# 专业服务行业心得体会与感悟（模板17篇）

作者：清风徐来 更新时间：2024-03-29

*心得体会是一种对过去经历和经验的回顾和总结，它对我们的成长具有巨大的促进作用。这是一些关于心得体会写作的探讨和分享，希望能给大家提供一些新的思路和见解。服务行业心得体会入职培训就要结束了，虽然时间很短，可是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，*

心得体会是一种对过去经历和经验的回顾和总结，它对我们的成长具有巨大的促进作用。这是一些关于心得体会写作的探讨和分享，希望能给大家提供一些新的思路和见解。

**服务行业心得体会**

入职培训就要结束了，虽然时间很短，可是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情景，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自我也有了努力的方向、奋斗的目标。

经过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务本事。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。所以，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的本事。

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上坚持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不一样的场合和顾客不一样身份等具体情景进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于理解和满意的表达氛围。

商店是一个人际交往很多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属异常是很多的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通本事则是售货员实现销售目标的重要基础。

售货员为顾客供给的服务有三种，第一种是顾客讲得十分明确的购物需求，但不明白物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆本事，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客供给的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在研究的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察本事，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的供给是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的供给更强调售货员的主动性。观察本事的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自我平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自我所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物提议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，能够作适当的让步。异常是职责多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情景下，顾客的情绪就是服务员所供给的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先研究到的是错误是不是在自我一方。

一名售货员除了要按照工作程序完成自我的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，仅有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求供给服务，而应当善于抓住机会向顾客供给各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情景下，使商品得到充分的知悉和销售。

**服务行业心得体会**

在还没暑期放假的时候，我就得知我很荣幸可以来到联通××分公司集团部进行暑期实践的活动。这份工作充满了挑战性，工作期间也发生了很多不尽如人意的地方，但我还是从这份工作中积累了丰富而宝贵的工作经验。

刚开始来上班的时候，还没完全调整好自己的工作状态，刚接触到这新环境，自己多多少少都有点紧张，做事情的时候还没能完全放开手脚，身边的同事也并不怎么认识，但这时我并没有气馁，我努力做好师傅给我安排的工作，和同事一起完成当天的工作任务，慢慢的我开始融入了这个和谐的团队。我这个部门主要负责3g天眼的推广，联通业务的扩展，联通客户的跟踪服务等任务，而我主要负责的工作就是和师傅出去了解下3g天眼的推广和安装，这份工作虽然看似简单，但其中却充满了学问，让我受益匪浅，同时也让我了解到了自己的很多不足，需要我以后努力去改正和学习。这是我自己总结的几点需要我自己注意的地方：

1、首先需要培养自己的礼貌意识。

联通公司是属于一个服务行业，在带给客户各种通讯服务的同时，更要提高自己的服务质量和水平，礼貌就是个必不可少的功课。平时和师傅外出调查安装摄像头的实地情况的时候，礼貌的与人沟通可以使我们面对的客户更加容易接受并且有助于我们工作的高质量完成。

2、其次要提高自己有关通讯方面的专业知识。

我的工作虽然不怎么要用到平时上课的专业知识，但我从师傅和客户交谈的时候，我就发现我有很多这行的专业用语我是不了解的，课本学习的知识只是基本的理论知识，以后要很好的做好这通讯行业的话，就需要我学会把课本的理论知识运用到工作当中来。

3、要提高自己为人处世的能力。

一个大型的公司往往他是分很多部门的，单单靠一个部门是不可能把这公司做大做强，更不有利于工作的效率，这就需要学会和身边的同事交流和沟通，对于领导安排的工作任务我们要做到有所交代，工作后无论有没把任务落实好都应该和领导和同事报告，这样才不容易导致重复工作，提高工作效率，也可以相应得到你在领导和同事眼里的信任。

4、最后做事要学会总结、学会忍耐、学会感恩。

每个人来到一个陌生的环境后都会有一个认知的过程，从不知到知之，肯定有个学习的过程，其中会有很多琐碎事让你做，有很多重重复复的事情要你去解决去学习，这样你就要有耐心，不烦躁，当做一件事心中有怨气的时候，这势必会影响工作的情绪，所以当工作到烦恼的时候学会调整自己的情绪这必不可少，一个人要想进步，总结也必不可少，这样你才不会重重复复做一些自己很容易做错的事情，才可以了解到自己的不足之处。

人无完人，工作过程中多多少少都会犯错，这并不重要，重要的是要在错误中总结到自己的不足学习到一些自己不了解的知识。在此要感谢领导和同事的包容和教导，同时感谢贵公司给我这个机会宝贵的实习机会。

**服务行业心得体会**

说实话，四天时间不可能对一个岗位进行彻底的观察，更别提服务是一个新兴出现的名词，是一个很多学者研究的新方向，要学的东西实在太多。所以，以下只是我个人笨拙的见解和感想。

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不一样而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅仅数量多，并且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的事业单位、团体及个人，给他们供给特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作的流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范的流程把他具体化。仅有把一个任务具体化，所有人理解的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不明白如何处理的情景，同时消除员工心境对工作的影响。

再次，服务供给者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需要公司给自我的员工不定时地供给培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最终，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心境愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

那么，下头我开始说一下我在服务部看到的我们自身的不足及应对策略

一、服务没有明确的规范和流程。

应对策略打开电子柜必须要有第三方监督，如防损员对开电子柜进行监督。并且，在打开电子柜前，必须要顾客描述出他她存在电子柜里东西的规格、颜色，数量等相关信息，仅有信息正确，方可把物品拿走，拿走前还要做好相应的登记，如顾客省份证、电话号码的登记，最终让顾客签字确认。

