台就继续忙自己的事，对客人没有目光上的交流，更别提问候了。客人在前台办理入住登记、问询或者离店结账，前台也不太喜欢用目光与客人交流，基本都是低着头说话感觉像是做了对不起客人的事一样。应该没有这回事吧？既然这样，那我们就应该直视客人，将我们的良好精神风貌展示给客人。这就是我们需要不断完善的地方！

这幅图片就是千百个如家酒店前台接待客人的画面，这位前台服务员在接待客人时目光上有交流，旁边的值班经理尽管没有直接参与接待宾客的过程，但依然在关注宾客，给宾客的感觉就是自己得到了尊重。我们日常工作中是不是也应该这样呢？

服务礼仪培训的演讲稿篇5

礼仪队的各位同学们，大家晚上好，非常感谢大家在周末的晚上抽出宝贵的时间与我们相聚在这里，我们的培训马上就要开始，请在场同学把手机调制震动或静音状态，我们的培训将要持续2小时，中间请尽量不要离场，谢谢大家配合。

大家好，我是形推部的赵诗聪，非常荣幸能担任此次礼仪培训的主持人。首先，在这里让我们以热烈的掌声欢迎出席本次培训的礼仪队新成员们，欢迎这股新生的力量加入我们这个大家庭。众所周知，

礼仪沟通着人们的情感，化解人与人之间的矛盾，使人彼此关注，相互理解。礼仪看起来只是日常生活工作中的非常细小的事情，它却代表着一种深刻的道德指引，能潜移默化的影响每一个人。作为礼仪志愿服务团一员的我们，必要的礼仪培训更是必不可少的，所以这学期我们也将加大培训力度，更好的为同学们提供礼仪化妆指导与服务。

而今晚的培训就是针对新成员们展开的一次全方面的培训活动，希望大家在结束本次培训后能更好的装扮自己并且在以后由我们礼仪队承办的各项大型活动中更加得心应手。下面

由我为大家宣布：哈尔滨工业大学礼礼仪志愿服务团20xx年春季学期礼仪培训正式开始。

首先，请允许我介绍今晚的嘉宾，分别是美丽的李旭队长，一队队长刘玥含，二队队长翟小玉，三队队长姜媛姝，还有男副队张清润学长，大家欢迎。相信各位新同学在上次的全会中已对他们有了一定了解，今晚我们的培训就要由这几位经验丰富的学长学姐来展开。

礼仪队作为我校团委直属的服务型志愿团体，我们主要负责校内的各种礼仪服务活动，还曾随校领导多次接待服务社会各界人士来访。所以，认识校级领导是我们必需的准备工作之一，同时，这也是我们礼仪队的一大利好，很多同学甚至到毕业都没有近距离见过校级领导，(加入礼仪队的你们一定就没有这个遗憾了吧)。下面有请翟小玉队长为我们介绍我校各位领导

.....
谢谢翟小玉队长详细的介绍，如果同学们还有没记住的地方，在我们的公邮里会有PPT。做好这项准备工作后，下面就要到我们女同

学最期待的一项了，有一个哲人曾经说过：“化妆是使人放弃自卑，与憔悴无缘的一味最好的良药。”女性化妆不仅是为了体现自身之美也是尊重别人的一种表现。当代女大学生需要掌握基本的化妆技巧，这不仅可以修饰外表以达到美的效果，同时也对职场面试有所帮助，为我们打开一条宽广的人际交往之路。有请刘玥含队长为我们讲授她的化妆之道。

· · · · ·

谢谢刘玥含队长形象的介绍，相信各位女同学受益匪浅吧。在座的帅哥们不要着急哦，下面张清润队长将为大家讲解有关西服领带的各项事宜，以后这些知识不仅在出席礼仪活动中会用到，在之后的人生中也会是大有裨益的。同时各位女生也要好好学习哦，如果你能熟练地给男友打好领带，他会不会觉得你很能干呢？好的，有请张清润队长

· · · · ·

是不是领带的各种系法有点让大家凌乱啊，不过没关系，大家回去后照着PPT上的步骤，稍加练习，一定能驾轻就熟的哦。想必大家还记得20xx年北京奥运会上青春靓丽的颁奖礼仪志愿者们吧，也听说了她们必须穿着5厘

米高的高跟鞋，头上顶一本书，两腿膝盖间夹着一张白纸，一站就是一个小时，还要在牙齿间夹着筷子练习微笑的魔鬼训练吧。虽然我们的要求不会像专业人员这么高，不过还是希望大家在接下来姜媛媛队长的讲解中认真学习，在以后出礼仪时展现属于你们的风采，有请姜媛媛队长。

