

最新驾校前台工作人员心得体会(通用8篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

驾校前台工作人员心得体会篇一

驾校工作人员作为服务于驾驶学员的重要一环，承担着许多重要职责。多年来，我在驾校工作，积累了许多宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将分享一些我个人的心得体会，以期能够为更多从事驾校工作的同仁提供一些启示和帮助。

第二段：热情与耐心

作为驾校工作人员，热情与耐心是我们的基本素质，也是服务好每一位驾驶学员的关键。每个学员都有自己的学习节奏和难点，有些学员学车可能会遇到困难和焦虑。作为工作人员，我们要用耐心和真诚帮助他们解决问题，提供专业的指导和建议。同时，我们要保持良好的沟通和表达能力，让学员感到被尊重和被关心，激发他们的学习兴趣和积极性。

第三段：专业知识和技能

驾校工作人员需要具备扎实的专业知识和技能。我们要熟悉交通法规和驾驶理论知识，为学员提供准确的信息和指导。此外，熟练掌握各项驾驶操作技巧也是必不可少的。只有具备了这些基本素质，我们才能够在教学过程中胜任自己的工作，并且能够传授正确的知识和技能给学员。因此，我们要不断学习和提高自己，保持与时俱进，不断更新自己的知识

和技能。

第四段：团队合作和人际关系

驾校工作是一个良好的团队合作和人际关系至关重要的岗位。在驾校工作人员之间，我们要形成团结协作的氛围，相互支持和帮助。在处理问题和处理学员之间的关系时，我们要善于沟通和协商，以达到共识和目标。此外，与学员之间的人际关系也是至关重要的。我们要建立良好的师生关系，树立正确的职业道德和敬业精神，以赢得学员的尊重和信任。

第五段：时刻保持学习和成长的心态

对我而言，驾校工作是一个不断学习和成长的过程。每天与不同的学员和同事接触，我会遇到各种各样的问题和挑战。但正是这些问题和挑战，让我不断调整和改变自己，进一步提高自己的能力和素质。因此，我认为作为驾校工作人员，时刻保持学习和成长的心态非常重要。我们要不断学习新知识，积累新经验，修正自己的不足，并且主动改进自己的工作方法和态度。只有这样，我们才能够不断提高自己的水平和能力，为学员提供更好的服务和指导。

总结：

作为驾校工作人员，在工作中我们需要发挥一定的专业技能，同时也要注意与学员和同事之间的沟通和合作。只有保持热情、耐心，并不断学习和成长，才能够更好地胜任我们的工作。希望我的个人心得体会能够给驾校工作人员带来一些帮助和启示，共同为提高驾校服务质量而努力。

驾校前台工作人员心得体会篇二

经过两年多的学习积累，最后在一年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选取了与专业较

为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。下面由小编来给大家分享前台实习心得，欢迎大家参阅。

经过两年多的学习积累，最后在一年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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□taxi外叫服务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，而是选取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心进行工作。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，但当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。当时很气愤，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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

驾校前台工作人员心得体会篇三

驾校前台是驾校的门面和窗口，作为驾校的第一接触点，前台工作人员承载了相当大的责任。作为一名在驾校前台工作的员工，我从中获得了很多经验和教训。在此，我想通过分

享我的心得体会，来谈谈驾校前台工作的重要性，以及我在这个岗位上的体验。

第二段：服务意识的培养

作为驾校前台工作人员，首要的任务是提供优质的服务。我认为，要提升服务质量，我们首先要培养服务意识。这意味着要积极主动地帮助每一个顾客，尽力满足他们的需求。驾校前台工作需要与不同的人打交道，每个人都有自己的需求和情绪。我们要学会倾听和理解顾客的需求，善于沟通并提供专业的帮助。在这个过程中，我明白到只有真正关心和尊重顾客，才能得到他们的信任和满意。

第三段：沟通能力与应变能力

沟通能力和应变能力是驾校前台工作中不可或缺的要害。在日常工作中，我们常常面临不同性格和处境的人，因此要善于与各种人打交道，并适应不同的沟通方式。我发现了沟通的艺术，在处理问题时，要善于倾听、表达和解决。面对客户的投诉和意见，我们要冷静应对，站在客户的角度考虑问题，并主动寻找解决方案。我也通过工作中的各种突发情况，培养了自己的应变能力。遇到问题时，我们要及时处理，不被困难所吓倒，寻找解决问题的途径，保持乐观的心态。