应对策略对开发票、退换货、打包、存包、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、促销支持等这些服务台经常性、简单的工作进行一个流程化的管理。也就是说，把这些工作具体化，一项工作一个流程，如办理会员卡及会员卡管理你只要按照流程去做就能够了。流程制定后，分发到每个人手里学习，所有人都必须遵守，不得擅自违反。

3、服务台工作人员多的时候，有些人不明白自我该干嘛，于是站在服务台里面望着工作的人手忙脚乱。

二、新手较多，且都不太了解自我的工作

应对策略每项工作在新员工进来之时就必须先制定好一个完整的工作流程手册，并分发给他们。在她们上任之初，需要给他们供给一次简单的培训，培训完毕，再给他们一个固定的岗位。以后，慢慢再对他们轮岗，直至他们熟悉服务台工作的所有流程。（ps要用人所长，新手同样也有他们自我的长处，如有些人打字较快，能够先分配到开发票的岗位，有些人善于沟通，能够先放到处理顾客纠纷的岗位，这样不仅仅能够增进他们对工作的信心，同样也能够起到更快投入工作的作用）

应对策略能够在网上开辟一个新百园地bbs，顾客在论坛里能够畅所欲言——能够交流购物心得，也能够谈自我对新百的期望，还能够谈公司需要改善的缺点，公司要做的只是引导他们说真心话；不时进行一次问卷调查，对自我的服务随时进行监督、改善；让员工隔段时间当一回顾客，去体验一下自我服务存在的缺点。

**服务行业心得体会**

经过这段时间的微笑服务培训，让我受益匪浅，使我深深体会到微笑在人际特别是服务行业的重要性，它不仅是一个人内在素质的体现，更代表了一种内在的道德标准。

餐饮行业是一个高起点的窗口服务行业，文明服务是我们餐饮从业人员的基本素质和应遵循的基本行业行为规范，是通过言行举止对司乘人员友好尊重的行为准则。

由于个人的思维、习惯不相同，因此服务质量也就存在差异。经过这一次的培训和学习，使我获得大量的知识和信息，增强了做好下一步工作的信心。通过学习，我有以下五点体会：一是礼仪服务是需要用心去体会，要让一言一行发自内心，发自内心的微笑才更有感染力；二是时刻调整心态，以最好的状态对待工作，要有恒心，做到文明用语、礼仪服务持之以恒；四是要能忍，我们服务工作中遇到的顾客素质有高有低，甚至有些是故意找茬、出言不逊，这就更需要我们餐饮服务人员做到文明服务、礼仪服务，言语不卑不亢的真诚对待；五是要有“感恩之心”，我们收费工作这个窗口行业的存在，必然有其服务对象，既然我们选择这份工作，就要顾客给我们工作的机会，怀有一份“感恩之心”。

这次微笑服务培训活动结束了，接下来是如何落实到实际工作中去。在今后的工作和生活中，我将不断增强自身的道德修养，做到文明优质服务就是爱岗，全程微笑服务就是敬业，努力把工作做得更好！

服务行业培训心得（2）：

技能人才培养的深入推进，离不开一系列保障性措施和基础性建设的有力支撑。过去一年，我们积极争取财政投入，继续大力推进职业培训基础建设，全面提升面向社会、满足劳动者需求的培训服务能力。今年我们争取到财政安排的高技能人才培养专项经费达3600万元，职教专项经费1000万元，中等职业能力建设专项经费1000万元。

一是技工教育和培训体系基本建立。目前，全省现有技工院校143所，其中技师学院27所，其中重点技师学院7所，高级技工院校11所，国家级、省级重点技工院校41所，在校生32万人；各类社会培训机构1316个，初步形成了以省重点技师学院和高级技工学校为龙头，以国家和省级重点技工学校为骨干，示范带动全省技工院校共同发展，初、中、高技能等级相互衔接、职业工种（专业）基本齐备、公办民办相结合的技工教育和培训体系。

二是高技能人才培训网络初具规模。从“科教兴省”战略对技能型人才的需要出发，积极争取财政加大投入力度，继续在重点行业和企业、技工院校建立高技能人才培训基地和公共实训基地建设。指导全省50家省级高技能人才培养示范基地规范管理，发挥龙头作用；在10所技工学校新建省紧缺型人才培训工程基地，7所技工院校建立了农民工培训示范基地，并在各市残联和劳动保障局共同推荐的基础上，会同省残联对全省36家申报省级残疾人职业培训示范基地的单位进行考核评估，遴选产生了首批16家省级残疾人职业培训示范基地。目前，全省已经建立了以18个国家级和50个省级高技能人才培养示范基地、40个省紧缺型人才培训工程基地为骨干、一批市级培训基地为基础的高技能人才培训网络。

盐城、徐州、扬州、无锡6个市，基本建成、部分投入使用的有苏州、淮安、宿迁3市，正在加紧建设的有泰州、南通、常州、连云港4个市，全省公共实训基地规划建筑面积达50万平方米，投入资金约20亿元。初步形成了公共培训鉴定服务网络，为高技能人才培养和评价提供服务，成为劳动保障部门新的公共服务窗口。同时，充分利用院校、企业现有的设施设备，向社会开放一批实训项目，弥补实训资源的不足，满足劳动者多方面、多层次的实训需求。截至10月末，我省高技能人才实训基地已累计为社会提供实训服务40.7万余人次。我省高技能人才实训基地建设经验在广州会议上得到了与会者充分的肯定和好评。

