# 服务礼仪的重要性有哪些

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-04-16

*服务礼仪的重要性有哪些（通用14篇）服务礼仪的重要性有哪些 篇1　　礼仪是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠是中国古代文化的精髓。所谓礼仪是指在人际交往、社会交往和国际交往中，用于表示尊重、亲善和友好的行为规范和惯用形式。具体来说，首先，礼仪*

服务礼仪的重要性有哪些（通用14篇）

**服务礼仪的重要性有哪些 篇1**

　　礼仪是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠是中国古代文化的精髓。所谓礼仪是指在人际交往、社会交往和国际交往中，用于表示尊重、亲善和友好的行为规范和惯用形式。具体来说，首先，礼仪是一种道德行为规范，是对人的行为进行约束的条条框框。如你到老师办公室办事，进门前要先敲门，若不敲门就直接闯进去是失礼的。礼仪的约束靠道德修养的自律。其次，礼仪的直接目的是表示对他人的尊重。尊重是礼仪的本质。人都有被尊重的高级精神需要，当在社会交往活动过程中，按照礼仪的要求去做，就会使人获得尊重的满足，从而获得愉悦，由此达到人与人之间关系的和谐。礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。没有它，社会正常的生活秩序就会遭到破坏，在这方面，它和法律、纪律共同起作用。再次，礼仪要求在人际交往、社会交往活动中遵守。这是它的范围，超出这个范围，礼仪规范就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的，而在家穿拖鞋则是正常的。文明礼仪，不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现，更是城市的脸面，更是国家的脸面。所以，学习礼仪不仅可以内强个人素质，更能够润滑和改善人际关系。

　　作为具有5000年文明史的“文明古国”、“礼仪之邦”，我国自古就十分注重礼仪。而且现在，随着社会的飞速发展和文明程度的不断提高，以及与世界交流的日益频繁，如何体现自己有礼、有节、有度的修养和风度，已成为越来越多的人的思考。人们的精神需求层次和自我认知价值越来越高，越来越希望得到理解、受到尊重。越来越多的人都意识到礼仪的重要性。在当前的形势下，礼仪已不是个别行业、个别社会层次的需求，而是全民所需。

　　文明礼仪，强调的是“尊重为本”。礼仪的几大原则就更充分体现了它的规范和要求：

　　律己。礼仪规范由对待个人的要求和对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

　　敬人。在礼仪中，有关对待他人的做法，比对待个人的要求更重要，这一部分实际上就是礼仪的重点和核心。而对待他人的诸多做法中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

　　宽容。要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。

　　平等。在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、身份、财富以及关系的亲疏远近等方面有所不同而厚此薄彼，给予不同待遇。但可以根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

　　真诚。在人际交往中运用礼仪时，务必诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解并接受。

　　适度。这要求在应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧及其规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。

　　从俗。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。切勿目中无人、自以为是。

　　礼仪无小事，中国自古就是一个讲究礼仪的国度，礼仪在我国社会政治文化生活中占有很重要的位置。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现;从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法;从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧;从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。

　　礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪的主要功能，从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养;在人际交往中，礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。二是有助于美化自身、美化生活;有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系，礼仪是人立身处世的根本、人际关系的润滑剂、是现代竞争的附加值。;还有助于净化社会风气。礼仪，对于各级行政机关来说，是纠正不良风气，端正文明行政的有效手段;对企业来说，是企业形象的重要组成部分，是企业文化的重要内涵，也是提高企业员工办文办事、工作效率的重要环节，更是实现企业认证和国际接轨的重要途径。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇2**

　　随着科技的发展，信息的发达，企业的技术，产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识，由每一位员工所表达出来的思想、意识和行为是不可模仿的。也就是说在市场条件下，商品的竞争就是服务的竞争。

　　什么是服务礼仪？就是员工在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和极好的行为规范。服务礼仪是体现服务的具体过程手段，使无形的服务有形化，规范化，系统化。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立员工和业主的良好形象，更可以塑造受业主欢迎的服务规范和服务技巧，能让员工在工作中赢得理解，好感和信任。所以，开展礼仪风貌月活动是非常有必要的，让员工学习和运用礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业社会效益，提升企业竞争力的需要。

　　作为服务职场人员必须明确和掌握服务行为规范，具体地说，员工的服务行为包括在服务过程中遵守的服务道德、服务语言、服务态度、服务仪表、服务技能、服务质量、服务效率、服务纪律和为客户提供服务过程中必须具备的站、行、坐等基本素质。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

　　有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。所以，作为服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇3**

　　礼仪是一个复合词语，包括“礼”与“仪”俩部分。“礼’’指“事神致福”的形式，“仪”指“法度标准”。在礼仪体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化、民族习俗等众多因素的影响，并随着时代的发展而变化。 礼仪是人类文明的产物，是随着社会的进步而逐渐形成的。

　　人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌与凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家与民族是否发达的标志之一。对个人而言，礼仪是道德水准与衡量有无教养的尺度。随着现代社会人与人之间交往的增多，个人的礼仪修养也越显重要。如何得体地与人交往，并通过个人交往为会展企业创造契机，已成为会展工作人员越来越关注的问题。会展礼仪作为企业文化、企业理念不可缺少的组成部分，告诉我们在企业会展活动中如何通过具体的甚至是微小的细节，为自己近而为公司创造良好的人际环境与发展空间，实现并创造价值。

　　会展礼仪能展示企业的文明程度，管理风格与道德水准，也可塑造良好的企业形象。良好的企业形象是企业的无形财产，可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，还有形象竞争。一个具有良好信誉与形象的组织，必定能获得社会各方的信任与支持，推动事业的发展，在激烈的市场竞争中立于不败之地。所以，会展工作人员时刻注重礼仪，既是个人与组织良好素质的体现，也是树立与巩固良好形象以保持竞争力的需要。

　　会展礼仪已经成为建立企业文化与现代企业制度的一个重要方面，它具有以下功能：

　　1、 规范行为。礼仪最基本的功能就是规范各种行为会展礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法、遵守社会公德的良好形象。