第四段：团队合作与协调能力

驾校前台工作并不是一个孤立的岗位，与其他岗位的协作非常重要。良好的团队合作和协调能力能够在工作中提高效率和质量。我在与同事的合作中明白到，团队合作需要相互信任、相互理解和相互帮助。我们要学会分担工作、互相支持，共同完成任务。此外，驾校前台与驾校其他部门有着紧密的联系，例如教练和学员。我们需要与他们保持良好的沟通并协调各方的需求，确保学员得到满意的培训体验。

第五段：体会与展望

通过在驾校前台工作的经历，我深刻体会到这个岗位的重要性和挑战。每天与各式各样的人打交道，每天面临着不同的问题和挑战，工作永远不会单调。通过工作中的学习和进步，我意识到自己的成长，也提高了自己的能力和素质。同时，也面对了一些困难和挫折，但这些都成为了我成长的经验。展望未来，我会继续努力提高自己，不断学习和锻炼，成为一名更出色的驾校前台工作人员。

总结：

通过工作中的学习和实践，我深刻体会到了驾校前台工作的重要性以及对个人能力的挑战。在不断的努力和提高中，我也取得了一定的进步。作为驾校前台工作人员，通过培养服务意识、提高沟通能力和应变能力，同时强调团队合作与协调能力，我们可以为驾校提供更好的服务，同时也提升自己在工作中的价值和意义。

驾校前台工作人员心得体会篇四

经过两年多的学习积累，最终在__年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选取了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，可是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

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□ta_i 外叫服务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，而是选取他们最先接触的部门前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，但当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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，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状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状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。并且还能够在缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，仅有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之

道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，可是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的`三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自我的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而

这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最终，感激酒店的所有的同事和经理，多谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

驾校前台工作人员心得体会篇五

驾校前台是一个重要的岗位，前台的工作既要面对学员和家长，又要与教练和管理人员进行良好的沟通。我在驾校前台工作的这段时间，收获了很多经验和体会。

驾校前台的工作强度是非常大的。每天接待学员和家长的咨询，同时也要处理大量的各种登记手续。而且，前台的工作时间往往长而繁忙，很容易感到疲劳。对于新人来说，刚开始适应前台的工作可能会比较困难，但是时间一长，我们就可以逐渐适应并且提高工作效率。

第二段：前台需要与学员和家长保持良好的沟通

作为驾校前台，与学员和家长的沟通是非常重要的。我们不仅代表驾校与学员和家长进行信息交流，还需要协调安排学习和考试的事宜。因此，我们需要具备良好的沟通能力和耐心，以便与每一位学员和家长进行有效的沟通和解答问题。我发现，只有与他们保持互相理解和信任，才能更好地提供服务。

第三段：前台需要保持积极向上的心态

驾校前台工作往往面对各种各样的问题和挑战，有时候甚至需要面对学员和家长的抱怨和不满。面对这些情况，作为前

台，保持积极向上的心态非常重要。我们不能因为一些困难而失去信心，而是要坚持做好自己的工作，以积极的态度解决问题。只有这样，我们才能更好地为学员和家长提供服务，树立驾校的良好形象。

第四段：前台需要与教练和管理人员有有效的沟通

驾校前台不仅要与学员和家长保持良好的沟通，还需要与教练和管理人员有有效的沟通。毕竟，前台是驾校各个部门的纽带，需要及时传递信息并协调解决问题。与教练的沟通，可以了解学员的学车进度和问题，以便安排合适的教学计划。与管理人士的沟通，可以及时反馈学员和家长的需求，帮助驾校提出改进和创新的建议。通过与其他部门的有效沟通，可以增加工作的效率，提供更好的服务。

驾校前台工作需要细心和耐心，因为我们需要处理大量的学员登记和手续。一丝不苟、认真负责是我们的工作态度，不能因为疲劳或者其他原因而马虎大意。同时，前台接待学员和家长的时候，需要用心倾听他们的问题和意见，并且给予及时的解答和回馈。只有细心倾听，才能更好地了解他们的需求，并且帮助他们解决问题。