经过这段时间的微笑服务培训，让我受益匪浅，使我深深体会到微笑在人际特别是服务行业的重要性，它不仅是一个人内在素质的体现，更代表了一种内在的道德标准。

餐饮行业是一个高起点的窗口服务行业，文明服务是我们餐饮从业人员的基本素质和应遵循的基本行业行为规范，是通过言行举止对司乘人员友好尊重的行为准则。

由于个人的思维、习惯不相同，因此服务质量也就存在差异。经过这一次的培训和学习，使我获得大量的知识和信息，增强了做好下一步工作的信心。通过学习，我有以下五点体会：一是礼仪服务是需要用心去体会，要让一言一行发自内心，发自内心的微笑才更有感染力；二是时刻调整心态，以最好的状态对待工作，要有恒心，做到文明用语、礼仪服务持之以恒；四是要能忍，我们服务工作中遇到的顾客素质有高有低，甚至有些是故意找茬、出言不逊，这就更需要我们餐饮服务人员做到文明服务、礼仪服务，言语不卑不亢的真诚对待；五是要有“感恩之心”，我们收费工作这个窗口行业的存在，必然有其服务对象，既然我们选择这份工作，就要顾客给我们工作的机会，怀有一份“感恩之心”。

这次微笑服务培训活动结束了，接下来是如何落实到实际工作中去。在今后的工作和生活中，我将不断增强自身的道德修养，做到文明优质服务就是爱岗，全程微笑服务就是敬业，努力把工作做得更好！

服务行业培训心得（2）：

技能人才培养的深入推进，离不开一系列保障性措施和基础性建设的有力支撑。过去一年，我们积极争取财政投入，继续大力推进职业培训基础建设，全面提升面向社会、满足劳动者需求的培训服务能力。今年我们争取到财政安排的高技能人才培养专项经费达3600万元，职教专项经费1000万元，中等职业能力建设专项经费1000万元。

一是技工教育和培训体系基本建立。目前，全省现有技工院校143所，其中技师学院27所，其中重点技师学院7所，高级技工院校11所，国家级、省级重点技工院校41所，在校生32万人；各类社会培训机构1316个，初步形成了以省重点技师学院和高级技工学校为龙头，以国家和省级重点技工学校为骨干，示范带动全省技工院校共同发展，初、中、高技能等级相互衔接、职业工种（专业）基本齐备、公办民办相结合的技工教育和培训体系。 二是高技能人才培训网络初具规模。从“科教兴省”战略对技能型人才的需要出发，积极争取财政加大投入力度，继续在重点行业和企业、技工院校建立高技能人才培训基地和公共实训基地建设。指导全省50家省级高技能人才培养示范基地规范管理，发挥龙头作用；在10所技工学校新建省紧缺型人才培训工程基地，7所技工院校建立了农民工培训示范基地，并在各市残联和劳动保障局共同推荐的基础上，会同省残联对全省36家申报省级残疾人职业培训示范基地的单位进行考核评估，遴选产生了首批16家省级残疾人职业培训示范基地。目前，全省已经建立了以18个国家级和50个省级高技能人才培养示范基地、40个省紧缺型人才培训工程基地为骨干、一批市级培训基地为基础的高技能人才培训网络。

务行业心得体会

首先，我非常感谢有限公司给我们全体员工的集体培训，也很荣幸参加了这次培训，这说明公司对我们员工培训的重视，反映了公司“重视人才，培养人才”的战略方针，对于服务行业的我，也非常珍惜这次机会。

经过这次培训，完全打破了我没培训之前认为这是个很枯燥乏味的过程的那种想法，让原本对中介服务行业不感兴趣的我，渐渐对服务行业充满浓厚的兴趣，服务作为一个大众化消费群体，我认为最主要的是，它是一个具有挑战性、完善自我的行业，而且与生活紧密相连。

在次培训中我还学到了许多关于公司的知识，公司的核心价值观、公司的经营模式、企业发展历程、各项管理规定等等。让我更加的了解作为国有房地产企业中介服务单位最重要的理念，学习能让人进步，工作能让人自信，相信我们在不断地学习和工作当中服务于人，以人为本，服务为您创造价值，我们的生活会变得更加美好。

2015年5月19日篇三：

篇一：服务行业心得体会

在武汉西所学习了两天后我终于明白了什么是起真正的含义。对于广大的司乘人员来说，收费人员硬挤出来的笑还不如不笑。若我们只顾一味“开发小的资源”，强求自己向司乘人员去笑，这是不明智的做法。微笑，是一种愉快心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。我们并不仅仅在工作岗位上展示微笑，在生活中都应该有微笑。在工作岗位上只要把司乘人员当成自己的朋友，你就会很自然地向他发出会心的微笑。因此，这种微笑不用靠行政命令来强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。唯有这种笑，才是我们最需要的笑，也是最美的笑。

当我们遇到了不顺心的事，难免心情也会不愉快，这时强求自己对司乘人员满脸笑容，似乎是“强人所难”。可是工作的特殊性决定了我们不能把自己的情绪发泄在司乘人员身上，所以我们必须学会分解和淡化烦恼和不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，让快乐永远伴随自己，让快乐传递给过往的每一位司乘人员。

