# 办公室礼仪实训总结与反思(六篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-10-16

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!办公室礼仪实训总结与反思篇...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**办公室礼仪实训总结与反思篇一**

一． 实训项目：形体与商务礼仪实训

二． 实训时间：2024年1月4号-------2024年1月13号

三． 实训地点：经济与管理系实验室及昆明理工大学城市学院明虹楼 四． 实训指导教师:李媛媛

五． 实训目的: 1.形体与商务礼仪实训是为所有专业学生所设置的一门课程，尤其是在社会高速发展的今天，礼仪是必不可缺的。因为礼仪是人际交往的润滑剂，是一个人的气质风度、知识阅历、道德情操、精神风貌的折射，正如所说的你的礼仪价值百万。所以礼仪的培养是很重要的,此课程的目的就是要通过学习和训练来改变学生不符合商务礼仪的行为方式，加深学生对商务礼仪理论知识的认识和理解，提高对就业岗位的感性认识。

2.本实训的目的就是提高学生的个人修养和在商务活动中的各种礼仪能力，同时通过以小组为单位的联系和情景剧的表演来培养学生的职业素养、团队合作精神、观察能力和自我分析能力。

3.商务礼仪在商务活动中是必不可少的，本次实训的目的就是通过讲座表演等形式使我们对商务礼仪有一个基本的认识，通过礼仪分解训练、专家讲座、情景模拟训练、礼仪竞赛等来提高学生在商务活动中的交往能力。

4.随着世界经济的快速发展，市场竞争愈加激烈，商务接待礼仪已经成为一种竞争意识普遍应用到各行各业。随着专业化的开展，只有不断提高其服务质量，用优质的服务打动客户，才能赢得竞争力。在商务接待中，恰到好处的运用商务接待礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有助于商务交往的顺利进行。本次实训的一个环节是情景模拟，通过较真实商务活动的模拟表演来提高和深化学生的商务礼仪知识并且能够运用到实际中。

5.本次实训的目的就是改变生活中不好的行为习惯，教师分组进行指导，通过在形体教室实际演练的方式，熟练掌握商务人士应有的仪容、仪态、仪表和会面、接待、拜访礼仪及中西餐礼仪等。 6.个人修养和商务礼仪已经成为大学毕业生最被企业看中的就业能力之一，因此本次课程的目的除了提高学生的修养及礼仪能力，还要提高学生的团队能力、沟通能力、领导能力，最终实现学生综合水平的提高。

六．实训内容：

在一月四号，这是我们实训的第一天，早上我们在德阳楼召开了商务礼仪实训动员大会，有主要负责人李老师为我们讲述了我们的

教学

大纲。其内容包括实习的目的就是要学生掌握商务人员的仪容、仪态、仪表和商务会面、接待、拜访礼仪、中西餐礼仪等能力；实习的方式是通过观察、训练、体验、讲座、角色扮演、竞赛、团队合作和小组讨论等方式来进行。同时，老师对我们提出了实习要求，强调了实习的注意事项以及我们需要准备的东西等。最后，老师下达了每天的实习任务同时分发了实训教学大纲，并对每天的任务作出了讲解。我们的最终实训成果会由一个情景剧的表演展现出来，因此我们需要分为不同的小组进行表演，每十人一组通过编排不同的商务活动情景剧来展现实训成果，因此每个小组都积极讨论自己的剧本编排。下午，我们一起到形体教室进行形体、礼仪培训、其主要内容是站姿、坐姿、蹬姿和行走方式。首先由老师进行动作示范，然后学生分组上前表演，老师纠正动作。我们从老师帮住纠正的动作中学到了很多，我们也基本掌握了站立、行走、蹬坐的方式。在最后，我们个人轮流表演让老师指出不足的地方。在这一天的实训中，我们学到了很多的商务礼仪知识。

