服务型心得体会 服务心得体会(汇总9篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务型心得体会篇一

20xx年5月3日，带着期盼，带着国家税务总局和云南省地方税务局领导的关心和希望，我们一行50人来到了湖南省税务干部专科学校开始了为期20天的“智力援西”项目纳税服务骨干培训班的学习。这次次培训，既是提升业务素质，丰富税收知识，也是领导对我们的关心和看重，也是对我们基层一线纳税服务的殷切期盼。

湖南省税务干部专科学校是我国税务工作者向往的知识殿堂，是税收学术研究前沿阵地，也是我心中一个美好而遥远的梦。当端坐于安静的课堂，与来自全省地税系统纳税服务一线的50名业务骨干相识，聆听师尊的教诲时，我感动于组织的培养和领导的关怀，又感悟于圆梦的快乐和人生的收获。

精彩的授课让我顿悟。本次培训包括了《税收博弈与纳税遵从》、《纳税服务理论》、《纳税服务视角下的税收执法》、《12366热线的基本知识》、《国外纳税服务知识介绍》等二十多门课程，几乎涉猎了国内外纳税服务方方面面的内容。老师们生动有趣的讲解，案例分析与答疑解惑充分结合，讲台与课堂积极互动，脑海里深深烙印下鲜活的知识。在学习期间，我们每堂课都是满勤，认真听课、做笔记。下课以后，又到学院图书馆、电子阅览室和税务书店阅读和购买了课外书籍及相关理论报刊，及时更新自己的知识结构。最为让人感动的是，学校在安排好我们食宿学行的同时，在每个宿舍

配备了电脑，便于大家进行交流学习。

大家把平时工作中遇到的难点、热点问题带进课堂，经过老师的讲解，课堂互动，豁然开朗。通过培训，大家感觉自己站得更高了、看得更远了。在轻松愉快的氛围中，我们提高了思想认识，丰富了理论知识，拓宽了思维方式，对以后的税收业务工作起到了很好的推动作用。

美丽的校园让我沉醉。虽已过烟花三月，盛夏初秋的校园却风情无限。风景如画的长沙构成税院一道亮丽的风景线，漫步其间，花香四溢，绿树成荫，诗情画意，倍感宁静。校园的美是如此独特，如此绚丽。而“求实、精业、勤廉、笃行”的校训和浓厚的文化氛围，让我感到责任和使命不再空泛，有许多理由催人奋进。作为一名地税纳税服务一线的干部，得到组织的信任和培养，一定要把“本事”用在服务经济建设上，用在税收工作创新实践上，以良好的精神状态和饱满的工作热情投入到税收工作中，努力开创基层税收业务工作新篇章。

衷心感谢领导和组织给予的宝贵机会，感谢学校的辛勤付出，感谢班主任老师的热情关怀，让我重温了做学生的幸福。本次学习，不仅是一次美好的圆梦之旅，一段足以让人铭记的人生经历，更是一次人生境界升华的起点。本次培训的所得、所感、所思，无疑将会影响我的工作、我的学习甚至我的人生。

服务型心得体会篇二

有人说我们志愿者既是奉献者，也是受益者，以前我可能不理解，可现在我理解了，有多少事情是我们之前没有做过的，有多少事情是在考验我们的责任心与纪律性的，在这里的每一个人，每一分钟，都在成长，或许有这么一段志愿服务全运的经历铭刻在我们每一个人心中，对价值观念正在形成的我们，成长期的经历将会影响我们一生。

还记得第一天那个傻傻的自己，来到这个陌生的环境什么都不懂，什么都不会。现在，虽然每天还是像以前一样做着相似的事，可一切都从陌生变得熟悉。并且每天的工作都成了一种习惯，而且不管是不是我服务的站点，我都习惯性的去观察是不是有乘客需要帮助。虽然我们每天的工作很单一，但我知道每一次都不能忽视，所以我事事小心、事事细心，以积极饱满的热情去完成每天工作。