收费人员要想保持愉快的情绪，心胸宽阔至关重要。在具体的服务过程中难免遇到出言不逊、胡搅蛮缠的司乘人员对收费人员的服务提出不满，收费人员一定要记住“忍一时风平浪静、退一步海阔天空”。当你拥有海阔天空的时候，工作中的你就不会患得患失，接待司乘人员也不会斤斤计较，你就能永远保持一个良好的心境，微笑服务就会变成一件轻而易举的事。

微笑服务不仅仅是一种表情的展示，更重要的是和被服务对象感情上的沟通和交流。微笑体现了这种良好的心境。微笑服务并不意味着脸上挂笑，应是真诚服务。试想一下，如果一个收费人员只会一味地微笑，而对司乘人员有什么要求却不知道，那么这种微笑又有什么用呢？因此，微笑服务，最重要的是感情上把司乘人员当亲人，当朋友，与他们同欢喜，共忧伤，成为司乘人员的知心人。至所以它们的微笑服务能做的那么好，正是因为他们能做到上述这些要求。这正是我们要像他们学习的那样。我们要通过费亭的温馨，早日实现公路的文明，社会的和谐。

篇二：

常常想，服务职业，因它的多面性、不规律性、危险性?等等诸多工作特性，所以决定了

想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

篇三：

说实话，四天时间不可能对一个岗位进行彻底的观察，更别提服务是一个新兴出现的名词，是一个很多学者研究的新方向，要学的东西实在太多。所以，以下只是我个人笨拙的见解和感想。

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不同而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅数量多，而且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的事业单位、团体及个人，给他们提供特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作的流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范的流程把他具体化。只有把一个任务具体化，所有人接受的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不知道如何处理的情况，同时消除员工心情对工作的影响。

再次，服务提供者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需要公司给自己的员工不 定时地提供培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最后，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心情愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

那么，下面我开始说一下我在服务部看到的我们自身的不足及应对策略：

一、服务没有明确的规范和流程。

应对策略：打开电子柜必须要有第三方监督，如防损员对开电子柜进行监督。并且，在打开电子柜前，必须要顾客描述出他/她存在电子柜里东西的规格、颜色，数量等相关信息，只有信息正确，方可把物品拿走，拿走前还要做好相应的登记，如顾客省份证、电话号码的登记，最后让顾客签字确认。

应对策略：对开发票、退换货、打包、存包、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、促销支持等这些服务台经常性、简单的工作进行一个流程化的管理。也就是说，把这些工作具体化，一项工作一个流程，如办理会员卡及会员卡管理你只要按照流程去做就可以了。流程制定后，分发到每个人手里学习，所有人都必须遵守，不得擅自违反。

3、服务台工作人员多的时候，有些人不知道自己该干嘛，于是站在服务台里面望着工作的人手忙脚乱。

二、新手较多，且都不太了解自己的工作

应对策略：每项工作在新员工进来之时就必须先制定好一个完整的工作流程手册，并分发给他们。在她们上任之初，需要给他们提供一次简单的培训，培训完毕，再给他们一个固定的岗位。以后，慢慢再对他们轮岗，直至他们熟悉服务台工作的所有流程。（ps：要用人所长，新手同样也有他们自己的长处，如有些人打字较快，可以先分配到开发票的岗位，有些人善于沟通，可以先放到处理顾客纠纷的岗位，这样不仅可以增进他们对工作的信心，同样也可以起到更快投入工作的作用）

应对策略：可以在网上开辟一个新百园地bbs,顾客在论坛里可以畅所欲言——可以交流购物心得，也可以谈自己对新百的期望，还可以谈公司需要改进的缺点，公司要做的只是引导他们说真心话；不时进行一次问卷调查，对自己的服务随时进行监督、改进；让员工隔段时间当一回顾客，去体验一下自己服务存在的缺点。

篇四：

学习实践科学发展观活动开展近一个月来，在党小组的带领下，我认真学习了《科学发展观重要论述摘编》，与小组同志交流讨论学习体会，同时，专心听取了党校专家辅导讲座，实地参观了樊城区施营社区居委会、太平店朱坡福利院、襄阳区鲁花花生油有限公司等科学发展示范区，收获很大，深受启发。根据小组安排，谈一下自己的学习体会：

一、坚持以人为本的核心

科学发展观的核心是以人为本。民政部门是做人的工作的，是直接为人民群众服务、特

别是直接为困难群众服务的部门。我们要贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，首先以困难群众为本，保障困难群众的基本生活，落实困难群众的基本权利，维护困难群众的基本尊严。 第一，保障困难群众的基本生活。生存是人的第一需求，是宪法赋予每个公民的权利，也是民政部门的首要任务。我市每年大约有40万人因灾需要政府提供衣、食、住、医等基本的生活保障。一是通过制度保。在落实救助制度时，根据困难群众的实际生活情况，科学合理确定保障范围和标准，因人而宜，分类施救。二是通过临时救助保。针对群众受灾情况，及时实施临时救助，给他们施以援手，以解燃眉之急。三是通过社会扶助保。广泛开展各类慈善救助活动，发动社会结对帮扶，给困难群众实实在在的帮助，逐步改变他们的生活状况。

第二，落实困难群众的基本权利。除基本生活外，民政部门承担着包括困难群众医疗、住房、教育等方面的基本权利保障工作。在具体工作中，民政部门有的是牵头推动，有的是直接参与其中，有的是配合其他部门去做，有的是拾遗补缺，有的是组织协调。无论是协调、配合，还是主抓，我们都要发挥职能作用，把事关困难群众权利的各项工作做实、做细，切实把困难群众的基本权利落到实处。