在一月五号这天，早上我们小组集中在一起讨论我们的情景剧编排。我们首先写出了情景大纲，然后分配角色，最后我们通过观察我们收集的视频资料写出了剧本并通过表演进行了剧本的修改。下午，专家做了一个关于如何化职业妆、如何搭配职业装、如何选择饰品搭配的讲座。首先，她给我们讲述了化职业妆的程序和需要的化妆品，并通过一位化妆师现场为学生的化妆来展示化妆的效果。然后，她讲述了不同的皮肤所适合的眼线和口红颜色、卸妆程序以及皮肤的保养。然后她讲述了如何搭配职业装。其内容包括职业女性着装基本原则、适合职业女性的服装、不同的服饰搭配传达给人的信息、色彩对人的影响、不同身材不同的裤型选择、面试穿着与搭配、报的选择以及鞋的选择。在这一部分，她通过ppt的形式展现给我们。她从不同的方面来介绍怎样选择职业装，比如服装颜色、服装的搭配方式和服装与人的品味，不同的场合应该选择不同颜色的服饰。接着她讲述了面试穿着与搭配，比如，新人面试要简单、大方、干练，以冷色调为主。包的选择也要根据自身的体型、服装来选择。这天我们也学到了很多关于化妆、服装搭配的知识。

一月六号，我们自行安排。我们早上一起收集资料，进行情景剧的排演，在表演中结合时间等实际问题对剧本做出了一定的修改。小组成员一起对剧本提出建议。下午，我们一起到民航机场进行体验、拍照。我们一起参观机场，在接机口拍照，对接机的人员拍照。这些都是我们表演接机情景剧的资料，我们也从这次的观摩中了解到表演时需要的道具、人员、场景、接机方式等。晚上，我们对所拍的照片进行了裁剪，选取所需要的照片背景制作ppt.今天的校外观摩对我们的表演是很有用的。

一月九号，早上我们小组进行了形体礼仪和情景剧的排练。下午我们听了一个讲座。这个讲座是关于商务会面、接待拜访礼仪，其内容包括:打招呼、握手、拥抱、介绍、交换名片、引位、迎客礼仪、乘车礼仪、下车礼仪、如何引路、乘坐电梯礼仪、如何带客人到会客厅、待客礼仪、送客礼仪、馈赠礼仪等。童老师通过ppt的展示以及让学生模拟实验来讲解这些礼仪的细节问题。

一月十号这天，我们早上同样是集中起来排演情景剧。下午，郭辉老师给我们讲解了商务宴请礼仪。其主要内容包括：中餐宴请礼仪（桌次安排、席位安排、餐具摆放、上菜顺序、菜肴配置、就餐序间礼仪等）；西餐礼仪（席位礼仪、上菜礼仪、酒水礼仪、入座礼仪、餐巾使用礼仪、餐具使用礼仪、用餐姿势、喝汤、吃牛排等礼仪）。在这节课中我们学到了许多的餐桌礼仪，也对西餐的使用方法有了一定的了解，同时也改正了我们在平时用餐中的一些不好的习惯，这一堂课对我们以后的生活是很有用的。

一月十一号使我们参加正式表演的前一天，这一天我们必须把我们所排练的表演给老师看，让老师给我们指出不足的地方。早上我们约好了老师10点在德阳楼304进行表演。老师看过我们的礼仪展示后给我们指出了礼仪方面不足和不到位的地方，我们根据老师的建议又做了改正，包括姿势、气质的表现等。下午2点，我们同样也约好了老师在教室指导我们的情景剧排演，我们将我们的情景剧展示给老师，老师对剧情安排不足的地方帮助我们做了相应的调整。在实训的最后一天，我们进行礼仪竞赛。早上我们准备服装和道具。下午一点，我们准时在明虹楼彩排。在两点半，我们的礼仪竞赛正式开始了，各个小组都进行了礼仪展示和情景剧的表演。每个小组的成员都很团结，大家一起完成了这次的展示。最后由两位老师和各个小组的组长给各个小组打分，郭辉老师对每个小组作出点评，指出好的地方和不足的地方，然后宣布了各个小组的得分情况。

七、实训的

心得体会

：

这次实训的时间虽然很短，但我从中学到了很多的知识。形体与商务礼仪实训是为所有专业学生所设置的一门课程，尤其是在社会高速发展的今天，礼仪是必不可缺的。随着世界经济的快速发展，市场竞争愈加激烈，商务接待礼仪已经成为一种竞争意识普遍应用到各行各业，一种合理的商务礼仪或许会成就一笔好的生意，又或许能给公司留下好的印象，为以后的发展留下伏笔。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。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。