革命是块砖，哪里需要哪里搬。在地铁服务就是这样，哪里有乘客需要我们，我们就往哪里去。作为一名志愿者，我热情地接待每一位乘客，看着他们脸上露出满意的微笑，让我心里充满了成就感，一天的疲惫也消失不见了。

每一个岗位上的服务都是充满挑战与劳累的，但是细细回想，却是幸福和快乐的，记忆占据了脑海的大部分空间，志愿者服务的感觉就像加了糖的咖啡，初尝是苦的、涩的，但不久之后，就会感到沁人心脾的醇香”。

每当翻开每一张记忆的照片，每一个画面都是那么美好。有人不厌其烦的给行人指路，有人微笑着回答每一个询问的问题，仿佛又听到了那一声声“谢谢”与“不客气”，那将是永生难忘的经历。

服务型心得体会篇三

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和了解。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。

服务型心得体会篇四

7月21日，来自广西大学不同学院，不同专业的二十名优秀的大学生，带着种种疑问和好奇，随领导一起踏上了奔赴中国台湾的旅途。其实，出发之前，我们对这次活动的了解仅仅限于“社会实践服务活动”这个称呼及想像到的大致方向及活动流程。对于这次行程，我们更多的是抱着亲身体验台大历史悠久的社会实践服务活动到底是什么样子的心态。因为

作为即将第一次组织类似社会实践活动的我们虽然每个成员都掌握了自己独到的优秀的能力，但对于从没接触过的此类活动，我们还是多少有些心理没底。于是我们对此次中国台湾之行充满了期待。

首先回顾一下我们的整个行程

到中国台湾那一刻，我们便受到了台大同学的热烈欢迎，同时，与大陆极为相近的风土人情让我们感受到了回家的亲切感觉。晚宴上，台大师生的热情款待让我们激动不已，让我们切身感受到中国台湾人民和大陆人民血脉相连的感情。

在整个活动中，我所担任的角色是第3小队的小组辅导员。顾名思义，小组辅导员就是要以一个参与者身份融入到小队员中的组织者，每一项活动，小队辅导员都要亲自带领小朋友参加，启发、协助小朋友完成小队任务，必要时还要活跃气氛，亲自上阵。在活动结束后，小队辅导员还要继续承担起生活辅导员的角色。督促小队员按时集合，按时睡觉、吃饭等等。同时，与小队员的感情交流也是小队辅导员必不可少的一项任务。我们必须时刻了解小队员的思想感情状况，当他们心事重重时，我们要用真情去问温暖他们，使他们以最好的状态回到活动当中。对于一些性格比较孤僻的小队员，我们必须及时发现，及时与小队员交谈，了解他们的内心原因所在，及时帮助他们解开心中的疙瘩，尽快融入集体中。总之，小队辅导员应该是活动中的最辛苦的组织者，他们必须全天候的陪伴在小队员的身边，与他们同吃同住同欢乐，而且必须全身心的把感情投入到带领小队员参加活动中。在整个活动中，小队辅导员与小队员的感情始终是最深的，始终是小队员最忠实的伙伴。为了把这个海峡两岸的第一次联合社会实践活动组织好，每位工作人员都奉献出自己的全部力量，共同朝着目标前进、奋斗。

