

社保前台心得体会总结 前台礼仪培训心得体会(优质6篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

社保前台心得体会总结篇一

在这次文明礼仪学习后，我们恍然大悟，原来在平时的工作中我们有很多地方都做得不到位，从小小的鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略，比如在平时工作中鞠躬礼不标准、文明用语声音太小、面部无表情等常见问题我们好象都没有多加注意。

所以，我觉得我们在平时的工作中应真正地做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事。当然，这不仅是单单要求我们文明礼仪方面，还包括业务水平方面，我们应在提供文明服务的前提下认真学习和掌握各种文件，真正为车方营造一种良好的收费氛围，让他们真正地感受到我们的真诚！

随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。俗话说：“不学礼，无以立”礼仪不是单穿衣戴帽，而包含涉及为人处事的大学问。如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品可供选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，“工作人员的态度、随之相关的服务”是现在顾客选择的新标准，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提高顾客满意度是公司文化和制度建设的重要内容。通过本次培训感触颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念，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。简单说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是公司形象代言人，公司形象影响决定公司的发展和生存，提升每位员工的个人素养，才能提升公司的美名誉度。作为一家高档次的星级酒店，不仅具有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给客人留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。应该说我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在实际的操作过程中有些细节被忽略，我们应该坚持做到“三到”“三声”：具体就是“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。要主动迎客，微笑服务；应当使顾客感受到你对他的热情欢迎，并以此使顾客对你产生良好印象，促使双方交易成功。保持良好的精神风貌；在工作中要学会将不愉快的情绪抛之脑后，保持充沛的精力，使自己的工作状态处于最佳。

通过上午的学习和培训，让我深刻的认知到：礼仪体现于细节，细节展示素质。以及各种礼仪礼节的重要性，个人的角度而言；于有助于提高个人的自身修养；有助于人美化自身、美化生活；有助于人们的社会交往，改善人们的人际关系；企业的角度而言，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。以前，总认为自己服务态度已经很好了，通过学习，感觉还是有些差距，比如说自己对于各种礼仪的掌握还不够，或多或少还有“按着制度做，服务态度准没错”的思想。通过学习后，我将更加严格地要求自己，让自己做的更好，服务质量更好。

上午的服务礼仪学习虽然结束，但学习的目的远没有因此而结束，相反我觉得应该是学习与工作相结合的开始。做为“堰阳天国际酒店”的一名管理人员，要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店的良好品牌形象，使我们的礼仪

礼节和良好的服务能够给顾客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习中的礼仪来要求和努力规范自己的服务行为。做到标准化，正规化，微笑的聆听顾客的需求，耐心的解答顾客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造堰阳天国际酒店的服务品牌形象，在为顾客提供优质服务的同时体现自身服务的价值！

社保前台心得体会总结篇二

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。

_____公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务？大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我使用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的梦网信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗？麻烦您让我看下好吗？大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微战抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我的父亲一样的大手。仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的

这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀？这手机还能用吗？我继续说道：大爷，您别急，我们_____为保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范梦网服务商。这样的山寨手机最好还是不要用了。大爷立刻沮丧了：那怎么办呀？我出门卖水果还要靠它联系业务呢。我说怎么费用这么贵呢？_____这么大的公司，很多人都在用_____的卡，不应该乱收费的呀！我想了想说：大爷，您身份证带了吗？我来帮您设个密码吧，帮您仔细查查那些多收取的费用，根据有关条例，多收取的费用是可以为您退费的。大爷的眼睛像是看到了希望，我赶紧把大爷的问题反映到计费中心，求助it人员帮忙计算之前多收取的梦网信息费用。于此同时，我继续安抚道：大爷，您的这部手机也不是不能用，我们只是建议以后不要用这种不正规的山寨机了。我这里可以帮您把梦网信息给关闭掉，以后手机不要乱点，您正常拨打电话，发信息也是可以的。大爷很高兴地连声说好。

于此同时，计费中心那边很快回复了，然后我申请值班长给予退费。大爷看着我忙里忙外，很激动地说：我只是个乡下人，你们却给予我这么热情的服务。哪怕话费问题不给我解决，就凭这你们这种热情的精神，我也会继续使用_____。他终于伸出宽大厚实的手，我赶紧握祝这是我感受过的最温暖的握手，十指相扣，扣住的是服务和感谢，付出和信任，坦诚和理解。通过这次事件，我认识到_____的服务任重而道远，很多不法商利用_____的影响力在做非法的事情来坑害我们善良的用户。既然用户选择了我们_____，我们就要为他们负责，就要继续与不法服务商和不规则合作伙伴做斗争。

服务无大小，关键在于用心。没有解决不了的问题，也没有真正难缠用户，只要我们做到了，我们追求了，我们的服务还会继续进步，更上一层楼。满意100不是一个口号，而是一个目标，我们要为了这个目标去努力！