在现实生活中，我们由于习惯往往会忽略了礼仪，我们用自己舒服的方式生活着，但是随着社会的发展，以往的礼仪往往暴露出越来越多的问题，所以我们需要一套完善的礼仪来提升自身的形象，所以改变不好的行为习惯是很重要的。在这次的实训中我从各个讲座中学到了很多的知识。比如怎样化妆、怎样搭配衣服、怎样站坐蹬行走、怎样使用中餐和西餐以及中餐西餐使用不同的礼仪。这次的实训帮助我改变了以往错误的行为方式。这次的实训是很累的，我们每天都必须要听很长时间的讲座，晚上和早上没课的时候要排练情景剧，我们每天的时间都被用占用了，但是付出都有收获的。我们从这次的实训中学到许多我们从未接触过的知识。在最后的表演中我们也看到了各个小组成员在一起努力的结果，我相信每一个小组的展示都很成功，在实训中所学到的礼仪对我们终身都是有用的。

**办公室礼仪实训总结与反思篇二**

礼仪实训课程内容

模块一：基本形体礼仪

项目一：站姿

项目二：坐姿

项目三：走姿

项目四：鞠躬礼

项目五：表情语言

项目六：手势语言

模块二：校园日常行为礼仪

项目一：师生之间：课堂上、校园内、进入办公室、会面、电话项目二：同学之间：行走礼仪、交往礼仪、项目三：大型活动：行路礼仪、观礼礼仪

模块三：求职面试礼仪

项目一：招聘会中礼仪

项目二：小组面试礼仪

项目三：多对一面试礼仪

模块四：职场礼仪

项目一：交往礼仪：称呼、介绍、握手、名片、交谈 项目二：办公室礼仪

项目三：会议礼仪

项目四：拜访礼仪

项目五：公务电话礼仪

**办公室礼仪实训总结与反思篇三**

商务礼仪实训总结

人生一世，必须交际，进行交际，需要规则。所谓礼仪，即人际交往中的基本规则。也是人际交往的行为秩序。

礼仪是一种自我修炼，律纪行为。礼仪不仅仅关系 到我们的个人形象，更是一门非常有用的学问，也是一门高深的文化体现。

经过昨晚的商务 礼仪实训，受益匪浅，在当中领悟到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，从而理知礼仪一词所涵盖的文化与修养。

而商务礼仪的重要性还体现在员工个人的能力构成上，个人的能力由两部分构成：一为业务能力，这是个人的基本能力；二为交际能力，这是个人的可持续发展能力。交际就是处理人际关系，而学习好商务礼仪知识，在实际交往中运用好商务 礼仪知识有助于搞好人际关系，从而促进个人发展的前提。我们首先学习了接待礼仪基本概念，在培训过程当中以演习方式表现，起到一个很好的亲身体验效果，更能让人体会到自己多么缺乏这方面知识。演习内容说明：美国ceo带领其下团队，来中国广东东莞康丰公司考察，如一拍即合，则将此300w美金项目签约于康丰公司。示范分为两队，则看两分队哪一队伍能在最后将此大项目拿下。接待、怎样与客人沟通，其间技巧就要看各团队的表现能力了。

两场演习下来，美中不足的问题点还存在不少，因素为接触得少，实践得少，所以很多细节是有所欠缺的。

懂得商务礼仪的重要性，就是在商务交往中，使个人的穿着打扮、言谈举止、待人接物符合商务礼仪规范，要在自尊的前提下，讲究形式规范、形象设计、语言艺术，注重沟通技巧，以尊重为本，真诚相待，顺利实施商务交往，在展示个人素质的同时，也维护了企业形象。

一个人的的礼仪品行是由内而生的，教养体现于细节，细节展示素质，总而言之，细节决定成败！

2024-8-2唐

**办公室礼仪实训总结与反思篇四**

重庆科技学院

学生实习（实训）总结报告

院（系）:\_法政与经贸学院 \_ 专业班级:\_经贸09-1班\_ 学生姓名:\_\_\_\_\_余妍妍\_\_\_\_\_\_ 学

号:\_ 2009442598 \_ 实习(实训)地点:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_h201 \_\_\_\_\_\_\_\_ \_ \_ 报告题目:\_ \_关于商务礼仪的实训报告 \_\_ 报告日期： 2024年 12月22日