在一天的流程熟悉以后，我们开始营期第一天的活动。先是迎接来自越南和印尼的台商子弟。各组的辅导员首当其冲站

在台大校门口，迎接各组的小朋友。之后的开营仪式中，无论老师还是学生都对这次活动充满了信心和期望。之后我们进行了rpg游戏及开营晚会等活动。

第二天，认识中国台湾大富翁，两性知识讲座，假案侦察让大家开心的玩，尽情的学。

第三天，化学小实验，学涯规划之后便前往青山农场继续模拟夜市活动。

第四天，服务管教育，身障体验，舞会。

第五天，认识世界与文化尊重，水上活动，篝火晚会，星空夜语。

第六天，砸水球-向你喜欢的人送上祝福，写背卡，结营让大家依依不舍。

温故而知新。通过对整个活动的回顾和总结，我对此次中国台湾之行有了更深刻的理解。

先谈一下值得我们学习的地方。

一、“台大梦工厂”生活营是一个我们所接触到的比较新颖的社会实践服务方式。虽然在中国台湾已经是非常普遍的服务方式，但是在大陆还是比较少见，值得我们在今后课外活动中推广开来，拓展了我们课外实践的方式和范围，不断进行新的尝试。

二、社会服务生活营这种实践方式的受益者十分广泛。

首先是参加生活营的学员。通过参加生活营，在参加课程的过程中他们会学到很多在正常课内无法直接学到的东西，比如说公民观、服务观等相关课程的参与，使小队员社会责任

感等公民素质的全面提高，最重要是人格的提高。在身障体验和小队日常集体活动中，学员们学会的是体谅他人，理解他人，关心他人，及如何在集体中与其他成员和谐相处。在共同完成集体任务中，学员们还能学到如何在众人面前适当的表达自己的意见，以及如何组织所有的小队员为小队荣誉而贡献自己的力量。此外，此外生活营还丰富了学员们的暑期生活，让他们度过了一个快乐而充实的暑期。

同样，对于此次活动的组织者，我们同样得到了极大的锻炼，同样是在课堂学习中无论如何也无法学到的全面的能力。从活动的策划开始，大家就必须综合考虑到服务对象、服务目的、服务条件、突发因素等必须周全考虑的因素，依此制定出初步的计划，然后根据细化的条件约束不断完善改进计划。对于成熟的条件我们要多加利用，对于缺少的条件，我们要尽力创造条件去完善活动。最后，对于定稿的策划，大家还要亲自跑过一遍流程，确保策划的万无一失。尽管前期工作大家都尽量做到了万无一失，但在活动正式开始时，我们面临着更多的突发问题需要及时决策。全体工作人员的共同目标是共同把这次营队办成功，在组织活动的过程中无论是担任什么角色，都能积累到对我们一生都十分宝贵的经验和能力。

所以，此类活动的影响将是及其深远的，对学员和工作人员都是一次难得的锻炼机会，一个宝贵的展示平台。

三、在生活营中，我们深深体会到了台大同学对于组织此类服务活动的丰富经验。

在时间的把握上，策划里精确到分钟，确保时间上的安排完全按照活动的要求进行，使整个流程紧凑而不紧张，充实而不紊乱。

在实际操作中，大家严格按照策划中的流程和时间安排进行操作，使活动时间和流程完全在掌控之中，避免出现不应出

现的乱局。

对于突发状况，经验丰富的台大同学应对自如。对于某个活动的时间伸缩自如，变换自然，丝毫不被人察觉。做到在突发状况的紧张下，轻松的自如的应对。

这些都是我们今后组织类似活动需要长期积累和不断锻炼的能力。

四、台大的很多有意思的小游戏很值得我们在今后的活动中推广开来。比如说“小天使小主人”游戏及写背卡小环节虽然在整个活动中微不足道，但确为整个活动增添了不可替代的缤纷色彩，很有意思。

接下来谈谈需要我们共同努力改进的一些小问题。

二、全体工作人员的积极性都非常高，这是好事，但有时候似乎太高，到了废寝忘食的地步，许多工作人员为了确保第二天的流程万无一失而通宵达旦的工作，准备。虽然说作为组织者，全力以赴把活动准备好是最基本的职责，但是，有时候让自己好好休息，第二天以饱满的热情投入到工作中比熬夜准备更重要。因为人在疲惫的时候，他的热情程度，心情，耐心，应变能力等一系列指标都会因此而下降许多，同样会影响到活动的开展。毕竟都是以搞好活动为目标，工作、休息都不能误。