　　2、 传递信息，展示价值。良好的礼仪可以更好的向对方展示自己的长处与优势，甚至决定了机会的降临。

　　3、 沟通感情，协调人际关系。从某种程度上说，会展礼仪是会展交往与谐发展的调节器，遵循它有助于巩固人们相互尊重、友好合作的新型关系，也可缓解进而消除那些不必要的障碍。

　　会展礼仪服务是主板方或者承办方在会展期间的策划与准备、会展期间的实施以及会展后续服务过程中出现的一种行业规范。会展礼仪服务渗透于会展的各个环节如会展报名，会展的议题，会展的选择，会展的筹备，策划、日程安排，与会者的膳宿，会展布置，现场服务以及会后的后续工作灯。

　　会展礼仪服务具有以下特点：

　　人文性 人文性贯穿于会展服务的全过程，可谓无处不在。 专业性 会展的专业性很强，它需要参与人员掌握足够多的会展知识。只有明确会展的业务性质、范围、职责要求、工作流程、服务标准，才能有的放矢。

　　时尚性 会展服务是与时俱进的，今天的会展服务充满了现代气息。

　　综合性 会展服务不仅要求服务人员了解政治、文化、服务心里、营销、礼仪等方面的知识，还必须掌握接待礼仪，会话艺术、餐饮文化、现代设施及设备的使用等服务技能。

　　协调性 会展服务涉及的部门与环节很多，哪一方面都不能疏漏。只有各部门相互协调，共同配合，才能做好工作。

　　会展礼仪的规范作用：

　　会展礼仪是会展人员在整个会展过程中英遵循的行为规范，是约定俗称的一种美好自身、尊重他人的惯用形式。会展人员可以规范组展人员、参展人员与观展群众的言行，减少他们之间的矛盾与冲突，促使听他们更好地协作，提高工作效率，圆满完成会展活动。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇4**

　　中国自古就被誉为“文明古国，礼仪之邦”，有着优良的道德传统。《礼记》中写到：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”人们在生活、工作中都需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。礼仪礼貌是文明的起码要求，是人与人之间在交往接触中，相互表示敬重和友好的行为规范。

　　酒店的主要产品是服务，服务分为有形服务和无形服务，有形服务可以用对与错、好与坏的既定标准来评判，而无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来。毫无疑问，无形的服务时标志和展示酒店服务质量的关键。而这之中很重要的一点就是服务礼仪了，即对礼仪、礼貌和礼节的重视。酒店的每一项服务项目，都离不开礼貌服务，良好的服务礼仪和完备的设施都可以为酒店创利润，礼貌服务越好，标志着酒店越成功，从而酒店的景况越好，它的经济效益和社会效益也就越好。

　　为了给宾客提供满意的服务，为了让提供的服务比竞争者更能吸引宾客，许多酒店在经营目标的指导理念和与之相匹配的广告语中，都有这么一条：Home away from home(宾至如归)，即让宾客到了酒店，有一种回家的感觉。这样的经营目标的指导理念及广告语的效应能否实现，各个酒店服务礼仪的具体实践至关重要。酒店为宾客服务时指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有所不同，遵循价值规律，在交换的双方，地位是平等的。

　　服务礼仪，是与人交往的需要。在对外交往过程中，懂得服务礼仪，尊重他人的风俗习惯是礼貌懂礼的表现。想要加强对外交往，入乡随俗是需要铭记在心的一定，体贴地照顾到他人的民族宗教风俗习惯，能给人以亲切贴心的形象，更有利于加强对外交往，拉近不同文化间的距离，开拓沟通的道路。

　　国外服务业有句行话：世界上三件最不容易保存的东西，一是飞机的座位，二是酒店的客房，三是律师的时间。飞机起飞了而座位空着，一天过去了客房租不出去，律师干等一天并无客户上门，那么这空着的飞机座位、客房以及时间便永远失去了这一天的销售机会。酒店产品的同时销售和服务的一次性特点，使酒店服务增加了难度。服务人员与客人直接接触并且接触的时间有时是短暂，甚至是瞬间的，可能是一句敬语、一次微笑、一个动作。正式由于这些特点，就使得服务难度加大，只要在服务中出现出现一点差错，即是质量事故，这一质量事故就不可挽回。所以服务员的态度和精神状态也成了酒店运营的一个重要的组成部分。

　　有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。所以，作为服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇5**

　　一、客户服务礼仪是塑造烟草行业形象的“金钥匙”

　　一个行业、一个单位、一个组织是否持续发展与其社会形象是有直接关联的，客户服务人员社会形象的好坏对于烟草行业的发展是举足轻重的作用。如果烟草行业想要对外适应，对内协调发展，那么客服人员就要做到以礼待贤才，以礼待零售客户、消费者、烟农等服务对象，反之则会出现“言而无信，不知其可”的严重后果。有位学着曾说过：“礼仪是组织和个人达到成功的重要媒介，它为社会、组织以及个人开启了一扇塑造个体形象的大门。”烟草行业良好的社会形象它是通过员工的服务质量和服务水平表现出来的，其中包括客服人员的业务水平、仪容仪表、日常社交礼仪等，如果烟草行业的所有员工都能严格地按照客户服务礼仪规范行事，礼待零售客户、消费者和烟农，就可以树立烟草行业良好社会形象。

　　二、客户服务礼仪是协调客我关系的“润滑油”

　　礼貌和必要的礼节是人际关系的润滑剂和人际矛盾的缓冲器。客我关系是开展卷烟营销工作的前提，是更好与零售客户沟通的保障，是实现企业与客户共赢的基础。由于少数客服人员责任心不强、工作方法简单、缺少热情导致一些零售客户疏远了与客服人员的鱼水关系，往往一些矛盾和问题都是因为客服人员不遵守客户服务礼仪而造成的。其实，一句温暖的话语就能冰释前嫌；几句耐心的解释就能化干戈为玉帛。客户服务礼仪可以帮助广大零售客户与客服人员巧妙的处理各种问题，减少矛盾，缓和气氛，化解冲突。如果客服人员讲究客服关系，想客户之所想，急客户之所急，正确理解客户的需求，就可以在广大零售客户和客服人员心中架起心灵沟通的桥梁。