指导教师评语: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

成绩（五级记分制）:\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

指导教师（签字）:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

实习（实训）总结报告的写法及基本要求

一、实习（实训）报告一般由标题和正文两部分组成1.标题:标题可以采取规范化的标题格式，基本格式为，“关于××的实习（实训）报告”。

2.正文:正文一般分前言,主体,结尾三部分。

(1)前言：主要描述本次实习（实训）的目的意义、大纲的要求及接受实习（实训）任务等情况。

(2)主体：实习（实训）报告最主要的部分,详述实习（实训）的基本情况,包括：项目、内容、安排、组织、做法，以及分析通过实习（实训）经历了哪些环节，接受了哪些实践锻炼，搜集到哪些资料，并从中得出一些具体认识、观点和基本结论。

(3)结尾：可写出自己的收获、感受、体会和建议，也可就发现的问题提出解决问题的方法、对策；或总结全文的主要观点,进一步深化主题；或提出问题,引发人们的进一步思考；或展望前景,发出鼓舞和号召等。

二、对实习（实训）报告的要求

1.按照大纲要求在规定的时间完成实习（实训）报告，报告内容必须真实,不得抄袭。学生应结合自己所在工作岗位的工作实际写出本行业及本专业（或课程）有关的实习（实训）报告。

2.校外实习报告字数要求：不少于800字每周，累计实习3周及以上的不少于2024字。用a4纸书写或打印(正文使用小四号宋体、行距1.5倍。其余排版要求以美观整洁为准)。校内实习（实训）报告字数要求可适当减少，具体要求由院系依据课程特点规定。

3.实习（实训）报告撰写过程中需接受指导教师的指导,学生应在实习（实训）结束之前将成稿交实习（实训）指导教师。

三、实习（实训）考核的主要内容

1.平时表现：实习（实训）出勤和实习（实训）纪律的遵守情况；实习（实训）现场的表现和实习（实训）笔记的记录情况、笔记的完整性。

2.实习（实训）报告：实习（实训）报告的完整性和准确性；实习（实训）的收获和体会。

3.答辩：在生产现场随机口试；实习（实训）结束时抽题口试。关于《商务礼仪》的实训报告

商务礼仪实训是一门实践操作性较强的课程，对于学国际经济与贸易专业的我们来说，礼仪在以后的工作中相当重要。而通过这次实训，主要学习商务活动中的礼仪知识，这次实训的目的是力图让我们具备的基本的社交礼仪，最终为我们提高人际交往能力、增强商务环境下沟通能力提供具有建设性的启示，从而建立起具有持续性的社会公德学习能力。

从礼仪实训整个课程体系来看，整个实训中基础内容较多，因此，遵循由简入繁、循序提高的原则，本门实训课程的内容比较浅显，主要是日常生活的情景模拟，只是从基础和简单的基础知识入手。因为在实训之前，我们没接触过礼仪理论知识，因此我们只有在掌握基本礼仪理论知识基础上，才能进入更深层次的礼仪训练。礼仪实训主要内容是基础礼仪知识点学习和联系、自主复习和情景考查。

这次课程训练所要使用的各种道具，都是由任课老师事先通知。我们学习了求职、访谈、就餐、舞会、引导、做客、乘车、电梯、电话、拜访、递接物品、出入房间等情景的礼仪知识。一方面老师通过多媒体进行全方位讲解，另一方面我们根据所学的理论知识，把它应用于模拟情景实践中。

本实训时间为两周，在前八天的时间里，在韩丹老师、汪晓华老师和杨萍老师的指导下，进行礼仪知识点的学习和训练，在最后两天，我们分组进行礼仪情景设计、演练以及情景考查。

