

# 服务业服务心得 服务心得体会(模板5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 服务业服务心得篇一

今天距离7月26日的服务与礼仪培训已经接近两周了。行里精心的准备，使我有幸聆听了专业资深专家的指导。原以为是枯燥乏味的业务学习，在专家老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，真实的案例、幽默风趣的语言，深深地感染了我，使我感触颇深。

在商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。实习的这段时间渐渐地熟悉了商行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开始的时候觉得银行柜员的工作很简单，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉了的业务，按照行里的规定，完成着属于自己的“任务”。但渐渐发觉，一切规定都是在告诉我们怎样做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己发觉了。参加工作的这段时间，有一位对我来说是比较特别的客户，她是一位五、六十岁的老大娘，带来的钱是用报纸精心包着的，询问后知道她是想把钱存一个定期。大娘很亲切，我便耐心地回答着她的问题，深怕我的回答还有让她不明白的地方，但就是这样一个让我觉得很平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问我：“你们这有揽存任务吧？”我很疑惑的点了点头，大娘很肯定的笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧”。我不断地和大娘说谢谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话

却让我的心里比喝了蜜还要甜。因为她肯定了我的工作。然而我知道，是大娘诚恳的态度，和善的微笑打动了我，真正应该做到的是对待每一位客户都是给以真诚的微笑和最用心的服务。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，甚至练到腮帮子发胀，这才认识到，在银行里，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有的时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜面工作中，常常发生因为所要办理的业务手续相对比较繁琐的时候，当然不是所有的客户都可以理解银行，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时候需要的是更周到的服务，更耐心的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法。在非原则性的事上不要随便对客户说“不”。

所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，这绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个商行人所具备的习惯和品格，这种思想就是要有集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良意识，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

我们的商业银行被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于丹东商行我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是丹东商行”，我们要真正做到爱行如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

## 服务业服务心得篇二

毕业了，经过面试考核，我非常幸运的进入到了xxx银行工作，成为了一名银行柜台服务人员，为众多的客户办理业务，解答疑难问题。

想要做好这份工作，也是需要有恒心毅力，因为银行面对的是不同的人群，不管客户是怎样的人，我们都需要尽可能的让客户满意，不能让客户感受到任何不快，毕竟每一个客户都是需要尊重。我作为一个新人，遇到过很多客户，与他们沟通困难，解决不了问题，他们太过执着，我做的并不对。

每次遇到这样的客户，心情都很差，但是经过了几个月的工作以后，我调整心态，耐心对待每一个客户后，发现其实客户都是比较容易沟通的，不过在沟通的时候要从他们的角度考虑问题，分析问题，然后在解决他们心中的疑问，给客户多一分尊重，给客户更多的机会，让他们减少不必要的矛盾。

现在银行服务业务有很多，需要我我们做的事情也很多，服务需要我们每个员工都具备，有礼仪，懂礼貌，知进退，明是非，在接人待物方面不能傲慢。给客户一份尊重，给他人一份关怀，才能够收获客户的好感，虽然每天都要保持微笑，甚至经常为了保持礼仪非常累，但是却不能少。

这是银行的策略，我们就是执行者，为众多需要服务的客户提供帮助，每天进进出出的人很多，我们就必须要做好自己

的事情，对自己的工作都一份责任感，任何时候都牢记尊重客户，不能与客户计较，在工作中遇到不开心的事情很多，不能经常把这些负面情绪放在心中，这只会给我们自己增加负担，不断的包袱会把我们压垮。

银行需要学习的东西很多，有业务上的，也有沟通上的，更有人际交往方面的，在银行时刻都需要保持一颗谦虚的心。去学习，接受他人的教导。只有在岗位上学的多了，我们才可能有更大的成就，永远不要认为自己有多么出众，骄傲自满，只会让工作的路越走越窄，我们必须要学会在工作中分析，学习，才能够在银行做好工作。