第三，维护困难群众的基本尊严。在实践工作中，以人为本、以困难群众为本，还要注意维护困难群众的基本尊严。一是要注意转变思想观念。为困难群众做好事、办实事，特别是帮助他们解决生活上的困难，保障他们的基本生活，是政府的基本职能，是我们民政部门应做的工作，也是困难群众应该享有的权利。二是要注意工作方式方法。特别是在对弱势群体和困难群众实施救助时，要让他们感到有尊严。

二、把握全面协调可持续的基本要求

全面协调可持续是科学发展观的基本要求。在推动民政事业发展中，我们要深刻把握这个基本要求、全力实现这个基本要求，推动工作的全面协调可持续发展。

一是全面发展。民政工作是社会工作，具有社会性、多元性、群众性的特点，工作头绪多，涉及范围广，与群众特别是困难群众的切身利益密切相关，所以我们要特别注意工作的全面发展。比如，救灾工作以前主要讲如何“抗灾救灾”，现在我们将“防灾减灾”也摆到了重要的位置。今年的5月12日，是我国首个国家“防灾减灾日”，将在全国范围内开展声势浩大的宣传活动，以提高全社会的防灾减灾意识。

二是协调发展。民政工作要与整个经济社会发展的水平相协调。比如我们要建立“救灾资金自然增长机制”，就是根据当地财政收入的增长，逐年增加救灾资金支出，让灾区群众也能分享经济社会发展的成果。

三是可持续发展。民政工作尤其是民生保障工作，与其它工作相比有一定的特殊性，很多政策只能进不能退，保障的范围只能扩大不能缩小，保障的标准只能提高不能降低。所以我们一定要注意可持续，从实际出发，循序渐进。

三、坚持统筹兼顾的根本方法

随着经济社会的不断发展，民政工作的职能定位得到提升，民政业务领域得到拓展。比如，民政工作已从过去主要为传统民政对象服务，向为城乡困难群体为主的广大群众服务拓展；从过去主要保障困难群众生存权，向既保障群众生存权，又注重维护他们的发展权和民主政治权益拓展；从过去以农村为主，向城乡并重拓展等。这就要求我们必须统筹发展城乡、统筹政府投入和社会投入、统筹行政力量和社会力量，开阔视野，树立统筹兼顾的理念。

四、抓住发展这个主题

现“干部受教育，发展上水平，群众得实惠”的最终目的。

**服务行业心得体会**

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自我的事业是我不变的初衷，公仆式领导是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下头我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，一个动作就是我们的服务目标，仅有这样才能让客人感觉到与众不一样的服务。优质的服务是管理的基础，仅有把基础作好，我们才能越走越远。

完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅仅是体此刻管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚明白，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

：培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲礼貌、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

：常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎样可能奢望能够供给优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

：环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周清扫计划等。坚持每一天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生必须要立刻整改，做来源理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，必须按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

：团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎样能立足于激烈的商海之巅呢团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

节能是我们一向的传统美德，一个企业更要注意节能，包括水、电、气及低制易耗品等，让员工无时无刻都关注着被浪费的能源，同时能够推出奖励机制，奖罚分明，树立员工的节能意识。杜绝常流水现象，做到人走灯灭，合理安排灯火管制时间，低制易耗品更应勤查勤看，杜绝浪费及挪做私用现象，尽量减低一切可变和固定成本的支出，合理安排人员，避免浪费。企业少支出一点就等于我们多赚些。

推销工作表上看市场销人员的工作，与服务人员关系不大，实则不然，任何一个员工既是服务员又是销售员，毕竟他们才是与客人接触的每一个点，仅有把他们的进取性调动起来，企业的服务项目才会更广泛的被客人所知，若想推销工作有成效，首先就应当有一套科学合理的推销奖励方案，确实让员工感觉到受益，推销工作要注意技巧，语言不可让客人反感，要因人而异，不可强行推销，首先要熟悉清楚产品的相关事宜，这样才能对答如流，从而到达推销的目的。服务工作能顺利进行各部工作的协调不容忽视。一个企业的生存需要很多外在部门的大力支持与合作，我们决不能忽视他们的存在。

安全操作经营是企业不可忽视的前提，企业内部要设置科学合理的安全防火装置，万不可偷工减料，应付了事，灭火器、喷淋装置、消防栓要制定检查计划，定期演习，确保正常使用，切不可视为装饰品。教育员工提高安全防火意识，从自身做起，制定严格的检查制度，违者必究，决不姑息。预防胜于救灾，培训员工如何应付火警，如何使用灭火器具，如何防止火警发生，安全防火工作永远都不可松懈。

：防盗工作更是管理中的重点，普通的盗窃案分为内盗和外盗，我们的员工来自五湖四海，很有可能在他们之中有人因为某些情景偷客人或同事的财物，管理人员平时要加强思想教育，发现此类事件坚决追察到底，决不姑息。社会上一些闲散人员，来店消费时用尽各种方法偷盗客人财物，比如餐厅包房，多功能厅，客房偷盗客人财物，管理人员要灌输员工防盗意识，不要给盗窃者可乘之机。