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！

身为一名经贸专业的学生，在以后的工作中生活中礼仪是一个非常重要的交际环节，我深知职业礼仪与装束的这次实践学习的重要性，在这个学期我们专业有幸在学校的安排下进行了为期两周的礼仪实践学习，礼仪是中国五千年历史的结晶。中国是一个礼仪之邦，身居礼仪之邦的我非常自豪，但时代在变，礼仪在社会中开始被人忽视，所谓有理走遍天下都不怕，没礼寸步难行。所以作为当代大学生的我们对礼仪必须重视。并且我所学的专业是国际经济与贸易，礼仪对人的交往能力非常重要，与人交流就必须有语言和肢体语言的沟通。在交流中你的一举一动就是个人素质和礼仪的展示，一个有气质有素质懂礼仪的人自然他的交际能力与交际范围更强，别人也更愿意与他合作，交易。以后毕业进入职业生涯后就必须与人打交道，所以礼仪是我们工作的重要工具。平时对礼仪认识太少。通过两个星期的礼仪实践教学的、才开始初步认识礼仪，才发现生活中礼仪无处不在，自己平常生活中很多行为都完全不符合礼仪。经过两个星期的礼仪学习我懂的了许多礼仪，但礼仪不是懂得了就可以了的，礼必须时时刻刻记在心中，规范自己的一言、一行、一举、一动。

我们大学生不仅应有高水平的专业知识，还必须有良好的道德品质修养和礼仪修养。关于礼仪还有很多需要我们学习的地方，我们应不断完善自己，充实自己。

中国自古以来一直有“礼仪之邦”之美誉。在大力提倡社会主义精神文明的今天，讲文明，讲礼仪，讲礼貌，是每一位公民必须具备的社会公德。礼仪贯穿着人际交往的始终，为交往的内涵服务；不重视礼仪必然会影响交流的深度和交往的持久度。由于礼仪的缺憾而影响交往实在是因小失大。不独对外交往，我们大学生在日常生活中也要注重礼仪，养成习惯，自然成为一种修养，也助于提高自己的品味。礼仪是良好品德修养的表现形式，也是良好道德品质养成的重要途径之一，良好的道德品质需要用彬彬有礼的方式去体现。社交礼仪是一种学问、是一门交往中的艺术科学。

讲“礼”懂“仪”，是中华民族世代相传的优良传统。源远流长的礼仪文化是前人留给我们的一笔丰厚的遗产。随着时代的进步，人际交往的日趋频繁和密切，作为交往润滑剂的礼仪也越发显得重要。在走向全面小康的当今社会中，崇尚礼仪是社会对其成员的基本要求，也是社会成员的精神要求。注重礼仪，对促进社会进步和提高文明有着重要作用。讲究礼仪，遵从礼仪规范，可以有效的展现一个人的教养、风度和魅力，更好地体现一个人对他人和社会的认知水平和尊重程度，从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。适度、恰当的礼仪不仅能给公众以可亲可敬、可合作、可交往的信任和欲望，而且会使与公众的合作过程充满和谐与成功。

而我们大学生，作为知识层次较高的群体，在如今的中国社会已经算得上是知识分子，是中国明日发展的引领者、顶梁柱，在道德水准上，在礼仪修养方面应该提出更高的要求。吸取传统文化的精髓，提高道德文化修养，学习一些必要的礼仪常识，方可立足社会、立足于风潮的前端，方可得到人们更多的肯定。我是一个文科生，是一个理工科学校的文科生，是一个理工科学校学习经济管理的文科生，在专业就业面广而不精的情况下，是否掌握一些必要的社交礼仪就显得尤为重要。礼仪虽是生活小节，但在某些场合却代表着个人、单位甚至民族、国家的形象，标志着一个国家和民族文化程度的高低，它也是衡量人们的教养和道德水平的尺度。90后的大学生，应该是更专业、更全面的新一代大学生。

我就礼仪实训课程所学，来谈谈当今大学生在交往中应做到的一些最基本的礼仪。在日常生活和社会交往中，我们应该仪态大方、彬彬有礼、举止庄重、不卑不亢，表现出良好的精神风貌和礼仪行为。

首先，仪表礼仪。一妆容： 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。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。同样，在人前整理头发，衣服，照镜子等行为应该尽量节制。二服饰：要注意时代的特点，体现时代精神，要注意个人性格特点，应符合自己的体形。

其次，举止礼仪 要塑造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，为此，就必须注意你的行为举止。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 在顾客面前的行为举止☆ 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。

