

# 坐席心得体会 巡查坐席心得体会(模板6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。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 坐席心得体会篇一

第一段：引言（200字）

巡查坐席是一项值得重视的工作，它需要注意细节、勇于担当以及良好的沟通能力。作为一名巡查坐席，我多年来积累了丰富的经验和体会。在这篇文章中，我将与大家分享我在巡查坐席工作中获得的体会和心得。

第二段：细致入微（200字）

巡查坐席工作的核心是注意细节。在巡查期间，我发现通过细致入微的观察，可以发现各类问题。比如，在一次巡查中，我注意到一名乘客在上车时摔倒了，幸好我及时伸出援手并与他确认是否需要医疗支持。在另一次巡查中，我发现了一个闪动的信号灯，我立即上报并指引车辆绕行，避免了潜在的安全事故。

第三段：勇于担当（200字）

巡查坐席的工作要求我们勇于担当责任。有一次，我在巡查期间发现一个乘客患急性呼吸困难，我立即联系驾驶员停车并拨打急救电话，随后我进行急救措施直到救护车到达。这种勇于担当的精神，不仅仅是为了乘客的安全和舒适，更是

在紧急情况下保持冷静并做出正确的决策的能力。

#### 第四段：良好的沟通（200字）

良好的沟通能力在巡查坐席工作中至关重要。在与乘客的交流中，我始终保持耐心、友好和善解人意。通过与乘客的沟通，我能够及时了解他们的需求和问题，并给予适当的帮助。而与驾驶员和其他工作人员的良好沟通，则能够确保工作的顺利进行。

#### 第五段：总结和展望（200字）

通过多年的巡查坐席工作，我深刻体会到这份工作的重要性和意义。巡查坐席工作需要我们关注细节，勇于担当以及良好的沟通能力。我希望自己能继续不断提升自己的专业素养，为乘客提供更好的服务。我也希望通过分享我的心得体会，能够激励更多的人加入巡查坐席这个重要的职业，并一同为保障公共交通的安全和顺畅贡献力量。

#### 总结（200字）

巡查坐席工作是一项需要关注细节、勇于担当和良好沟通能力的职责。通过对工作中的体会和心得的分享，可以更好地了解巡查坐席岗位的要求和重要性。希望通过这篇文章能够激励更多的人关注和加入巡查坐席这个重要的职业，为保障公共交通的安全和顺畅做出贡献。

## 坐席心得体会篇二

### 第一章总则

北京x有限公司（以下简称“甲方”）与（以下简称“乙方”）根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，本着自愿、公平、合法、诚信的原则，在充分协商和友好合作的基础上，

就乙方租用甲方呼叫中心平台，建设呼叫中心事宜签订本协议。该协议条款均系双方共同商定，甲方租给乙方呼叫中心平台，并按乙方要求实现电话功能。

呼叫中心是一种新型呼叫中心提供方式，包括了产品提供、平台维护和资源整合三大部分，是运用先进的通信和计算机技术，集中构建高品质和高处理能力的呼叫中心系统，通过远程座席功能，将座席分配给不同企业来使用，并负责系统的运行与维护。

使用的企业不用购买任何软件、硬件，只需采用租赁的方式，就可以根据需要建立起自己的呼叫中心。

呼叫中心坐席租赁服务为您开拓市场，发展客户提供配套服务，为您开源的同时也能做到节流。

1、舒适的写字楼知名的办公地址

2、可供客户选择的办公空间和坐席席数

4、提供宽带上网并有专业人士负责网络定期维护、资料备份

## 第二章权利和义务

### 甲方权利和义务

第一条甲方按照乙方的要求及所支付的业务租金提供相应的坐席资源。

第二条甲方有权在乙方超过约定时间15日内未支付业务租金时暂时停止提供服务，由此给乙方带来的损失由乙方自行负责。

第三条负责对呼叫中心系统的维护和修正，以及对呼叫中心系统的日常维护。

第四条甲方为乙方提供24小时的坐席开放。

第五条甲方每月有两天时间对系统进行维护。

第六条电话费单算，押一付一。

第七条20\_\_元/坐席。

第八条应提前一个月进行协议续签。

## 乙方的权利和义务

第一条同意租用甲方提供的呼叫中心设备及功能，并保证按协议约定的缴费时间和方式足额缴纳各项费用，若因延期或欠费造成的系统服务中断由乙方承担一切责任。

第二条乙方保证所租用的甲方的呼叫中心坐席仅供以开展日常业务使用，不用于其它用途，不得开展疏通和转接非法话务。或以任何形式提供给第三方，如转给第三方是必须提前告知甲方并取得同意后方可转让。