三、人力分配可以更加合理。可能是对西大同学不是很了解，台大同学只能随机的分配西大同学的工作。这样分配可能也是客观条件所致，导致很多同学并没有发挥出他们的全部力量或者专长。其实合理分配人力的最终目的就是让每一位工作人员发挥出他们最大的能力，所以我们应该尽量克服客观条件的限制，让大家各自有更多的发挥能力的空间，相信这样会让我们的活动更精彩。

最后一点体会，也是我最深的体会：

台大同学对我们是何等的真诚，是何等的热情，我们西大一行23人是何等的为此而感动。把我们相隔开的仅仅是小小的中国台湾海峡，但永远隔不断的是我们早已结下的深厚友谊。能够在这次活动中结识这一群海峡彼岸的终身的朋友是我们莫大的荣幸。愿我们这一批人能够早日重聚，再在一起“星空夜语”，重温这难忘的时光。我们永远不会忘记《当我们同在一起》的时刻，《爱，因为在心中》让我们聚在一起，我们还会继续共同努力《让爱住我家》，因为我们相信《我的未来不是梦》，让我们共同期盼重逢的日子!

服务型心得体会篇五

20xx年，在省分行的正确领导下，我支行认真贯彻落实省分行年初制定的“服务兴行”的经营理念，积极配合分行开展提升服务质量专项活动，努力提高网点工作人员服务的规范化水平和职业化程度。多次召开提升广大员工服务质量工作会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全行的服务工作有了明显的好转，客户满意率明显上升，取得了很好的效果。在全年提升服务质量工作中，我行主要抓了以下几项：

从年初开始，根据分行的领导，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了我行服务管理办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行。通过集中学习，班前班后会讨论，通过理论研讨、实践探索、宣传教育等多种方式和途径，提升每一位员工的思想认识，使广大干部员工深刻认识到提升服务质量对全行改革与发展的重要意义，进一步增强工作的责任感和使命感。

按照分行提升服务质量的活动方案，我行在此阶段主要从自查和培训两方面进行。

1、自查。我行对照总行的各项服务规范和总行，分行神秘人暗访内容进行自查。主要在各种标识，服务设施，营业环境，营销宣传资料，高柜和低柜员工的工作效率，形象仪表，言谈举止，服务职业化程度和产品知识掌握程度及推广水平上面下功夫，对不符合要求的方面举一反三，提出可行性意见，并进行整改。工作中，不断更新自己的服务观念，以积极的态度，在发展中探索，在探索中发展，提供高效的优质服务。

2、培训。优质高效的服务，是软件环境和硬件设施的有效结合。硬件设施和软件环境不能同步发展，必定制约服务质量的提升。我行在提升硬件设施建设的同时，积极加强软件环境建设。对于员工的业务技能，销售技巧，言谈举止，自身素质等方面，通过视频讲座，集中学习等采取灵活的培训形式，进行专门培训。做到了理论与实践相结合，形式与内容相统一，深入浅出，易学易懂。培训内容主要包括，一是礼仪。对礼仪起源、礼仪定义、为什么要注重礼仪进行阐释，从员工服装、领带、鞋袜、饰品、发型、口腔卫生等方面提出了严格要求。二是商务礼仪。对仪态礼仪、电话礼仪、会面礼仪进行详细描述，从员工微笑、站姿、坐姿、行姿、会客等方面进行规范演示。三是柜面基本礼仪。侧重讲解柜面礼仪的基本要素、要领和重要环节，演练客户高兴而来、满意而去的全部过程。通过培训，增强了员工的服务意识，提高了员工的服务技能。并结合分行的业务竞赛，充分调动员工学习的积极性，积极打造自身素质过硬的员工队伍。四是业务技能训练。支行员工通过每周早晨和晚上进行点钞，微机录入，小键盘练习。力争每一位员工做到缺什么补什么，干什么学什么，将来需要什么、现在准备什么。