再次，谈吐礼仪。话谁都会说，但是关键是能不能说好。在与顾客进行交谈时，我们要遵循以下原则：以顾客为中心原则 ；“说三分，听七分”的原则 ； 避免使用导致商谈失败语言的原则 ； “低褒感微”原则 ； 通俗易懂，不犯禁忌原则。在语言的主要形式上，我们使用以下形式：叙述性语言 ； 发问式语言；劝说式语言。在技巧方面，最好用顾客的语言和思维顺序来介绍产品，安排说话顺序，不要将自己准备的好的话一股脑说下去，要注意顾客的表情，灵活调整。

最后，会面礼仪。问候、自我介绍、介绍他人、业务介绍、行礼。这些都是必不可少的。商务活动中，要注意的礼仪不可能只限制在这几方面，比如说着装问题，要注意三点：首先要注意“三色原则”，即全身服装的颜色不多于三种颜色，其次要注意“三一定律”，即鞋子，腰带，公文包三个部位保持一种颜色，再次要注意“三大禁忌”，即袖子商标没拆，袜子出现问题，领带打法有问题。比如名片索取是现实生活不可少的一部分，尤其是从事商务方面的人，更要知道这一点，索取名片时要注意

1、遵守交递方式

2、交换时说“能否有幸得到你的名片”

3、要谦恭

4、要公平。再比如上车座次问题，就拿双排座轿车举例，在社交场合，座次是非常重要、非常有讲究的：

1、要是主人开车，那么副驾驶座为上，要是两人同时上车，则与主人有更亲密关系的坐到副驾驶座上；

2、公务接待，那么后排右座为上。餐厅礼仪也是我们必需掌握的知识。吃要吃出品位，这样才能达到我们真正的目的。种种礼仪行为的运用都是对别人的一种尊重，我在礼仪实训课程中学到的东西举不胜数，在此我就不一一罗列了。

在学习礼仪的过程中，发生在我们身边的许多令人感动的人和事，足已说明知礼﹑学礼﹑懂礼﹑守礼已经在我们心中悄然生根﹑发芽。不必说遵守课堂纪律，每天提前到教室，恭候老师授课，课堂上没有了此起彼伏的手机铃声；为了团队的荣誉，大家争先恐后的回答老师的提问，踊跃参加互动活动；更不必说学习了仪表礼仪之后，知道自己的着装，学员下课后自觉将桌椅归位，上课前主动打扫教室卫生，就会知道礼仪正在从口头转化成为我们潜移默化的自觉行为。

通过此次礼仪实训，我主要掌握了一些行坐站蹲的基本礼仪动作，但这只是礼仪的一点皮毛，礼仪更需要掌握一些说话技巧，行为举止，穿着打扮，接人待物，与人交往的诸多细节。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！经过一周的实训，我深刻地体会到一些看似普通的事情，但是当你要真的做好它时，却发现是困难重重。可是，我还是有收获的，我学会了穿高跟鞋的行走站立，学会了在进食西餐是的基本要求等，虽然不是很标准规范，在其中也犯了错误，但由于老师在旁及时的指导而得以纠正。可以说，尽管在身体力行方面有所欠缺，但心理上还是有了很大的感触和感悟。礼仪是个人形象、道德、素质、修养的综合体现。我们总有做好应有的礼仪才能为民族在形象塑造、文化表达上提升到一个满意的地位。在课堂上所学的毕竟只是理论上的东西，要想真的运用礼仪来提升自我形象，那么就必须把所学的知识合理利用，就要做到“理论与实践相结合”，只有那样才能更好地做到学以致用。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！

以上是我经过礼仪实训后的一点小小个人感想，希望在以后还能更好地、更深入地学习这方面的知识，因为我们即将跨进社会，在这个商业时代，不懂得商务礼仪，会带来很多不必要的麻烦，甚至有可能寸步难行。如果说今天的礼仪是我们心田里的一棵幼芽，那么明天，礼仪会在我们以及我们周围的人身边开花﹑结果;如果说今天的我们是一粒传播礼仪的火种，那么明天，我们会让知礼﹑懂礼﹑守礼﹑达礼的风尚，化作燎原之火。

**办公室礼仪实训总结与反思篇五**

如何看待网络礼仪

随着信息技术的不断发展和电脑应用的普及，网络在人类的生产、生活中扮演着越来越重要的角色。

网络本质上是一种无形的联系，是不同的电脑用户进行信息共享、通讯与交流的渠道。任何人在使用网络的时候都会直接或间接地影响他人对网络的使用。因此，人们在使用网络时必须遵守一定的网络规则。这些网络规则，就是网络礼仪。