社保前台心得体会总结篇三

根据教学计划的安排，20__年__月__日至20__年__月__日我被分配到__度假村实习酒店管理专业课程，5个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了__人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对__餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步

的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

二、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接、叫车、叫外卖及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。

除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不

出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店__酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意

识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。实习是一个接触社会的过程，通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

社保前台心得体会总结篇四

在公司工作了已经有三个年头了，虽然我还是一个公司最普通的文员，但是我已经完全的掌握了我的工作方向。相信只要我再接再厉，在接下来的一年中，我会做的更加的出色！

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过3个年头了，在此，我订立了20__年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1) 发扬吃苦耐劳精神。面对仓库中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

2) 发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

3) 当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。完成自己份内工作的同时

能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

4) 熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，特别在公司目前正在进行的7s推行工作中，作为公司一名老职员，必须以身作则，在遵守公司规定的同时全力配合。

以上，是我对20__年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望20__年，我会更加努力、认真负责的去对待每一项工作。相信自己会完成新的任务，能迎接20__年新的挑战。凭借我自己的不断努力，加上领导和同事的帮助，我在新的一年工作就会更加的出色。

社保前台心得体会总结篇五

20__已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这9个月的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20-年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20-年4月入职至12月以来，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的

不时之需，近9个月来，共计接待用户达600人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来郑州出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉王兰莹在oa上发生日祝福，20-年累计订生日蛋糕17个。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来;办事处新购买的书籍会让张利先盖章, 再进行编号, 以便于资产管理, 现办事处书籍累计已有37本;其它的办公设备(如笔记本、光驱、插座等)也都有详细登记, 员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细, 不清楚的地方发邮件与大家核对, 再进行统计汇总, 都能够按时发给__。

社保前台心得体会总结篇六

巩固管理专业的主业知识, 提高实际操作技能, 丰富实际工作和社会, 掌握操作技能, 注意把书本上学到的专业的相关理论知识应用到工作实践中。用理论加深对实践的感性认识, 用实践来验证理论知识的准确性, 积极探求日常管理工作的本质与规律。

二、实习日期

20__年__月__日—20__年__月__日。

三、实习单位

__股份有限公司。

公司简介: __有限公司成立于__年, 是__家集研发、生产、贸易为__体的股份制企业。

该公司与__大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心, 具有很强的自主开发能力。研发、生产的差别化功能涤纶短纤, 新型环保鞋材、滤材、功能型无纺布、土工布在__等材料市场占有相当份额, 远销__、__地区。

四、实习主要内容

1、实习岗位：前台文员。

2、实习工作职责：

(6) 安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

(7) 接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

首先，坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式。

面对愈演愈烈的市场竞争，__股份能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，积极抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。借着工业年的东风，在“走资源再生利用之路，大力发展循环经济，以高度的社会责任感，促进企业可持续发展”的战略指导下，已建立非织造布、化纤、服装制造等多产业经营体系，还将在化工、染整、布料后整理、环境工程、资源再生利用等项目深化发展，形成产业集群。同时，以为中流砥柱积极采取“走出去”的开拓型战略，抢占外埠市场，跻身国内竞争。

其次，启动企业人才联盟战略，以科研带动品牌优势。

自__年以来，__股份正努力更新着市场竞争观念，公司领导高度重视人才战略联盟的运用，与天津工业大学联合成立的非织造技术研发中心被福建省级企业技术中心，真正实现人才蓄水池的建立，本着“有德有才者冒号重用；有德无才者冒号可用；有才无德者冒号不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与__共同发展，不断对__股份进行人才的补充。重视员工素质的培养与提高。不断借鉴国外的经验鼓励他们发挥个性，通过多种形式的与集训，使每个员工技能

更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是__最大的财富。

在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在__就会闪光”的用人理念下，__全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

__重视研发为企业生命力，深谙是人才团队的智慧成就了__的品牌与品质，为使产品更趋完美，不吝重金聘请1批高级技术顾问和高级职称的专家人士、高级工程师加盟，目前公司已吸纳研发人员__人，其中教授__人，副教授__人，博士__人，硕士__人；并拥有原值__万元的科研设备和仪器。拥有很强的自主研发和创新能力，擅长各类功能型纤维，非织造布和高档服装面料的研发。不断自主创新，保证了新产品研发的质量和速度；拥有年轻的科研和开发力量，保证了__在非织造鞋材的研发上和应用上独树一帜。

并且在与许多经济实力雄厚的兄弟单位联盟的战略实践中，如通过与__合作，不断完善内部质量管理和保证体系；通过与国内外知名品牌合作，不断营销网络等，实现资金、人才、技术等经营资源的共享，从而增加了企业的经济活力，使__能够专注与自身“品牌”优势的不断提升，为企业的发展提供了良好的发展契机。