第三条乙方仅具有坐席软件的使用权，未经甲方允许，不得对甲方的软件进行破解、更改、复制、传播。

第四条乙方应保证自身终端设备（包括不限于话务耳机、电脑、路由器）所采用的网络接入方式的稳定性，如因甲方坐席终端系统等自身原因，导致乙方不能正常使用呼叫中心功能而带来的损失由甲方承担。

第五条乙方应妥善保管甲方提供的vpn帐号、密码和坐席软件的帐号及密码，以及通过坐席软件操作和生成数据资料，如因乙方管理不善而引发的数据外泄、丢失、误删等由乙方自行负责。

### 第三章协议标的

第一条省级坐席资源，地级坐席资源，县（市）/区级坐席资源，（可根据实际情况进行加减）

### 第四章租用情况和资费

第一条乙方租用甲方呼叫中心坐席及配套的功能，乙方对所选择的服务内容和功能应自行独立运作。

第二条本协议有效期内，如遇国家资费调整，双方另行协商。在双方达成新协议之前，按本协议实际收费标准执行。

### 第五章服务质量

第一条在本协议期内，乙方若提出坐席功能的个性化使用需求，每次的修改费用由甲方视实际情况需要考虑是否收费用。

### 第六章账务结算

第一条本协议中甲乙双方之间发生的所有费用均以人民币结算和支付。

第二条结算周期：以月为付费周期，在系统开通前三个工作日内应足额缴纳费用。

第三条结算支付方式：乙方按照甲方的要求以转账的方式支付费用。

第四条在现有电路、网络条件下增加或减少的坐席，应当提前五日内申请开通坐席业务，乙方按照每月应付坐席费用足额补齐。

第五条在当月20日之前（含20日）退租坐席，乙方按照每月应付电路和坐席租费的70%向甲方付费，在当月20日之后退

租坐席的，乙方缴纳全月费用。

## 第七章不可抗力

- (1) 自然灾害（如地震、洪水、雷击、火灾等）；
- (2) 战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱等。

第二条协议生效后，由上述不可抗力因素造成的坐席平台故障，甲乙双方均不承担违约责任，但应及时通知对方。

第三条在不可抗力事件结束后十日内，受不可抗力影响的一方应书面通知对方，否则对方可不予承担其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响的一方承担违约责任。

第四条在不可抗力期间，乙方不产生任何费用；不可抗力结束后的合理期限内，本合同继续履行。

## 第八章违约责任

### 甲方违约责任

第一条由于甲方原因造成坐席障碍又不能按规定时间内恢复的，则甲方应减收乙方实际发生故障时间所应付的租金（即实际故障天数 $\times$ 月租费用/30天，尾数不满一天按一天计算），实际故障时间超过十五天的，免收当月月租金。甲方在资源满足的情况下，没有按时开通乙方所申请的坐席，每超过一天，甲方应按乙方所交月租金的5%向乙方缴纳违约金。

### 乙方违约责任

第一条如乙方不按本协议的有关规定如期支付相关费用，则按照《中华人民共和国民法典》的相关条款执行。

第二条由于乙方原因造成服务中断而造成的损失由乙方自行负责。

第三条未经甲方授权，乙方对甲方的用户端设备私自操作而造成的损失由乙方负责。造成甲方设备丢失、损坏的，由乙方按照设备厂家报价赔偿。

## 其它事项

第一条协议双方中，任何一方对对方的其他损失和对方与第三方的纠纷不存在任何责任。

第二条协议双方中，任何一方未经与对方协商而中断协议的，则应向对方支付相当于协议规定的全部费用的20%的违约金，并赔偿对方因此遭受的损失。

第三条守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金金额，违约方应收到通知后三日内将违约金支付给对方。

第四条在上述违约金的计算中，应扣除第七章中的不可抗力因素所造成的损失。

## 第九章协议的变更与解除

第一条协议履行过程中，任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方同意后应签署变更或终止协议。由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

2.1乙方未得到甲方的许可，将本协议的全部或部分转给第三方；

2.3乙方利用本协议涉及的坐席业务从事违法活动。

第三条如本协议遇国家政策、法规、规定发生重大变化和不可抗拒因素发生，使协议无法进行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更或解除协议。

## 第十章有效期限

第一条本协议有效期为年，自双方法定代表或授权人签字之日起生效。本协议履行过程中，任何一方有正当理由要求变更或终止协议，必须以书面形式提前一个月向对方提出，经双方协商一致后应签署变更或终止协议书，由于终止协议带来的任何纠纷，由双方协商解决。

## 第十一章其它事项

第一条本协议涉及企业机密，甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露本协议的内容，和与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由些秘方承担全部责任。

第二条对于因本协议履行而发生的争执，双方协商解决。协商不成，任何一方可将争议提交签约地的仲裁委员会依其仲裁规则仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