服务口号

仪容、仪表是精神风貌的标志

微笑、问候是优质服务的开始

**服务行业心得体会**

技能人才培养的深入推进，离不开一系列保障性措施和基础性建设的有力支撑。过去一年，我们积极争取财政投入，继续大力推进职业培训基础建设，全面提升面向社会、满足劳动者需求的培训服务能力。今年我们争取到财政安排的高技能人才培养专项经费达3600万元，职教专项经费1000万元，中等职业能力建设专项经费1000万元。

一是技工教育和培训体系基本建立。目前，全省现有技工院校143所，其中技师学院27所，其中重点技师学院7所，高级技工院校11所，国家级、省级重点技工院校41所，在校生32万人；各类社会培训机构1316个，初步形成了以省重点技师学院和高级技工学校为龙头，以国家和省级重点技工学校为骨干，示范带动全省技工院校共同发展，初、中、高技能等级相互衔接、职业工种（专业）基本齐备、公办民办相结合的技工教育和培训体系。

二是高技能人才培训网络初具规模。从“科教兴省”战略对技能型人才的需要出发，积极争取财政加大投入力度，继续在重点行业和企业、技工院校建立高技能人才培训基地和公共实训基地建设。指导全省50家省级高技能人才培养示范基地规范管理，发挥龙头作用；在10所技工学校新建省紧缺型人才培训工程基地，7所技工院校建立了农民工培训示范基地，并在各市残联和劳动保障局共同推荐的基础上，会同省残联对全省36家申报省级残疾人职业培训示范基地的单位进行考核评估，遴选产生了首批16家省级残疾人职业培训示范基地。目前，全省已经建立了以18个国家级和50个省级高技能人才培养示范基地、40个省紧缺型人才培训工程基地为骨干、一批市级培训基地为基础的高技能人才培训网络。

盐城、徐州、扬州、无锡6个市，基本建成、部分投入使用的有苏州、淮安、宿迁3市，正在加紧建设的有泰州、南通、常州、连云港4个市，全省公共实训基地规划建筑面积达50万平方米，投入资金约20亿元。初步形成了公共培训鉴定服务网络，为高技能人才培养和评价提供服务，成为劳动保障部门新的公共服务窗口。同时，充分利用院校、企业现有的设施设备，向社会开放一批实训项目，弥补实训资源的不足，满足劳动者多方面、多层次的实训需求。截至10月末，我省高技能人才实训基地已累计为社会提供实训服务40.7万余人次。我省高技能人才实训基地建设经验在广州会议上得到了与会者充分的肯定和好评。

**服务行业心得体会**

来到xxxx的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

1、更新xxxx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xxxx英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到xxxx英语学校的相关信息，掌握大家对xxxx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写xxxx英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写xxxx英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对xxxx英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**服务行业心得体会**

什么是优质服务本次的业务学习给我带来一份全新的感慨，也让我对幼教工作有了更深一步的了解和认识。对照自我以往的想法和做法，直觉汗颜。自我离优质服务型的教师还很远，可是我们还年轻，年轻的人渴望着成功，渴望着人生价值的体现。年轻的我同样有一颗火热的心、满腔奉献的精神，我同样有用生命去耕耘、去创造、去奋斗的决心，努力去创造属于我的奇迹，就让行动说话吧：

1、努力塑造良好的教师仪表形象

美国心理学家研究结果“像什么”比“是什么”更重要，既然选择了教师这个行业，那么我们就得像个教师，就得具备教师应当具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体此刻交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，应当时刻警记尊重对方，研究对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自我，让对方感觉到你的形象无愧于一个人民教师，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依靠你，我们应当给家长一种“稳”的感觉，让他们把孩子放在我们这安心。

2、微笑伴我行

微笑是一种人人都懂的体态语言；微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳；幼小的孩子需要我们的呵护，应多给孩子一些微笑；这些道理大家都懂，但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们必须努力做到不把自我的情绪带到工作中来，那里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的企业将面临倒闭，当时他会是一种怎样的心境，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不明白这个事实的存在，直至他以这种乐观进取的态度再次取得成功。那么他是怎样做的呢原先他家门口有一棵大树，每次下班回家前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢他在将自我所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他的家人是多么的幸福。那么我们不妨也试试这个办法。

身边优秀教师的先进事例不胜枚举，其实他们所经历的那些事在我们的工作中也时有发生，但他们处理细小事情的方法、态度以及从中释放出来的那种无私的爱、博大的胸怀和对工作的那颗炽热的心，却让我叹为观止。说说容易做做难，小小的事情却倾注了他们全部的生命和热血。看看我们：教室里少不了有大声的斥责，少不了异常喜欢那些聪明可爱的孩子。一句：“你怎样回事”

也会脱口而出等等所有这些都值得我们深刻反省。教师的一句话、一个举动都将影响到幼儿的一生，我们应当认识到自我肩负的重任，时刻以优秀本站为您供给很多免费范文！教师的先进事迹勉励自我，对照自我，寻找差距，不断提高自我，异常是作为年轻教师，更应当多向老教师取经。有的年轻教师包括我自我有了疑惑，有时会因某些顾虑而羞于向老教师请教，这是多么愚蠢的想法，我们应放下包袱，多向书本学习，多向老教师请教。

当然只走前人走过的路，我们只会停滞不前，没有创新就没有活力，就没有发展，年轻的我们更应具备挑战问题的勇气，勇于创新，敢于跨过前人的足迹，再攀历史的高峰，用自我的青春和热血谱写新的篇章。