　　三、客户服务礼仪是客服人员增光添彩的“装饰物”

　　礼仪是在美德之上加上的一层藻饰，使他们对它具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊敬和好感。没有良好的礼仪，其余一切成就就会被人看成骄夸、自负和愚蠢。要想体现出一名客服人员的高尚情操和美德，客户服务礼仪与精湛的业务能力相辅相成，缺一不可。很多时候，通过客户服务礼仪可以将客服人员的美德表现出来，换一句话说，我们也可以将客户服务礼仪看作是对客服人员形象进行装饰的华彩饰物。一个拥有姣好的容貌、飘逸的秀发、得体的服饰、美妙的饰品、智慧的语言、文雅的举止、倜傥的风度的客服人员会让零售客户眼前一亮，这样的形象与魅力能给广大零售客户一个良好的感觉，自然而然的增强了客服人员的亲和力，拉近了客服人员与零售客户之间的距离。不管一个客服人员拥有多么精湛的业务水平和能力，如果他不重视客户服务礼仪，那么也是难以赢得广大零售客户的信赖。

　　四、客户服务礼仪是提高客服人员素质的“助推器”

　　客户服务礼仪要求客服人员始终把“服务放在心上”，既拥有让客户惊叹的业务水平，又拥有大方得体的言行举止。讲究礼仪规范实际上就是一个人良好素养的一种表现，可见，礼仪既是外在规范又是内在修养。在我们的日常工作中，客服人员应有意识的注重客户服务礼仪的运用，如适时的运用礼貌用语，不断修正自己的言行举止，从而形成客服人员高尚的品德和良好的修养。由于客户个体的差异，这就要求我们的客服人员在客户服务礼仪的基础上，不断挖掘自身的潜能，创造性地开展客户服务工作，从而形成一种个性化的、稳定的行为与习惯。重视客户服务礼仪可以让客服人员达到气质高雅的高度，这源于客户服务礼仪使客服人员严格规范自己的一言一行，从而达到礼仪由外而内的递进影响，再由内而外的自然散发。

　　五、客户服务礼仪是烟草行业发展的“软实力”

　　烟草行业是为国家、社会、零售客户、消费者提供服务的一个行业，其性质是特殊的，既担负着生产经营的组织任务，又要履行行政管理职能。清代教育家颜元曾经说过：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”这一论断精辟地概括了礼仪在社会各个层面中的重要性。恰当得体的礼仪，不仅有助于展现自已的形象，同时也体现和影响自已所在单位的良好形象和尊严。长期以来，烟草行业始终强调要真正做到把客户利益放在心上，这就要求我们客服人员牢牢把握服务这个核心，不断增强服务意识、创新服务理念、优化服务模式，用贴心服务提升零售客户的忠诚度和满意度。客户服务礼仪同“基本功”一样成为了烟草行业建设和发展的“软实力”，要想拥有更好的发展优势，争取更大的发展空间，就必须要靠客户服务礼仪来协调客我之间的关系。

　　六、结语

　　总之，讲究客户服务礼仪，注重企业形象，既是对客服人员提出的客观要求，也是烟草行业改革和发展的一个重要条件。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇6**

　　1、注重服务礼仪，可以提升服务工作人员的个人素质

　　礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我，并潜移默化地熏陶着人们的心灵。它能帮助个人树立良好的形象，提升个人的素养，使人们的谈吐变得越来越文明，举止仪态越来越优雅，装饰打扮更符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。礼仪会使人变得情趣高尚、气质优雅、风度潇洒、受人欢迎。

　　比尔盖茨曾说过：“企业竞争，是员工素质的竞争。”他认为员工素质的高低反映了一个公司的整体水平和可信程度。教养体现于细节，细节展示了素质。因此加强服务礼仪培养，有助于提高服务行业从业人员的个人素养和自身的职业竞争力。

　　2、注重服务礼仪，可以调解服务工作过程中的人际关系

　　社会是一部庞大的、高速运转的机器。它的正常运转，以人与人之间、部门之间、组织与组织之间的协调及有序性为前提。礼仪好像是一种润滑剂，使错综复杂的人际关系减少一点摩擦。

　　在人际交往过程中，人们一般对尊重自己的人有一种本能的亲切感和认同感，尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦，从而产生好感和信任。在服务交往中，尊重是相互的。一般来说，人们受到尊重、礼遇、赞同和帮助就会产生吸引心理形成和增进友谊；反之会产生敌对、抵触、反感，甚至憎恶的心理。当你向对方表示尊敬和敬意时，对方也会还之以礼，即礼尚往来。

　　服务礼仪是服务关系和谐发展的调节器、润滑剂，注重服务礼仪有利于促使服务各方保持冷静，缓和、避免不必要的服务矛盾冲突和情感对立，有助于建立起和谐的服务关系，从而使人们之间的服务交往获得成功。因此，服务礼仪有助于满足客人的心理需求，使从业人员与客人之间能够更好地进行服务交流与沟通，有助于妥善处理服务纠纷问题。

　　3、注重服务礼仪能塑造服务型企业良好的服务形象

　　当今社会，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的企业形象可以给企业带来良好的经济效益和社会效益。在现代企业管理中，企业特别注重员工的内在素质和外部形象，要求每一位员工都要有强烈的形象意识，认识到个人形象代表农家乐形象，个人的所作所为就是本企业典型的活体广告，是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现，只有具备良好的服务礼仪素养才有利于企业提升形象。

　　让顾客满意，为顾客提供优质的产品和服务，是良好企业形象的基本要求。服务的过程不仅是商品货币的交换过程，也是人的情感交流的过程。一句亲切的问候，一次理解的微笑，犹如春风吹暖顾客的心，缩短了 与顾客的距离。在一定意义上，规范化的礼仪服务，能够最大限度地满足顾客在服务中的精神需求。