刚才，各位队长用幽默的谈吐、鲜活的实例以及自己的实际经验

为我们上了一堂生动实用的礼仪知识课，相信大家一定受益匪浅。希

望今天的培训能够成为大家打开礼仪之门的一把钥匙，变得更加漂

亮、自信、有魅力。

再次感谢大家在百忙当中抽空来到这里参加我们的礼仪培训，谢

谢大家的热情参与，我宣布本次礼仪培训到此结束，谢谢各位，明天

是周一了，希望大家以饱满的精神迎接新的一周，在新的一周学习进

步，生活愉快。

服务礼仪培训的演讲稿篇6

尊敬的领导、老师，各位同仁

大家好，

在这里，首先感谢领导给我们这个接受礼仪培训的机会，虽然只

有短短的一的时间，但是经过培训使我们的思想得以改变，认识到礼

仪不但是提升个人职业素养的主要途径，还是吸引客户群、提升**

形象的有效方法，更是使我们看到自己的服务与大型银行的差距。其

次感谢这几天老师为我们传教、授课、解惑。在此我要声谢谢老师，

老师你们辛苦了！

服务，是金融机构发展永远的正题。金融机构之间的竞争，归根

到底是比较各个金融机构提供的金融服务的竞争上。服务是金融机构

的一切活动之本，也是提升形象、实现可连续发展的重要保证。对于

处于经济大发展中的我们而言，如何提高服务质量是我们发展的核

心，服务质量在很大程度上影响着我们的业务增长和竞争力的提升。

这次的礼仪培训，我们收获到了：

第一点、思想得以改变

以前，我们个人的对于客户服务认识：我们是一线员工，是职工，客户你来我们这里办理业务，是你自己要来的，不是我要求你来的；高端客户是领导们去找的，去维护的，不关我的事，我只是打工，没有充分认识到，我们是****的窗口，每个员工都是****的代表，客户对我们的评价，是否接受我们的服务，来不来办理业务，都是关系到****的发展，关系到****的生存，但是经过这次礼仪培训，对于客户服务正确的认识：在金融业竞争日趋激烈的今天，以客户为中心，是金融服务工作的本质要求，更是银行业服务的宗旨;培育客户忠诚度，是提升我们****声誉、更是增强****综合竞争实力的需要。我们要用心感受，用心体会，学会换位思考。"为他人着想"是世界的第一等学问，我们要学会从客户的角度出发，急客户之所急，忧客户之所忧，从尊重自己开始达到尊重他人的目的，通过为他人提供服务和提供方便，使****到社会和他人的认同。

二、仪表、形象的改变

来参加培训以前，我们的仪表、形象五花八门的，什么样子都存在过，发型想怎么样就搞什么样式，着装认为怎么好看就怎么穿，饰品想带什么就什么，没有认识到我们是一个整体，个人的不良仪表、形象损坏的是我们****的形象，造成的是****损失，经培训班老师的教导，我们就改变了，开始注意自己的仪表，形象，注意自己的一言一行，举止得体，运用老师所教导的各种服务礼仪，服务用语，练习的像晨会，各种场景的模拟以便带入到我们的日后的工作中来。

经过此次培训，我们要让老师的教诲变为我们的行动，做到学礼知理运用礼，做到严格执行业务制度和规范的服务标准，在工作中做到客户到来有迎声，客户提问有答声，客户批评有歉声，客户表扬有谢声。客户离开有送声。牢记"请"字打头，"谢谢"结束。要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造****良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象。

(我的演讲完毕，谢谢大家)共2页，当前第2页12

学生自我诊断-文明礼貌作文

人生格言

- 1、用爱心来做事，用感恩的心做人。
- 2、有多大的思想，才有多大的能量。
- 3、人的能量=思想+行动速度的平方。
- 4、成功者绝不给自己软弱的借口。
- 5、你只有一定要，才一定会得到。
- 6、成功等于目标，其他都是这句话的注解。
- 7、对于每一个不利条件，都会存在与之相对应的有利条件。
- 8、你要做多大的事情，就该承受多大的压力。
- 9、羡慕别人得到的，不如珍惜自己拥有的。
- 10、待人退一步，爱人宽一寸，人生自然活得快乐。

图行天下 www.photophoto.cn No. 20120321030040533907

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发