虽然银行的工作压力不是很大，但是也不能少了进取之心，不能缺乏自强的奋斗只有愿意不断进步的人才可能走的更远，哪怕是一个新人也一样要面临很多选择，适合的岗位才能够给我们提供更多发展机会，才能让我们不断努力，或许我们走的不远，但是我们却能够一直坚持下去。服务工作虽然不好做，需要灵活应变，但是也需要尽职尽责，做好每天的任务，只要我们做到让客户满意，自己安心，又怎么可能做不好工作。

### **服务业服务心得篇三**

为强化基础护理，提高护理质量，科主任和护士长不辞艰辛，积极带领，全体护士牢记“以病人为中心”的服务宗旨，扎实推进优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、”的目标不断前进，作为刚到科室的一员感受颇多：护士长每天在病房巡查，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。从活动开展以来，上到院长主任，下至病房的护士们都非常重视这项工作。活动的开展也更加拉近了护士与病人之间的距离，让关系更加的密切，更加的亲近。

现在通过开展优质护理服务，我们也变被动为主动。最突出改变的是：护士长改变了我们的排班模式：现在实行的是小

组包干责任制，由责任组长负责本组全面工作，全科护士全部进入到责任小组中，做到人人有职责，人人有分工，并在病房门口实施挂牌，让病人对责任护士和管床护士更加熟悉。通过护士长对护理人员工作的合理安排调整以及大家积极的参与，我们加强了对输液病人的巡视，主动输液、换液和加药。

工作开展以来，呼叫器呼叫现象已明显减少，这样既加强了我们的责任心，也使我们在巡视病房的过程中，能够及时了解病人的需求和发生的病情变化，及时处理，增加了病人的安全感，同时还可以减少陪护，减轻病人的负担，保持病房安静。护士不断巡回在病房，主动及时的为患者提供护理服务。患者及家属们提到护士就连声说“不错不错”，患者们也越来越相信护士。

现在根据科室病人病情的需要，很多病人都要做一系列的治疗。

一方面为了方便病人，另一方面为了更能让病人体会到我们优质护理服务的特点，我们把以前排队做治疗的形式改变为服务到病床前，让病人不会再为了能够早点做治疗而很早就去排队。这种服务一实行，立刻得到了病人的肯定，也表示很满意。

我们改变了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。护理人员的增加，护士压力减轻了，护士也越来越满意了。优质护理对护士的要求也更高了，护士要用扎实的理论知识为患者做健康教育，要用精湛的技术赢得患者的信任。优质护理使患者更信赖护士了，护士的价值也得到了充分体现。我们也会更加努力的做到让病人更满意。

## 服务业服务心得篇四

我是一名大一学生，我要去社区做志愿者，在社会需要我的时候，我一定会尽自己的努力去付出，为社会做出贡献。这不是为了有所回报，只是为了服务于社会并且在其中锻炼自己。

我的家人很支持我的想法，爷爷是社区保安，在得知我做志愿者的想法后，告诉我要积极工作，满怀爱心向社会做出贡献。我的志愿服务是在社区门口拦截来往车辆，测量来往人员的体温，登记和控制外来人员进出。

“这些简单，没问题！”

在工作了一上午之后，我才明白，看似简单的事情，在不断的重复之后，我竟然有点坚持不了了。冬日的风，飘洒的雨，不断打在脸上，头发也湿了，身体也冷了，脚也酸了，那么一刻，我想，要不我放弃吧！然而，看着同样在这个点上的叔叔阿姨们！手冷了，就哈口气，搓一搓，脚冷了，就原地跺一跺，还有一位老爷爷，一丝不苟的完成着，一上午甚至连一口水也没有，近的厕所也要来回十几分钟，他说不能脱岗！这深深的触动了我，作为新一代青年的我们有所付出也是应该的，去做志愿者不只是为了自己，更是为了大家的安全。这样的事情多有意义！