　　服务礼仪展示了企业的文明程度、管理风格、道德水准，从而塑造了良好的服务型企业的服务形象。

　　4、注重服务礼仪能提高服务企业产品竞争的附加值

　　现代市场竞争是一种形象竞争。对于服务性行业，高素质的员工提供的高质量的服务有助于企业创造更到的经济效益和社会效益，同时有利于提升企业的文化内涵和品牌效应。因此，每一位员工的礼仪修养无疑会起着十分重要的作用。

　　许多企业家认为：企业活力=商品力+服务力。在产品本身差异化越来越小的今天，服务的特色已越来越成为许多企业的核心竞争力之一。而服务礼仪不仅可强化企业的道德要求，还可树立优质服务的企业形象。虽然服务时无形的，但是可以体现在服务人员的一举一动、一笑一言之中。因此，服务礼仪是企业无形的广告，在提高服务质量的同时，可以树立良好的农家乐形象，提高企业产品竞争的附加值。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇7**

　　物业管理人员与业主的关系

　　物业管理人员服务态度

　　搜集关于物业管理人员服务态度的信息，充斥着大量业主的投诉信息，诸如服务差、素质差、管理不善、收费不合理、乱收停车费、无水无电不处理、屋顶漏雨不予维修等现象比比皆是。

　　个别物业管理人员在工作中有一种很不好的作风：对业主诚惶诚恐，恭谨有加；而对业主之外的人，就不分亲疏、长幼、男女，乱开玩笑，毫无礼貌，甚至板起面孔，恶言相斥。

　　殊不知失礼于业主的`朋友，也就是失礼于业主，往往会使业主觉得在朋友的面前很没有面子，从而迁怒于我们，如果业主的朋友再火上浇油，言语相激，那就很难说会产生什么样的后果。

　　由此看来，物业管理人员确实很有必要改善自身的服务态度。

　　物业管理人员在服务业主过程中，要讲经营之道、经营理念和服务态度。只要我们真正树立全心全意为业主服务的思想，坚持以人为本，做到管理到位，服务创优，业主满意，这样才能与业主打成一片，亲如一家人，在处理相关工作时也能够更加容易。

　　有一本叫《赢在态度》的书，书中这样描述态度：“态度决定一切，态度就是一切。”职业没有尊卑之分，物业管理人员正视自己的工作，端正态度同样会赢得业主的尊敬。

　　这里总结物业管理人员服务态度应遵守的几点：

　　对业主服务应面带笑容、和颜悦色、热情主动。在将业主劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作。谦虚、和悦的接受业主的评价，对业主的投诉应耐心倾听，并及时向主管领班汇报。

　　物业管理人员禁止行为要注意自我控制，随时注意自己的言行举止；

　　上班时间不允许吃零食、玩弄个人物品或做与工作无关的事情；

　　办公区域，不得随意谈笑大声说话，叫喊，乱丢乱碰物品，发出不必要的声响；

　　谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大；

　　不得当众整理个人衣物；不得将物品夹与腋下；

　　不允许口叼牙签到处走；不得随地吐痰，乱仍杂物；在业主面前不允许经常看手表；

　　不允许用手或笔指着业主和为人指示方向；在业主面前咳嗽打喷嚏时应转身向后几步，用手帕或纸巾掩口，并讲“对不起”；

　　到业主家工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿业主的东西或礼物。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇8**

　　一 、微笑服务能带来良好的首因效应

　　首因效应又称第一印象，指第一次交往过程中形成的最初印象。具有先入为主的特点，对双方今后的交往有着较大的影响。服务接待过程中，第一印象表现为宾客通过对服务人员的仪表、言谈、举止等方面的观察而形成的感觉登记。第一印象虽是短时，甚至瞬时形成，但它不仅影响着宾客的心理活动，而且影响着服务交往，有时甚至影响服务工作能否顺利进行。一旦宾客对服务人员产生了不良的第一印象，要改变它十分艰难的往往要付出比先前多出几十倍的精力。所以在与宾客初次交往时，微笑迎客是相当必要的能快捷地融洽与宾客的关系，收到事半功倍的效果。

　　二 、微笑服务能给服务工作带来便利，提高工作效率

　　微笑对宾客的情绪有着主动诱导的作用，宾客的情绪往往受到服务人员态度的影响。服务交往中，由于微笑的表情，服务人员很自然地使用温和的语调和礼貌的语气，这不仅能引发宾客发自内心的`好感，有时还可稳定宾客焦虑急燥的情绪。声音并非语言，可语言、语调、语速的变化却可以暗示出服务人员态度的好坏。微笑可在人不经意间修饰这些声音暗示，使宾客在整个交往中感到轻松和愉快。微笑服务是一种以心换心、宾客情绪、态度的配合，有利于服务工作的顺利进行。同时，服务交往中，微笑也容易给服务人员自身带来热情、主动、自信等良好的情绪氛围，处在这一氛围中的服务人员，工作效率也随之提高。微笑在给服务工作带来便利的同时，也给服务人员自身带来成就感，这种成就感有利于服务工作者自身的身心健康。

　　三 、微笑服务能使服务人员及早捕捉到服务工作的切入口

　　服务工作的难点不在于怎样去满足宾客的需求，而在于不知道宾客到底需要什么。宾客究竟需要什么，只有在遇到问题，碰见困难时方可显露出来。好的服务人员的技能也只有在此时能得以充分展示。换句话说，这个时候更能看见服务质量的高低。一线服务人员的微笑服务可以从情感上拉近与宾客的距离，当宾客遇到问题，碰见困难的时候，就会很自然、很及时地提出，这有助于服务工作有的放矢地展开，同时一些看似虽小的问题、困难不能被发现和解决，直接影响到服务质量。例如：宾客在就餐过程中，吃到全是不合自己口味的饭菜，很想告诉餐饮服务员单独要一份饭菜，但餐饮服务员冷漠的表情可能会打消宾客的这一想法。这位没有吃好的宾客不仅会感到胃不舒服，可能还会产生坏的情绪，这份坏的情绪很容易 “ 传播 ” 更多的人，给企业造成不好的影响。所以要将工作做得细致、周到赢得宾客的认同，就应及早发现问题，而微笑服务可以说是一个捷径。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇9**