发展就是硬道理，质量就是生命线，我们所有的努力都是为了提高我们的教育教学质量，就让行动说话吧，相信我们必须会全力以赴，以全新的姿态、全新的服务迎接以后的每一天。

**服务行业心得体会**

服务的心态，和其他服务行业一样，百货人的职业生涯在做同一内涵的工作——服务。我们提供服务给四个对象，他们都是我们的顾客。

第二个，是上帝，我们的顾客，他们是我们的主顾的衣食父母。我们的努力就是为了让他们认可公司的产品和服务。当他们愿意吧口袋里的钱用来交换我们的产品和服务的时候，我们和主顾一起抓住了机会，得到了保障。这是我们在职业中体现价值的最重要的部分。

第三个，是友军，我们的供应商人员，他们是我们公司的忠诚强援。虽然我们来自五花八门的不同公司，为了共同的目标，走到一起来。我们要学会理解和帮助，正如我们从他们那里获得理解和帮助。服务好友军，我们也就是服务好了自己。一定记得，我们有相同的目标，不是敌人，所以千万不要走向敌对，那对彼此都是毁灭。

第四个，是伙伴，我们的同事，他们是我们的兄弟姐妹。无论是否在同一个部门，无论是否能够朝夕相对，你随时都可能受到他们的帮助和关照，所以你一定要给予合适的帮助和关照，这也是公司利益的需要。

明白了这个内容，就请您注意，在日后的工作中，拿出服务的心态给这四类人。把你最完美的服务美感展示给这写对象，在需要的时候。

常常想，服务职业，因它的多面性、不规律性、危险性等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

**服务行业心得体会**

本人自从20xx年从学校出来工作至今已将近10年时间了，换过一些工作，发现自我还是更喜欢餐饮服务行业，喜欢和顾客打交道，异常喜欢和老外打交道，所以，相对自我所做过的其他行业来说，我更加的投入，做事也更加有活力。立足此刻，展望未来。结合多年来的工作经验，在那里我学到搞好优质服务，要掌握以下要素：

在餐饮日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应当是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自我精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高餐饮的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都异常随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

在顾客一进入餐厅，就能感觉到简便，舒适，如家般的感觉。

以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自我的特色和品牌。

无论你做什么的，在应对顾客时，首先上场的应当是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者提议，从而让你找出不足，继而不断的改善和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改善，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在应对顾客时，应当“微笑多一点，服务多一点，态度好一点。”

**服务行业心得体会**

常常想，服务职业，因它的多面性、不规律性、危险性，等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

**服务行业心得体会**

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的.途径。我只有心系储户，树立“储户利益至上”的思想，牢记“储户第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为储户提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为古冶联社的发展贡献自己的力量。

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦;而是应该出自真诚，发自内心，主动热情;更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢?过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的：

1、无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

2、我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3、文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4、为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学习，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5、没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制

度和财经纪律，做到了不该说的话不说，不该问的事不问，保护了储户的商业秘密，赢得了顾客的好评。

不集溪流，无以成江河;不集跬步，无以至千里。我所做的只是联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈;我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光。

最后，做为对联社取得优秀成绩的祝贺，我用自己写的一首诗歌结束我的发言。

**服务行业心得体会**

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不同而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅数量多，而且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的事业单位、团体及个人，给他们提供特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作的流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范的流程把他具体化。只有把一个任务具体化，所有人接受的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不知道如何处理的情况，同时消除员工心情对工作的影响。

再次，服务提供者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需要公司给自己的员工不定时地提供培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最后，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心情愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

那么，下面我开始说一下我在服务部看到的我们自身的不足及应对策略：

1.只要顾客要求，服务台人员就可以拿着钥匙去打开电子柜。这容易引起顾客东西的丢失或者某些顾客对电子柜存放物品的担心。

应对策略：打开电子柜必须要有第三方监督，如防损员对开电子柜进行监督。并且，在打开电子柜前，必须要顾客描述出他/她存在电子柜里东西的规格、颜色，数量等相关信息，只有信息正确，方可把物品拿走，拿走前还要做好相应的登记，如顾客省份证、电话号码的登记，最后让顾客签字确认。

2、服务台人员有时候遇到问题不知道如何处理，导致顾客在服务台前久等，甚至造成有些顾客不耐烦。

应对策略：对开发票、退换货、打包、存包、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、促销支持等这些服务台经常性、简单的工作进行一个流程化的管理。也就是说，把这些工作具体化，一项工作一个流程，如办理会员卡及会员卡管理你只要按照流程去做就可以了。流程制定后，分发到每个人手里学习，所有人都必须遵守，不得擅自违反。

3、服务台工作人员多的时候，有些人不知道自己该干嘛，于是站在服务台里面望着工作的人手忙脚乱。

应对策略：不论是新手或者老手，都必须要有自己的职责，要有明确的分工，今天你做什么，在人多的时候就必须做什么，不得这个工作做一下，那个工作做一下，最后导致工作效率低下，而让顾客在服务台前活受罪。当然，人少的时候可以让员工去学习那些自己不太熟悉的工作。

应对策略：每项工作在新员工进来之时就必须先制定好一个完整的工作流程手册，并分发给他们。在她们上任之初，需要给他们提供一次简单的培训，培训完毕，再给他们一个固定的岗位。以后，慢慢再对他们轮岗，直至他们熟悉服务台工作的所有流程。（ps：要用人所长，新手同样也有他们自己的长处，如有些人打字较快，可以先分配到开发票的岗位，有些人善于沟通，可以先放到处理顾客纠纷的岗位，这样不仅可以增进他们对工作的信心，同样也可以起到更快投入工作的作用）