第三条本协议未尽事宜，双方可协商解决。第四条本协议一式两份，甲乙双方各一份。

甲方： 乙方：

法定代表人（或授权代表）签字： 法定代表人（或授权代表）  
签字：

签约时间： 签约时间：



## 坐席心得体会篇三

坐席工作是现在非常流行的职业，无论是客服、销售还是技术支持，坐席工作成为了人们解决问题的重要途径，如此重要的职业自然也需要有高素质的从业人员。作为一名坐席工作多年的从业人员，我有着自己的一些心得体会，以下为我个人的心得分享。

### 第二段：专业素养的重要性

坐席工作的重要性在于能够向顾客提供高质量的服务，而这需要一定的专业知识和对公司的了解。一个好的坐席工作人员不仅仅是会应对客户的问题，更重要的是能够提供优质的服务，对客户的不满和需求进行很好的解决。所以在日常工作中，我们更应该提高自己的专业素养，总结经验，不断学习和进步。

### 第三段：沟通能力的培养

坐席工作的核心在于无论是对内还是对外的沟通。对内沟通是指与其他部门和同事之间的沟通协调，对外沟通是指与客户之间的沟通交流。良好的沟通能力能够让我们更好地理解客户需求和问题，并更快速、有效地解决问题。所以，一个好的坐席工作人员需要具备出色的沟通能力，这也是我们在平时工作中需要不断培养和提升的能力。

### 第四段：细心耐心的特点

细心耐心是坐席工作不可或缺的特点。在日常工作中，我们会遇到各种各样的客户，他们有着各种各样的需求和问题，有的客户可能不太能清楚地表达问题，有的客户可能会比较情绪化，我们需要耐心地听取客户的需求并及时给予回复，以便于客户能够及时得到帮助。细心、耐心的工作习惯不仅体现了你的职业素养，也会赢得客户更好的口碑，从而推动

企业发展。

## 第五段：总结

作为一名坐席工作多年的从业人员，我要坚持在专业服务中提高自己的素养和能力，不但要充分掌握专业知识，还要时常关注公司发展，并不断提高自己的细致、耐心、沟通等能力，这些都是构成优秀坐席工作人员的重要因素。在未来的工作中，我将继续保持专业水平，不断进步和提高，为公司和客户提供更好的服务。

## 坐席心得体会篇四

人生快事，莫如读书。它能让我们知天地、晓人生。它能让我们陶冶性情，不以物喜，不以物悲。书是我们精神的巢穴，生命的源泉。古今中外有成就的人，到与书结下了不解之缘，并善于从书中汲取营养。从阅读中养成爱好读书的习惯，体会读书的乐趣，学习和掌握一些读书的方法，这不是人生的第一大快事吗？下面，我就和大家分享读书的各种乐趣吧！

读书的一大乐趣莫过于当你当你正为一个问题绞尽脑汁，百思不得其解的时候，或对某一个似有所闻的问题，打开书一看，你就会发现早已有人对这个问题做了充分的论述，正好搔到了你的痒处。这种“柳暗花明又一村”的感觉你那么舒服，那么的自在。

读书给人恬淡、宁静、心安理得的快乐，是名利、金钱不可取代的，书就像人类的精神营养剂，缺了它，生活必缺陷。让我们别留下遗憾，拿起书吧！相信你一定也能从书中懂得人生的真谛！

## 坐席心得体会篇五

坐席人员是服务行业中重要的一环，他们直接与顾客进行沟

通，承担着解答问题、提供帮助和处理投诉的职责。在这个职位上工作的人，不仅需要具备良好的沟通能力和服务意识，还需要具备一定的耐心和应变能力。在这里，我将分享一些作为坐席人员的心得体会。

## 第二段：沟通技巧

作为坐席人员，与顾客的良好沟通是至关重要的。首先，要做到倾听顾客的需求，理解他们的问题。在和顾客交谈时，要用简单明了的语言来表达自己的观点，避免使用太专业的术语，以免引起顾客的困惑。另外，要保持礼貌和耐心，尽量给予顾客所需的帮助，让顾客对服务感到满意。

## 第三段：态度与应变能力

处理顾客的投诉和问题是坐席工作中的常见任务。在面对不满或抱怨时，坐席人员需要保持冷静，尽量理解顾客的情绪并给予宽容。如果遇到棘手的问题，要善于灵活应对，寻找最佳解决方案，并向领导或同事寻求帮助。同时，积极思考问题的根本原因，采取措施以防止类似问题再次出现，提高服务质量。

## 第四段：专业知识与自我学习

作为坐席人员，掌握产品或服务的相关知识是必不可少的。只有深入了解所提供的产品或服务，才能更好地回答顾客的问题，并给予适当的建议。因此，坐席人员需要不断学习和更新自己的知识，通过培训和自我学习来提升自己的专业素质。只有不断学习进取，才能更好地服务顾客，满足他们的需求。