　　护士礼仪中重要原则

　　护士礼仪是护理工作中的重要注意事项，也是护士美的一种体现。护士礼仪五大基本原则：

　　1、行为仪表端庄大方;

　　2、语言态度和蔼可亲;

　　3、操作技术娴熟准确;

　　4、护理服务主动周到;

　　5、工作作风认真严谨;

　　护士礼仪在医疗服务的重要性

　　1、护理礼仪对患者康复的积极作用

　　仪表指人的仪容、姿态、穿着与风度。仪表美虽然是一种外在美，但也在一定程度上反映一个人的内心境界与情趣。整洁的仪表，优雅亲切的举止，热情关怀的语言，渊博扎实的医学知识，熟练精湛的护理技术，执着敬业的奉献精神，可以赢得患者的信任，使患者积极配合治疗，从而对患者的康复起到积极的促进作用。

　　2、护士礼仪在整体护理中的作用

　　护士是患者住院的第一接待人，从说话的态度、方式、接待者亲切、热情、文明、礼貌中可以看出这个医院的管理水平。护理人员与病人接触得最多，在护理工作中如何体现对病人的尊重呢?主要体现在护理人员的言谈举止上。众所周知，人的言谈举止，无时无刻不在影响着周围的人和周围的气氛，给人以美或丑的感觉，给人际关系造成影响，促进或防碍人与人之间的交往和合作。此外，恰当的言谈举止，还可以给人以依赖感，所以护理人员的职业礼仪是一件不容忽视的事。

　　3、护理礼仪是强化护理行为效果的重要手段随着医学模式的\'转变，人们对健康需求以及对医疗服务质量的要求越来越高，礼仪已成为代表医院文化、促进医院文化建设的重要组成部分。在临床护理工作中，礼仪被融于护理操作的每个环节，加入院接诊、三查七对、巡视查房、值班交接等。良好的护理礼仪不但能使护理人员在护理实践中充满自信心、自尊心、责任心，而且其优美的仪表、端正的态度、亲切的语言、优雅的举止，可以创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境，能使患者在心理上得以平衡和稳定，起到药物所起不到的作用，达到良好的治疗效果，提高护理服务工作质量。

　　4、护理礼仪能保证护理质量的提高

　　护理质量取决于两个方面：一是护理技术，二是良好的护士礼仪，护理技术的好坏直接决定质量的高低，但如何使护理技术在应用中起到最佳的效果，还取决于护理人员的职业礼仪：例如护士自然、亲切的表情，文雅、健康的姿态，一句温暖的话语，促使患者讲出心里话，使护士及早发现患者存在和潜在的心理问题，患者和护士在沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励。如对待肿瘤的病人，他们有一定的特殊性，许多病人情绪低落，心情绝望，对治疗无信心，不管在治疗和护理上都有抵触情绪，此时病人可以发生不礼貌的言行，护理人员应忍让克制，让病人倾诉内心的忧虑和恐惧，使郁闷情绪得以宣泄，此时护理人员应怀着一颗爱心，安排疏导病人，给予人性化的护理和情感上的支持，关心和鼓励病人，稳定病人情绪，使其保持平衡的心态。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇10**

　　礼仪是一个复合词语，包括“礼”与“仪”俩部分。“礼’’指“事神致福”的形式，“仪”指“法度标准”。在礼仪体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化、民族习俗等众多因素的影响，并随着时代的发展而变化。 礼仪是人类文明的产物，是随着社会的进步而逐渐形成的。

　　人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌与凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家与民族是否发达的标志之一。对个人而言，礼仪是道德水准与衡量有无教养的尺度。随着现代社会人与人之间交往的增多，个人的礼仪修养也越显重要。如何得体地与人交往，并通过个人交往为会展企业创造契机，已成为会展工作人员越来越关注的问题。会展礼仪作为企业文化、企业理念不可缺少的组成部分，告诉我们在企业会展活动中如何通过具体的甚至是微小的细节，为自己近而为公司创造良好的人际环境与发展空间，实现并创造价值。

　　会展礼仪能展示企业的文明程度，管理风格与道德水准，也可塑造良好的企业形象。良好的企业形象是企业的无形财产，可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，还有形象竞争。一个具有良好信誉与形象的组织，必定能获得社会各方的信任与支持，推动事业的发展，在激烈的市场竞争中立于不败之地。所以，会展工作人员时刻注重礼仪，既是个人与组织良好素质的体现，也是树立与巩固良好形象以保持竞争力的`需要。

　　会展礼仪已经成为建立企业文化与现代企业制度的一个重要方面，它具有以下功能：

　　1、 规范行为。礼仪最基本的功能就是规范各种行为会展礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法、遵守社会公德的良好形象。

　　2、 传递信息，展示价值。良好的礼仪可以更好的向对方展示自己的长处与优势，甚至决定了机会的降临。

　　3、 沟通感情，协调人际关系。从某种程度上说，会展礼仪是会展交往与谐发展的调节器，遵循它有助于巩固人们相互尊重、友好合作的新型关系，也可缓解进而消除那些不必要的障碍。

　　会展礼仪服务是主板方或者承办方在会展期间的策划与准备、会展期间的实施以及会展后续服务过程中出现的一种行业规范。会展礼仪服务渗透于会展的各个环节如会展报名，会展的议题，会展的选择，会展的筹备，策划、日程安排，与会者的膳宿，会展布置，现场服务以及会后的后续工作灯。