3、整改提高。在自查和培训的基础上，我行鉴于其他支行的工作经验，寻找自身不足，并进行综合提高。根据分行的.排名，向优秀网点看齐，坚决摒弃不良工作作风，紧跟分行提升服务质量步伐，谋求适合自身发展的新思路，新措施。

在提升服务质量活动中，我支行坚持总结与创新相结合。每

一阶段认真总结不足，借鉴他行经验，开拓符合自身发展的新途径。事业在前进，理论在创新，金融领域的制度与产品创新日益加快，新政策、新法规不断出台，新知识、新技术层出不穷，对员工的要求越来越高。我们要适应新形势的要求，养成学习的自觉性，善于总结，善于创新，掌握服务规范要领和管理办法，领会贯彻好分行传达的精神并探讨和研究服务工作的新路子，当好服务质量提升项目的宣传员、领跑人和推动者，适应时代发展趋势。

当今金融业的竞争，不仅是行与行之间的信誉竞争，同时也是优质文明服务多源化、系统化的竞争。谁的信誉好，谁的服务优，谁就能更适应顾客的不同层次需求，谁就能占领更多的金融市场，抓住更多的优质客户群。银行服务的优劣直接体现着银行管理水平的高低，孕育着银行自身深厚的企业文化内涵和员工的良好精神风貌，从而展现在公众面前的就是一种品牌。我行在今年的提升服务质量活动中，虽然取得了明显的进步，但是在服务工作中仍然存在一些不足。在今后的工作中如何实现自我价值的超越呢？我行主要从以下几方面做起。

在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须抓好高效、优质的服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容；对外进行广泛宣传，扩大社会影响。从领导到员工，从行里到行外，都要相互配合协调，使提升服务质量转化为每位员工的自觉行为。

冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身

的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。

1、强化规范礼仪培训，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。定期进行考核及比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”。通过严格的技能培训，使员工在学会业务操作的技能上，熟练、准确地操作各种业务。

2、积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽会带给顾客一种安全感、舒适感，让人觉得银行有实力，因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，以起到无声的宣传作用。

再好的服务承诺，如果没有一个好的工作机制来保证，那也只能是一句空话。通过建立奖罚分明的制度，约束员工的行为规范，达到总行的标准。在约束的同时，丰富员工的文化生活，营造一种生动活泼、文明向上的文化氛围，努力塑造一支奋发进取、务实高效的员工队伍。

优质文明服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉。因此，保证优质服务不走过场，不摆花架子，要充分结合神秘人对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等方面指出的不足，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

服务型心得体会篇六

优质的银行源于优质的服务。柜台作为我们工行面对客户的直接窗口代表着整个工行的管理水平和形象，因此做好柜面文明服务显得尤为重要。在参观了xxx的文明服务后，我对于如何做好文明服务主要有以下几点体会：

第一、坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。发扬乐于助人、无私奉献以及“柜台有限，服务无限”的服务精神。

第二、坚持“手相迎，笑相问”的服务方法。友善的手势和美丽的`微笑，是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情和方法。微笑而真诚地接待每一位客户是我们每一位员工必须要履行的职责，也只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

第三、坚持耐心、细心、真心地服务态度。作为柜员，我们每天会遇到各式各样的客户，伴随着各式各样的问题，也会有各式各样复杂的情况。当客户有什么地方不明白的时候，我们应该耐心为其讲解。特别是一些上了年纪的老人，对于业务也不了解，我们更应该耐心地给他们讲解，让他们明白。切不可因为客户的一些要求而变得不耐烦。耐心、细心、真心是拉近与客户距离的好办法。

优质文明服务不仅仅是“微笑服务”、“站立服务”，它更是一种性格的培养，思想的提升，它是发自内心的一种真诚。真诚与客户交流，热心帮助客户，用积极的心态去打动客户，只有这样，我们才能留住客户的心，才能真正留住效益。

服务型心得体会篇七

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”。

服务型心得体会篇八

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，飘酒的雨，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!