我觉得作为零售行业与顾客对话窗口的服务台，要做的不仅是满足顾客需求，还要看到顾客潜在的需求，不只是要达到顾客期望，还要超出顾客的预期。

应对策略：可以在网上开辟一个新百园地，顾客在论坛里可以畅所欲言——可以交流购物心得，也可以谈自己对新百的期望，还可以谈公司需要改进的缺点，公司要做的只是引导他们说真心话；不时进行一次问卷调查，对自己的服务随时进行监督、改进；让员工隔段时间当一回顾客，去体验一下自己服务存在的缺点。

**服务行业心得体会**

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到能与不能\"技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面。

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以\"顾客至上\"为原则。

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助;遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服/fanwen/1566/务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以\"顾客至上\"为原则。

**服务行业心得体会**

常常想，服务作业，因它的多面性、不规律性、危险性......等等诸多作业特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要咱们不仅仅要有对作业的满腔热情，更要有一颗追求完美的心。

希望自我能籍以正经文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个完美的形象。因为咱们都明白这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少形象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信赖?抑或是冷酷，乃至小看?人与人之间其实便是彼此的，他人对你的态度，实践便是你本身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的欠好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

详细到咱们的实践作业中，也便是要求当你担任内务作业的时分，你是不是一个很好的“内应”，作业得很“漂亮”：动作利索，拾掇得很洁净，东西永久准备在他人需要之前，做一个坚实的后台，保证着外部作业的顺利进行;当你身处外部作业时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的.微笑，以无限的爱心和耐心去应对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和安排好每一个岗位，既着眼于全局，又注重纤细，既关注客人感受，又关爱年青人员的生长，帮忙她们尽快地进入作业主角。当有不正常的工作发生时，你还能冷静、机敏、决断的应对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务作业是一种很辛苦的作业，那就让咱们投入到这种“苦”中去锻炼自我吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使咱们变得更坚韧，让咱们更宽容，更丰富，同时也更美丽!

**服务行业心得体会**

时间过得真快，转眼间，我来始兴县标准微型马达厂已有将近三月了，然而，在这短短的三个月工作中，其中的所观、所做都让我感触颇深。

对于我来说，这是我第一次走进工厂，也是我第一次真正体验一份工作和感受企业文化。我们是4月29日到厂的，下午经过人事部一位培训员的简短培训后，第二天我们就在检查员、班长、组长与相关负责人对工作操作手法的指导下，便开始了紧张忙碌的工作。刚开始，我是做换向器工作，但由于自己手经常出汗，会影响换向器上铜片的质量，就被调到了dv焊接，起初，我本以为这对于电信专业的学生来说，焊接是一个最平常不过的事，然而，事实却并非如此，在通过检查员的操作讲解后，我才知道，虽然两者都是焊接，但是操作手法和对焊点的要求都是有差别的。

现在，随着时间的推移，厂方对我们实习生的要求也在逐步提高，一个月以后就要达到老员工产量的`百分之八十，说来惭愧，我完成起来还是有点困难，可能是自己以前缺少锻炼，动手速度较慢，再加上自己操作技艺上的缘故，自己的产量也只能勉强达到百分之六十，不过，自己也一直在努力，不断提高和摸索。

看似简单的工作，要做到又快又好却并非易事，所以说，把简单的事做好，就是不简单，把平凡的事做好，就是不平凡。对于即将步入社会，真正走上工作岗位的我们来说，我们应该充分利用好这次实习的机会，调整好心态，把看似简单的事，做得不简单，这将成为我们真正步入社会之前一笔最大的财富。

在香港标准微型马达厂实习将近三个月了，每天的生活很平凡也很简单，车间、食堂、宿舍三点一线。看到员工们为了这份工作，每天都在努力，终于体会到了社会是很现实的，适者生存，而且他们的工作态度：对工作的严谨、对工作的求益求精是我们每个实习生都应该学习的。

我的工作是做换向器，程序很简单：三个铜片、一个胶芯、一个胶圈，用冲压机一压一个完美的换向器就诞生了。但是在这个过程中，你的手法是影响你产量的根本，态度却是决定了一切。刚来的时候，太多的不习惯，太多的抱怨，最初的940到3700，而这也只是标准产量的80%。为什么别人能够做到标准产量，而自己却总是在80%之间徘徊呢？想了很久，发现自己的心态都没有摆正，别人是为了生计而工作，而我们却是为了学校安排的任务而工作。自己一直在找借口，在逃避，怕吃苦，说自己不适合这份工作。现在想想，发现自己是那么的不成熟。我总是在找各种理由然后期望自己能受到特别的待遇，但是，我错了，社会是很现实也很残酷的，上帝不会偏爱任何一个人，不会满足每个人的每项需求，只有自己学会适应，学会面对，学会接受。所以，尽管此项工作是一个精细活，但也绝对不会像自己所想像的那么困难。

想想车间里那些忙碌的检查员和组长们，尽管他们的学历不高，甚至有的连初中都没毕业，但是他们谋到了一个职位，从他们身上，让我知道了如何去对待工作：脚踏实地，一步一个脚印。我想。作为一名普通员工，只有靠你的产量、你的态度、你的创新去吸引别人。

**服务行业心得体会**

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

商店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

售货员为顾客提供的.服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com