　　会展礼仪服务具有以下特点：

　　人文性 人文性贯穿于会展服务的全过程，可谓无处不在。 专业性 会展的专业性很强，它需要参与人员掌握足够多的会展知识。只有明确会展的业务性质、范围、职责要求、工作流程、服务标准，才能有的放矢。

　　时尚性 会展服务是与时俱进的，今天的会展服务充满了现代气息。

　　综合性 会展服务不仅要求服务人员了解政治、文化、服务心里、营销、礼仪等方面的知识，还必须掌握接待礼仪，会话艺术、餐饮文化、现代设施及设备的使用等服务技能。

　　协调性 会展服务涉及的部门与环节很多，哪一方面都不能疏漏。只有各部门相互协调，共同配合，才能做好工作。

　　会展礼仪的规范作用：

　　会展礼仪是会展人员在整个会展过程中英遵循的行为规范，是约定俗称的一种美好自身、尊重他人的惯用形式。会展人员可以规范组展人员、参展人员与观展群众的言行，减少他们之间的矛盾与冲突，促使听他们更好地协作，提高工作效率，圆满完成会展活动。

　　会展礼仪的协调作用

　　在会展活动中，如果会展人员能够自觉主动地遵守礼仪规范，按照礼仪规范要求自己，彼此之间就容易建立起信任关系，增进感情沟通，继而形成友善、良好的合作关系。反之，则会导致信任缺失、感情不与、沟通不畅，从而使合作关系受到影响甚至破裂。

　　会展礼仪的宣传作用

　　在会展活动中，会展礼仪不仅能体现会展人员的良好素质与精神面貌，也能展示出会展企业的管理水平与文化氛围。会展企业与参展企业可以通过工作人员良好的仪表、优雅的言行举止，以及企业的礼仪活动向公众宣传企业的信誉与形象，以感召公众，使公众认同企业，产生信任与好感，提高企业在社会上的低位与声誉。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇11**

　　一、内强个人素质，外塑酒店形象

　　礼仪，是律己、敬人的表现形式，是一种行为技巧和交往艺术，是个人内在素质的外在表现，也是酒店形象的具体表现。 在酒店员工中普及本行业的职业礼仪和岗位礼仪，在有效塑造员工规范、严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升员工整体素质的同时，也形成了酒店的良好形象和美誉度，从而提高酒店的核心竞争力，在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

　　二、优雅人生

　　就是员工在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对业主表示尊重和极好的行为规范。服务礼仪是体现服务的具体过程手段，使无形的服务有形化，规范化，系统化。有形、规范、系统的\'服务礼仪，不仅可以树立员工和酒店的良好形象，更可以塑造受酒店欢迎的服务规范和服务技巧，能让员工在工作中赢得理解、好感和信任。

　　道家创始人老子有句名言：“天下大事必做于细，天下难事必做于易”，意思是做大事必须从做小事开始，天下的难事必定从容易的做起。现代香格里拉酒店集团副总裁简永添先生曾说过：“香格里拉的管理就是要刻意追求小细节，不断追求精准。强调细节完美的个性，正是香格里拉酒店享誉全球的法宝”。

　　为推动酒店服务创新，酒店服务礼仪培训推出了用心“赏识”的服务理念。要求酒店员工真正站在客人的角度了解客人所需，满足客人多元化的需求。宾客赏识是对客人的认知过程，就是站在客人的角度，通过关注客人、揣摩客人的喜好来发现客人需求的对客认知过程，也就是通过每一位员工的用心服务，挖掘客人的内心需求信息，使客人体会到我们充满人性化、个性化、人情味的服务。

　　酒店服务品质的好坏，除了精良的硬件设施外，很大一部分靠的是酒店的软件服务质量。仅是规范的服务已不能满足客人需求，宾客对服务的需求已经从标准化演进到有针对的个性化服务，只有实施个性化的服务，才能不断适应市场要求。

　　酒店服务礼仪培训告诉我们：用心是酒店服务的真谛，细节是酒店服务的品质，酒店业始终坚持不变的信仰就是用细节的服务打动客人，让酒店充满浓浓的亲情与关爱，真正做到用心服务、宾客赏识。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇12**

　　《礼记》中写到：“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁。”人们在生活、工作中都需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。礼仪礼貌是文明的起码要求，是人与人之间在交往接触中，相互表示敬重和友好的行为规范。

　　酒店的主要产品是服务，服务分为有形服务和无形服务，有形服务可以用对与错、好与坏的既定标准来评判，而无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来；毫无疑问，无形的服务时标志和展示酒店服务质量的关键。而这之中很重要的一点就是服务礼仪了，即对礼仪、礼貌和礼节的重视；酒店的每一项服务项目，都离不开礼貌服务，良好的服务礼仪和完备的设施都可以为酒店创利润，礼貌服务越好，标志着酒店越成功，从而酒店的景况越好，它的经济效益和社会效益也就越好。

　　为了给宾客提供满意的服务，为了让提供的服务比竞争者更能吸引宾客，许多酒店在经营目标的指导理念和与之相匹配的广告语中，都有这么一条：Home away from home(宾至如归)，即让宾客到了酒店，有一种回家的感觉；这样的经营目标的指导理念及广告语的效应能否实现，各个酒店服务礼仪的具体实践至关重要。酒店为宾客服务时指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有所不同，遵循价值规律，在交换的双方，地位是平等的。

　　服务礼仪，是与人交往的需要；在对外交往过程中，懂得服务礼仪，尊重他人的风俗习惯是礼貌懂礼的`表现。想要加强对外交往，入乡随俗是需要铭记在心的一定，体贴地照顾到他人的民族宗教风俗习惯，能给人以亲切贴心的形象，更有利于加强对外交往，拉近不同文化间的距离，开拓沟通的道路。