在因特网上人与人之间的交流，由于各种环境因素，对方未必可以完全正确理解您所表达的意思。很容易陷入「言者无意，听者有心」的困境。所以，必须更加注意自己的言行举止。

网络礼仪就是我们上网的帮手，《网络礼节》第一条就是“记住人的存在”。如果你当着面不会说的话在网上也不要说。互联网给予来自五湖四海人们一个共同的地方聚集，这是高科技的优点但往往也使得我们面对着电脑银屏忘了我们是在跟其他人打交道，我们的行为也因此容易变得更粗劣和无礼。礼节二：网上网下行为一致

在现实生活中大多数人都是尊法守纪，同样地在网上也同样如此。网上的道德和法律与现实生活是相同的，不要以为在网上与电脑交易就可以降低道德标准。

礼节三：入乡随俗

同样是网站，不同的论坛有不同的规则。在一个论坛可以做的事情在另一个论坛可能不易做。比方说在聊天室打哈哈发布传言和在一个新闻论坛散布传言是不同的。最好的建议：先爬一会儿墙头再发言，这样你可以知道坛子的气氛和可以接受的行为。

礼节四：尊重别人的时间和带宽

在提问题以前，先自己花些时间去搜索和研究。很有可能同样问题以前已经问过多次，现成的答案随手可及。不要以自我为中心，别人为你寻找答案需要消耗时间和资源。礼节五：给自己网上留个好印象

因为网络的匿名性质，别人无法从你的外观来判断，因此你一言一语成为别人对你印象的唯一判断。如果你对某个方面不是很熟悉，找几本书看看再开口，无的放矢只能落个灌水王帽子。同样地，发帖以前仔细检查语法和用词。不要故意挑衅和使用脏话。礼节六：分享你的知识

除了回答问题以外，这还包括当你提了一个有意思的问题而得到很多回答，特别是通过电子邮件得到的以后你应该写份总结与大家分享。

礼节七：平心静气地争论

争论与大战是正常的现象。要以理服人，不要人身攻击。

礼节八：尊重他人的隐私

别人与你用电子邮件或私聊(icq/qq)的记录应该是隐私一部分。如果你认识某个人用笔名上网，在论坛未经同意将他的真名公开也不是一个好的行为。如果不小心看到别人打开电脑上的电子邮件或秘密，你不应该到处广播。

礼节九：不要滥用权利

管理员版主比其他用户有更多权利，他们应该珍惜使用这些权利。游戏室内的高手应该对新手枪下留情。

礼节十：宽容

我们都曾经是新手，都会有犯错误的时候。当看到别人写错字，用错词，问一个低级问题或者写篇没必要的长篇大论时，你不要在意。如果你真的想给他建议，最好用电子邮件私下提议，人都是爱面子的。

我认为网络礼仪和生活中礼仪，的很相同网络中也是和真人交谈，应当互相尊重，对身边的人怎样网上就应该怎样亲切，热情固然是好事，但如果对初次见面的人表现的过分亲切热情的话，会令人难以接受。甚至会让人产生恐惧感。所以彼此互相尊重，由自我介绍开始。

网络礼仪是网上的约束，是在网上的行为准则，就算在网上你不应用计算机去伤害别人；不应该干扰别人的计算机工作； 不应该窥探别人的文件； 不应该用计算机进行偷窃；不应该用计算机作伪证； 不应该使用或拷贝你没有付钱的软件；

你不应未经许可而使用别人的计算机资源； 你不应盗用别人的智力成果； 你应该考虑你所编的程序的社会后果； 你应该以深思熟虑和慎重的方式来使用计算机 美国的计算机协会的伦理道德和职业行为规范 为社会和人类作出贡献； 免伤害他人； 要诚实可靠； 要公正并且不采取歧视性行为； 尊重包括版权和利在内的财产权； 尊重知识产权； 尊重他人的隐私； 保守秘密。