## 第五段：情绪管理与自我反思

坐席工作中常常面临各种挑战，如无理取闹的顾客、重复性

的问题等。在这种情况下，坐席人员需要学会正确管理自己的情绪，避免情绪波动对工作产生消极影响。同时，坐席人员也需要时常进行自我反思，总结工作中的不足和经验，寻找提升自己的方法和机会。只有不断反思和改进，才能成为一名优秀的坐席人员。

总结：

作为坐席人员，良好的沟通能力、服务意识和应变能力是必备的基本素质。同时，保持积极的工作态度，不断学习和提升自己的专业知识，及时处理和解决顾客的问题，都是坐席人员工作中需要注意和努力的方面。坐席人员用心服务，用真诚的服务态度赢得客户的认可，也为企业树立了良好的形象。

## 坐席心得体会篇六

一个学期以来，学习《教育技术学》使我受益匪浅，我不光学到了许多有关于教育技术的理论知识，更为重要的，通过实践操作，我掌握了思维导图、photoshop、premiere等软件的使用方法。一些我在学教育技术学之前已经初步掌握的技术，例如制作ppt。在学习了教育技术学之后，我对它们的功能有了进一步的了解，这使我不仅限于“会”的阶段，运用起这些技术来更加得心应手。

在学习教育技术学之前，我对这门课程了解不多。我只知道老师上课所需要的ppt是教育技术的一部分。在学习开始之前，我通过阅读教材、搜索资料，对教育技术学有了一定的了解，也知道了其重要性。它的用处极大，当然不仅限于老师上课使用的ppt。下面是我对教育技术重要性的认识以及学习教育技术的过程。

作为一个师范生，教师是我将来最有可能从事的职业，为此，学习教育技术学对于我来说，是必要的。我们师范生通过现

代教育技术的学习，可以了解现代教育思想和理论，掌握利用教育技术进行教学的技能，通过信息技术与学科课程的有机整合来实现理想的学习环境和全新的、能充分体现学生主体作用的学习方式，从而彻底改革传统的教学模式，培养大批具有21世纪能力素质的人才，提高师范生的信息化教学水平。所以在信息化社会，教育技术能力是每一个师范生应具备的基本素质，是当代教师必备的能力素养，也是教师从教的基本要求。此外，我认为，现代教育技术不仅是师范生、教师的必修内容，它对于其他人也是有所裨益的。因为这些现代教育技术不仅可以应用到教育事业中去，它还可以运用到学习、科研、一般工作等中去。如学生可以运用思维导图整理归纳自己所学的知识，有助于更好记忆；员工报告业绩□ppt是常用的技术手段；而制作电子相册、编辑视频则是日常生活中常常需要用到的技术。

虽然已知学习教育技术是必要的，但是在初学教育技术的阶段，我因为不得要领、学得吃力而对这一门课感到厌倦。幸而老师总是对我们很耐心，在我们理解困难的环节上总是不厌其烦一讲再讲，我总算跟上了老师的步伐。在逐渐的学习中，我慢慢摸到了这门课的学习方法——把书本、老师的课堂教育和课后的自我练习结合起来。每次上新课之前，我总是将老师上节课已经布置下来的学习内容预习一遍，该下载的软件都下载下来，课上好好照着老师的方法进行操作，课后我再独自将课上学习的内容再温习几遍。这样下来，我在课堂上总是觉得得心应手，老师教过的知识和技能，也能牢记在心。

每当我看到自己制作的ppt□通过photoshop美化处理的图片等等，我感到十分的自豪与愉悦。诚然，通过付出而获得的回报是最令人觉得心安、理所当然的。教育技术学就是这样一门课程，总是有付出就有回报。它不需要经年累月的知识的积累，也不要求人日复一日地艰苦练习，它能使人在相对短的时间里掌握一些技能。但它却不是“来得快也去得快”的，教育技术学包涵的内容，假如你学会了，它们可以被重

复运用在日常学习生活中。不过需要注意的一点是，虽然现阶段的教育学具有相对的稳定性，但是它并不是永远一成不变的，它是有其新陈代谢的周期的。这不仅是教育技术的特点，是整个技术领域的特点。有时，当新的技术出现，旧的技术甚至会被取代，如黑板粉笔曾作为主要的教育工具，如今地位已经大不如前。教育技术的这些特点都要求我们要树立终身学习的观念，活到老学到老，紧跟时代的步伐。

这一学期的《教育技术学》学习即将告终。回望这一段时间，经过这一学期的学习，我已经掌握了不少教育技术，以后我一定好好运用这些知识。虽然这学期的《教育技术学》的学习即将告一段落，但这只是我一个阶段学习的结束，课程结束后，我一定会利用各种资源加固加深对教育技术学的学习。我相信，教育技术学的地位将日益重要，教育技术的作用也会越来越突出。我一定将在教育技术学这门课程上学到的东西应用到实践中去。