　　国外服务业有句行话：世界上三件最不容易保存的东西，一是飞机的座位，二是酒店的客房，三是律师的时间；飞机起飞了而座位空着，一天过去了客房租不出去，律师干等一天并无客户上门，那么这空着的飞机座位、客房以及时间便永远失去了这一天的销售机会。酒店产品的同时销售和服务的一次性特点，使酒店服务增加了难度。服务人员与客人直接接触并且接触的时间有时是短暂，甚至是瞬间的，可能是一句敬语、一次微笑、一个动作；正式由于这些特点，就使得服务难度加大，只要在服务中出现出现一点差错，即是质量事故，这一质量事故就不可挽回；所以服务员的态度和精神状态也成了酒店运营的一个重要的组成部分。

　　有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。所以，作为服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇13**

　　礼仪是人类在发展过程中逐渐形成的道德行为规范模式，是人与人之间交流、互动的一种有效手段。在我国旅游业的发展中，礼仪成为服务的基本方式，旅游质量的高低要从人们的消费水平上来讲，而在旅游的过程中，旅游者更加注重精神消费，同时也更注重旅游工作人员的无形服务，因此，旅游服务从业人员的礼仪、文化修养、业务素质以及个人形象在旅游业的发展中起着重要作用。教师在旅游专业的教学中要认识到这一点的重要性，同时也要认识到服务礼仪是旅游业的基本要求。

　　一、服务礼仪的具体要求

　　（一）服务前的准备工作

　　旅游从业工作人员在接团前一定要做好充足的准备，制定接待计划，并且在接到客人之后就要有组织、有顺序地落实相应的事宜，保证游客能够顺利出行。在接团之后要与其他工作人员进行配合，检查旅游路线、道路安全以及住宿的问题，从而确保旅游实效性。与此同时，导游不仅要注意服务前的各种准备，还要具备良好的专业素质，提供令游客满意的服务。例如，在细节上，接站牌、导游证、记事本等都要做好妥当准备，还要具备一定的心理素质，面对接团过程中发生的一些事情和问题要进行妥善处理，要处事不惊，并且对于不同游客的投诉、提出的众多意见，都要耐心听取并讲解，还要在下车前向游客细致讲述近几天内的行程，相关意见要与游客达成一致，尽量满足游客的要求。

　　（二）住宿前服务和行程核定

　　在准备住宿前，导游要先组织好游客集合在一起，并核对人数，然后发放入住卡以及地图等必要物品，同时要向游客介绍酒店的地理位置以及周边的设施，从而方便游客在自己的时间里进行合理安排，例如，超市、商场、休闲场所等。并为游客指明必要的上下电梯方向、早餐地点以及导游和工作人员的联系方式，同时还要与司机进行沟通，安排次日的形行程和时间，并做好一切的旅游准备工作。

　　（三）游览参观服务

　　对于游客参观服务，事先一定要对参观的事物、地点以及名胜古迹的文化进行了解，并在参观时做好细节工作，从而满足游客的要求。首先导游要组织游客到指定景点进行集合，并在出发前与其他工作人员做好各种准备措施，防治出现不必要的问题。其次，在准备工作中要向游客介绍当日的行程以及游览的地点，并根据情况告知游客可能出现的问题，让游客做好相应的准备。在游览的途中，要对各种景色、雕塑、建筑等进行介绍，让游客进行充分的了解，同时还要对游客提出的问题耐心地进行解答。在讲解景点之前，要先把游览的路线以及游览过程中要用的时间、午餐晚餐的地点向游客介绍清楚，之后，再对景点的文化历史景色进行介绍。同时要根据游客的特点进行讲解，例如，如果带的是年轻团，导游就可以利用幽默的方式以及流行语言进行介绍，让游客在轻松愉悦的状态下对旅游景点进行欣赏。如果带的是老年团，那么导游在进行介绍的时候就要放慢语速，提高音量，让游客对旅游景点进行了解。在游览结束后，导游要组织游客，对当天的游览进行调查，了解游客不满意的地方，并结合实际情况在次日的旅游中进行完善改进。

　　二、旅游从业人员工作的礼仪细节

　　（一）仪容仪表

　　作为旅游从业人员，主要是对消费者，也就是游客进行服务。其服务为的就是让游客在旅游中感到舒服和获得精神满足。而服务人员的仪容仪表最先映入消费者的眼中，所以服务人员的穿着必须要整洁，让游客感到舒适。男导游要穿正装，但不要呆板，女导游要化淡妆，但不要太张扬，从而给消费者一种舒适感。

　　（二）举止行为

　　在接团的\'过程中，要注意众多的细节问题，要注重对游客的尊重。在向游客介绍的时候，工作人员不能随意接打电话，手机要调成振动模式，同时在清点人数的时候不要用手指对游客进行指点，并且在与游客进行交流时，要温柔、热情，从而使导游与游客相处和谐融洽，能够相互配合。

　　（三）景点细节介绍

　　在对景点进行介绍时，要用扩音器，以便所有的游客都可以听清。在介绍的时候要在游客的侧方，这样可以注意到游客的反应以及是否存在问题，从而可以及时地进行讲解。在整个旅游服务的过程中，会涉及到很多问题，服务人员一定要将消费者放在首要位置，在实际情况允许的情况下，尽量满足游客的要求。对于在旅游中出现一些不文明的行为，例如，乱扔垃圾、破坏景物等，要采取合适的方式及时预防和制止，比如在景色文化讲解的过程中对环保文明问题的重要性进行传达，从而让游客有所警示。

　　（四）自由娱乐时间要注意的细节介绍

　　在晚上客人进行自由活动时，导游要对一细节问题进行详细的介绍，同时要为客人规范一个活动区域，以保证游客的安全。在游客进行自由活动时，会有一些不解的问题向导游进行询问，导游要耐心进行解答和提供帮助，从而保证游客在旅游的过程中感到愉快和满足。

　　三、结语

　　在旅游业中最主要的问题之一就是服务礼仪问题，要想有效地促进旅游业发展，就要让消费者在旅游中得到满足。因此，相关人员在旅游专业的学习中更要注重礼仪的学习与运用，并在以后的工作中遵循旅游业的服务标准。同时旅游从业人员更要在实践中不断地提升自身的专业素质，从而促进旅游业的进一步发展。