总结：

驾校前台工作是一项有挑战性的工作。在这段时间里，我体会到了前台工作的辛苦和重要性，也收获了很多经验和体会。有了这些经验，我相信我可以更好地服务学员和家长，提高自己的工作能力。同时，驾校前台工作也让我学会了积极向上、细心倾听、与人沟通和适应压力的能力，这些能力将对我今后的职业生涯产生积极的影响。

驾校前台工作人员心得体会篇六

4、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应;报刊杂志的

收取和保管及信件的收取和发放。

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。

驾校前台工作人员心得体会篇七

第一段：引言（120字）

作为一名驾校工作人员，我有幸参与了许多学员的学车过程，并与他们有着深入的交流。在这些交流中，我不仅了解到学员们对于学车的期望和需求，也积累了一些个人的心得体会。在这篇文章中，我将分享我作为驾校工作人员收获到的经验，并希望能够对所有正在准备学车的朋友们提供一些帮助和参考。

第二段：专注耐心（240字）

在驾校工作期间，我深刻体会到驾校工作的核心是专注和耐

心。学员们来到驾校都怀着学好驾驶技能的愿望，而我们作为工作人员需要在每个学员身上投入足够的关注和时间。每个学员都有着不同的学习习惯和需求，因此我们必须以耐心的态度与他们一起探索最适合他们的学车方法。通过与学员有密切的交流，在了解他们的需求后，我们可以为他们量身定制个性化的学车计划，确保他们能够有效地提升驾驶技能。

第三段：人性化管理（240字）

在驾校工作中，我也发现了人性化管理的重要性。学车是一项需要耐心和集中注意力的任务，学员们往往会面临一些压力和挫折。作为驾校工作人员，我们应该耐心倾听和理解学员的困惑和焦虑，并提供必要的帮助和支持。有时候，我们需要给予学员鼓励和赞赏，以激发他们的学习动力和信心。通过人性化的管理，我们能够为学员们创造一个轻松、积极的学车环境，帮助他们更好地应对学车过程中的困难。

第四段：技巧分享（240字）

作为驾校工作人员，我们也积累了许多学车技巧和经验，这些技巧对于学员们的学车过程非常重要。在教授学员驾驶技能时，我们会根据学员的不同情况和需求，采用不同的教学方法和技巧。例如，对于新手学员，我们会注重基础技能的训练，如起步、停车和转弯等，培养他们的基本驾驶能力。对于有一定驾驶经验的学员，我们会重点讲解一些高级技巧，如倒车入库和超车等。通过合适的技巧分享，我们能够帮助学员们更快地掌握驾驶技能，提高学车效率。

第五段：感悟总结（360字）

在驾校工作期间，我也收获了很多感悟。首先，我意识到每个学员都是独特的，每个人都有不同的学车需求和能力。作为驾校工作人员，我们应该注重个性化服务，为每位学员提供量身定制的学车计划。其次，我深刻体会到驾校工作的不

易和挑战。我们需要在繁忙的工作中保持专注和耐心，同时还要与学员建立良好的沟通和合作关系。最后，我明白到学车是一项长期的过程，需要学员们付出较大的努力和时间才能够掌握驾驶技能。因此，我们作为驾校工作人员也应该尽最大的努力为学员们提供帮助和支持。

总之，作为一名驾校工作人员，我通过与学员的交流和工作的经历，积累了许多宝贵的心得体会。专注耐心，人性化管理和技巧分享是驾校工作的重要组成部分，同时，我们也要明白学车是一项长期的过程，学员们需要付出较大的努力和时间。我希望通过我的体会和经验，能够为正在准备学车的朋友们提供一些帮助和启示，让他们能够更好地应对学车过程中的挑战，顺利掌握驾驶技能。

驾校前台工作人员心得体会篇八

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。

移动公司的前台工作，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，我们中国移动为保护客户的利益，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？移动这么大的公司，很多人都在用移动的卡，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，我也会继续使用移动。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，我认识到移动的服务任重而道远，很多不法商利用移动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移动，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！

- 1.前台文员实习心得体会
- 2.大学生公司前台实习心得体会范文
- 3.公司前台实习心得体会范文
- 4.前台实习小结
- 5.前台实习总结
- 6.前台实习生实习小结
- 7.前台客服实习小结
- 8.前台专业实习日记