**办公室礼仪实训总结与反思篇六**

礼仪实训报告

一、实训主要内容

1、本次英语专业礼仪实训以校内及校外形式进行，礼仪实训地点为学院215室、五楼报告厅及校外实地参观。礼仪实训时间为本学期第18周。

2、实习分为四个模块进行，模块一：聘请两位艺术学院专业教师来校做交谊舞培训及礼仪培训讲座；模块二：聘请新纪元餐饮部经理在酒店做餐饮礼仪培训及去校外实际工作环境实地参观四星级酒店的场景商务礼仪；模块三：聘请新纪元餐饮部经理在酒店做餐饮礼仪培训及去校外实际工作环境实地参观四星级酒店的场景商务礼仪；模块四：聘请新纪元餐饮部经理来校做餐饮礼仪培训及讲座

二、实训过程

1、6月18日上午9:00，在学院教室215，指导教师李雪芳和施念翔老师对实训任务的布置，以及对此次实训目的、内容、考核方式和纪律要求等进行说明。下午2:00-5:30，在五楼报告厅，两位艺术学院专业教师来校做交谊舞培训及礼仪培训。

2、6月19日下午2:00-5:00，新纪元餐饮部经理做酒店餐饮礼仪培训，以及参观新纪元大酒店。

3、6月20日，下午2:00-5:30, 新纪元餐饮部经理做酒店餐饮礼仪培训，以及参观新纪元大酒店。

4、6月21日，上午9:00-11:00，新纪元经理在学院315教室做礼仪讲座。

三、

实训心得体会

在没有听张经理礼仪讲座之前，我对礼仪只是有一个很浅显的认识。听了张经理的讲座后才发现社交礼仪有如此多的讲究，一个很细微的动作表现就是一个人的气质体现。尽管学习的时间有限，但是自己仍然在这短短的时间里，学到很多实用的礼仪知识。加上去校外实际工作环境实地参观四星级酒店的场景商务礼仪，我更是印象深刻。

首先是仪表礼仪。仪表礼仪要求我们养成良好的个人卫生习惯，做到无异味，无异物，无异响。具体是要有得体的体型，整洁的面容，干净的手臂，美观的腿部，最忌纹身之类的东西。

其次是着装礼仪。着装礼仪要求我们遵循tpo原则——t是指时间，p是指地点，o是目的，也就是要求人们在选择服装、考虑其具体款式时，首先应当兼顾时间、地点、目的，并应力求使自己的着装及其具体款式与着装的时间、地点、目的协调一致，较为和谐般配。而不是为了彰显自己的个性，穿着与时间、地点、场合格格不入的衣服。这里着重说一下女士妆容，女士一般都要淡妆出席，做到礼貌、自然、大方和扬长避短。

再次是仪态礼仪。说道仪态礼仪，微笑应当放在首位。无论何时何地，我们都应该微笑接待他人。微笑让他人感觉你很亲切、善良、友好，让他人心情愉快，是人的一种修养的体现。微笑是发自内心，真诚的笑，而不是假笑。假笑只会让人觉得虚伪和厌烦。

我还要说的是餐桌礼仪。中国人都很热情好客，有一个为客人夹菜的习惯。学了餐桌礼仪，我才知道，我们最好不要用自己的餐具为他人布餐，这样是不礼貌的。女生在吃饭前最好把口红擦干净，避免抹在餐具上。有时在吃饭的时候，欢声笑语之际就抬手在餐桌上挥舞餐具，这样也是不礼貌的。

最后是交谈礼仪。和他人交谈一直以来都是我的大问题，说话常常在无意中惹对方很不开心。很多地方我还是会注意，比如说，不打探别人的隐私。现在我终于知道问题出在哪里了。我们和他人交谈的时候要做到不打断对方，不质疑对方，不补充对方，不挖苦对方，不纠正对方。选择对方擅长或者是感兴趣的话题，投其所好。平时，我总喜欢争一时口舌之快，打断对方或者质疑对方，甚至挖苦、纠正对方，让对方心里很是不舒服，不高兴。学了交谈礼仪，我才知道，聊天或者说是交谈也是一门课程，一门艺术，需要我们认真去学习，去体会。

在这短短的一周实训中，我是不是学到了很多东西呢？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！

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，礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们以后的每一天的工作中，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，这些人都是我们的客户，他们就是我在商务交往中的对象。对照自己在为客户服务中的一言一行，我们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。

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找