**服务礼仪的重要性有哪些 篇14**

　　保安服务礼仪的重要性：

　　礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为，体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌的外在表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。讲究礼貌、礼节不仅有助于维护整个社会的安定团结，而且有利于社会的健康发展。物业管理行业属于服务业、第三产业，为人服务是其生产活动的主要形式。因此在与人打交道、为客户搞好服务中，讲究礼貌、礼节，对于搞好物业管理工作具有重大意义。

　　保安服务意识及礼仪

　　(一)服务理念：

　　虽说现在社会的总趋势是和平的，但是防范于未然这种想法还是不容忽视，保安服务主要就是为了维护社会的稳定和安宁。那么，保安服务的理念又是什么呢？

　　理念一：顾全大局

　　保安工作所要涉及的方方面面非常广，所以交流也比较多，在保安工作中，我们会遇到各种各样的人，因此我们一定要耐心做好管理对象的思想工作。具体表现在：对人对事的思想认识上，语言表达上，行为表现上等方面。此外，我们还需要站在工作的角度，以大局出发，保证公平、公正的处理事件。

　　理念二：虚心学习

　　保安服务工作业务范围广，涉及的知识多，所以一名保安需要在其保安服务中不断的学习培训，为自己充电。首先要学习相关法律知识，熟悉保安在各类案件中的法律地位和工作任务;其次要学习服务业务常识，虚心向队伍中的老同志学习请教;最后，注重在实践中的学习。

　　理念三：富有爱心

　　作为一名合格的保安员首先要热爱工作，因为只有热爱这份工作，才能做好这份工作;其次，在保安工作中要树立爱心理念，只有这样才能融入到社会中。

　　理念四：应急突发

　　保安服务要把应急突发作为一项重要工作内容来抓，关键时候要拿得出，冲得上。平时要加强安全防范理念培训，增强应对突发事件能力训练。

　　根据当前我国社会矛盾现状，应对突发事件的理念要有前瞻性、时效性，手段上要科学与实际相结合。

　　手段之一：制定各种类型的应急预案，如：突发自然灾害预案包括发生地震、水灾、火灾、泥石流等现象，防震减灾应急处置预案;突发性恐怖袭击应急预案;在应对举办大型活动时，人员疏散应急预案;消防应急预案;发生突发性治安刑事案件预案。

　　手段之二：就是要建立一支具有科学理念为主导，有着较为完善的机制体系，工作效率高、反应快捷、人员素质过硬的危机应急团队，结合我国社会矛盾和危机产生的原因、危机的特征，对潜在的危机的预警、预测，一旦发生或产生危机的苗头及时进行研究、评判并采取相对应的措施，在制定应对危机的战略、战术时，明确战略规划侧重危机管理的应对策略，而战术体系则是关注应对的方法，经常定期开展应急演练时应对突发事件的能力，控制能力，干预能力是我们应急预案、应急机制体系的验证，从演练到完善预案体系，并使之常态化。

　　手段之三：情报信息收集与反馈，决策与处理。

　　突发事件，首先是偶发性，但是事物的发展总是相互关联的，对于社会环境与群体类型和学校环境与治安刑事类型讲，情报的收集与反馈，决策与处理就是保卫工作在应对处理突发事件中的主要环节，尤其是当今信息化的高速发展，无论从那种角度我们都要对信息的收集。分析及反馈都应该加以高度关注。

　　随着我国社会飞速发展，而从新中国的成立到小康社会雏形形成只有短短几十年，不到一个世纪，特别是我国改革开放三十年来，各项社会体制的建立到完善，就发达国家而言也经历了近百年、几百年才达到完善，这就对我们的各项工作提出挑战，特别是广大民众的思维意识与形势的差别之大。各种安全隐患之多、突发事件之繁，将愈来愈显现。

　　理念五：让顾客满意

　　成功等于顾客满意。顾客满意了吗？成功最重要的关键是就是要让客户满意。你的企业不管怎么经营，不管如何塑造品牌，如果你没有一大群满意的顾客，最终你的企业还是会垮台的。把所有的焦点放在顾客身上。顾客满意后，你才能获得回报。

　　信誉就是宁可受到眼前的损失，也要践行自己的承诺。讲信誉的人讲究的是长远的利益，而不讲信誉者，追逐的不过是眼前的小利而已.人无信不立.信就是追求生命的`长远.

　　(二)新员工入职培训：服务意识(结合案例讲解)

　　新员工入职培训：服务意识提要：优雅的服务环境;周全的服务项目;完善的服务设施;顾客至上的服务意识;热情周到的服务态度;丰富的服务知识;娴熟的服务技能;快捷的服务效率;

　　新员工入职培训：服务意识

　　一、服务的定义

　　服务是指以一定的物质资料为基础，通过人的活动创造出一种使用价值，从而为他人提供各种便利的行为的总和。

　　二、服务七要素

　　1、微笑：我们应对每一位需要服务的业主或客人提供微笑服务。

　　2、出色、完美、精彩：应将每一个服务工作细节都做得非常出色、完美与精彩;

　　3、准备：时刻准备为业主或客人提供最优质的服务。

　　4、看待：我们应把每一位客人都看成是vip.(贵宾)

　　5、邀请：每一次服务结束时，都应对客人发出诚心的邀请或礼貌的问候。

　　6、创造：尽量创造一种舒适、融洽的氛围。

　　7、眼光：应具备的一种敏锐的洞察力，能观察出业主或客人的需求。

　　三、优质服务的主要内容

　　优质服务=规范服务 超常服务，它主要包括以下几个方面的内容。

　　优雅的服务环境;周全的服务项目;完善的服务设施;业主至上的服务意识;热情周到的服务态度;丰富的服务知识;娴熟的服务技能;快捷的服务效率;可靠的安全保障。

　　四、优质服务的10字针(对业主服务应具有的态度)

　　热情、主动、礼貌、耐心、周到

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找