## 服务业服务心得篇五

我是高二（4）班的一名普通班干部，平日里的我喜欢帮助同学解决问题，在班内工作上也是认真负责。每当我在帮助他人之后，我都会有一种充实感和满足感。在丰富多彩的暑假里，没有机会去帮助同学，我就会选择到社区或者学校里充当志愿者，并且以此为乐。

最近一次的志愿者服务是在今年暑假里，我在镇上图书馆中做志愿者。作为一个图书馆志愿者，最重要的就是在工作过程中需要爱心、耐心和恒心。也许有人认为这份工作太过简单，其实在志愿者的工作过程中，也有许多困难，例如：在巡架和整理书籍的时候，会找不到一些生疏的书籍编号、有时读者们会问一些书籍的摆放位置等等。这些都需要我们志愿者对图书馆的进一步认识 and 了解。而在工作过程中，我有时也会碰到志同道合之人，他们都是一些大学生。而我在他们面前我的阅历相对较少，他们都会热心的帮助我，共同完成工作。我每次等工作结束都会和他们交流心得，分享一天的快乐。

我有许多同学对志愿者服务并不感兴趣，认为这项工作无聊，浪费时间，但我不认同，在工作的过程中，我们志愿者心中最大的感触就是，热心帮助别人的感觉真好，虽然有时会有些累，但是为了别人付出，看到别人满意的笑容很值得。我们用自己的青春、活力来感染和帮助别人，我总觉得这样很光荣，我相信还会有更多的人加入我们志愿者的队伍，和我们一样开心的笑，一样用自己的人生去帮助他人。社会也需要志愿者来加强人们的社会责任感，来发扬人文精神。我相信当人们看到跟多具有奉献精神，服务主动热情，礼貌待人，一切言行于公心的志愿者时，也会投入志愿者的队伍中。

我作为一名光荣的志愿者。志愿者的奉献，得到的是非常纯洁的情感；我也想告诉全社会的人我是志愿者，我很幸运，也很自豪。我期望，志愿精神能够在全社会发扬光大。

志愿者服务的心得体会4月xx日，是我们做沙排志愿者的第一天，可惜天空不作美，海风之中夹着些许雨滴。我本以为今天不会有比赛，可不曾想比赛会如期进行。我们穿着校服上场了，但在猛烈的海风中，我们还是感到寒冷。

第一场比赛的时候，我并没有上场，看着同伴们手忙脚乱地传递着球，不禁担心自己是否能胜任这份工作。

第一场比赛结束了，看着同伴们气喘吁吁地走出来，既激动又紧张。我忐忑地上了场。赛前练习阶段，第一次接到球的我有些发懵，一时间忘记要把球传给谁。直到运动员拍手示意要球时，才两手一抛，运动员接到球后笑着说了声“thanks”心中的恐惧顿时消失，取而代之的是受到鼓励后的自信。

比赛开始了，我镇定地站在场地的中间，我的工作就是在裁判员吹哨之前把球传给两旁的两个同伴。比赛期间，我的神经一直紧绷着，不敢开小差，直到比赛结束才喘了一口气。我对捡球员的这份工作感到十分新奇，一场接一场地干，不愿休息。第一天结束了，却不感觉到劳累。

5月1日和2日是最辛苦的两天，早上6点从学校出发，晚上7点才回家，主赛场的比赛一场接着一场地进行，我们根本就没有休息的时间，甚至连吃饭都得等到有人来替换才能去吃。回家的时候，手连抬起来的力气都没有。

5月5日，是我们做志愿者的最后一天了，这天只有4场比赛。下午4点，决赛结束了，我们最后一次以捡球员的身份进入主赛场看完颁奖仪式，回望这个我们播撒希望，留下汗水，收获成长的地方，眼前像放电影似的记起这一个星期以来的点点滴滴，才发现对这个地方非常不舍，在金校长的催促下才依依不舍地离开。

虽然这次的做沙排志愿者的生活只有短短一个星期的时间，但我相信：这次的体验会深深地烙印在我的脑海里。