服务型心得体会篇九

暑假，我舍弃了陪伴家人和朋友的时间，决定在酒店打工，体验当服务员的工作。

服务员就是一个细致的职业，它需要的最重要的素质就是细心。只有细心，才能通过顾客的举止，眼神及时并提想顾客所需，服务周到，”让客人满意“就是当好服务员的宗旨。

酒店就是一个小社会，就是社会生活的缩影。来自四面八方，不同身份，秉性，年龄的顾客都汇聚于此。因此，当服务员很锻炼在司机的细心，耐心，心理承受力，言行举止的规范

与礼节等。在为期不到一个月的时间里我觉得又进行了生命中一次小小的旅行，在这个小社会里，我看到了家人团聚的幸福，看到了人情的冷暖，看到了友谊的长久与永恒，看到了成长的幸福。在这里，我也交到了很多朋友，也学到了很多，懂得了不少。因此，我十分珍惜这次旅行，第一次酒店工作经历也让我难忘。

要尊重，要自信，要坚持自我，这些都源自于清楚的自我认知。尊重就是人与人之间相处的前提。原来以为“尊重别人就就是尊重自己”只就是书本上简单易懂的道理罢了。但说着容易做起来难。但这一个月后，我经历过不被尊重，也看到过别人不被尊重，才明白＂尊重＂两个字在生活中就是如此重要。我深深地记着经理讲的一句话“不论就是哪位客人，即使他只就是进来吃一碗面，我们都必须给他们最好的服务。”

记得一天夜里，已经就是晚上十点钟了，酒店来了几位客人，大家忙碌了一天都累了，没有注意到他们的到来，连碗筷都忘记准备。接受老板的.批评后，碗筷都上齐了，菜也逐一上着。尽管客人都十分理解我们，一个劲地说“没关系，孩子们也累了”但我内心深处却感到一丝愧疚。假如有一天，我在世界的某个角落漂泊，也就是这样的夜晚，我风尘仆仆，饥寒交迫，进入一个餐馆，就是否还有人记得给我服务？也许我会热泪盈眶吧。

每个人都就是值得我们去尊重的，尊重别人就就是尊重自己，无论贫穷还就是富有，无论位高权重还就是身份卑微，每一份劳动都值得尊重，每个人都渴望被尊重。尊重每一位顾客，认真地去服务她们，看到她他们满意的笑容，我心中才会有一丝欣慰。固然，也会有难缠的顾客，我也试着去包容他们，耐心地去解决他们的问题，在这个过程中，我成长着。“海纳百川，有容乃大”，当我们将心比心的时候，就彼此理解了，也就学会了包容。

要微笑，要真诚，世界就会向你微笑，敞开它最真的怀抱。微笑与谦和已经成为我性格中的一部分。有人问我：”为什么总看见你笑着？”我说“微笑就是最美的语言。”相信乌云总就是暂时的，总有方法能化解矛盾与困难，我相信自己足够强大，可以解决它。朋友也许就就是生命中陪你走过一段旅程的人，也许很多人只就是擦肩而过，但我常常感恩他们，感谢他们的陪伴，让我感到了生活快乐与幸福，走出了困境，排解了寂寞，学到了很多。因此，我总就是微笑着面对一切，真诚地对待每一位朋友，珍惜彼此的缘分与感情。

尽管一个月很忙碌，身体也很累。但回想过去，无论就是苦就是累就是甜，我都只就是莞尔一笑，只想把它藏在心里，把它当做生命中一次旅行，一次奇遇，一次体验。

生命就是一次旅行，也就是一次奇遇，在行走中邂逅美丽的风景，就是惊亦喜，观望着不同的人在我生命中往来穿梭，偶尔在阳光下微笑。