

最新乒乓球年度工作总结(汇总5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

微笑的心得篇一

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有何用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。

微笑服务同样也是一种无形资产，并且蕴藏着商机。据报载，美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经12年没到你的店来了，12年前，我每周都要到你的店买东西。可是，有一天，一位店员满脸冰霜，态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了??”老板听完，赶快道歉。老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么，12年就是1.56万美元，按照最保守的估算，他至少损失了1000美元，而这仅仅是因为缺少了一个微笑。由此可见微笑服务之重要。如果连起码的

微笑服务都做不到，又怎能得到广大客户和社会的信任与支持呢？只有真心服务群众，把群众当成自家人，你发出的微笑才会自然甜美，群众才会买你的“微笑”。要向服务要效益，向服务要发展，真正为客户创造一个温馨、舒心的环境。微笑服务应该成为我们信用社员工甚至所有工薪人员的座右铭。

告诉了她，她马上要求我把假钞还给她，我跟她说：我们收到假钞必须没收的，这时她非常生气地说要把钱全部拿回头不存了，还说了些难听的话，面对他那愤怒的眼神，粗糙的话语，我们没有生气，还是面带微笑耐心地向她解释说：没收假钞是我们的职责，目的是为了更多的人不受假钞的侵害，如果你不想假钞再流向社会害人的话，请你配合我们的工作。最后她终于被我们的热情感动了，另摸出了一百元凑足三万元存了定期，并说：“你们信用社的服务太好了，还正规，我放心，下次我还到你们这来存钱。”经过这件事，让我感觉微笑不仅是全世界通用的语言，还是一种无声动人的音乐，更是人类一种高尚的表情，它永远是生活里明亮的阳光。

中国有句老话叫做“朱唇未启笑先闻”，微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。现在我们正在开展“标准基层行、社”创建工作，我们要从自我做起，从身边小事做起，加强自身的服务意识，让每一位顾客都有“笑迎天下客，满意在我家”的感觉，把微笑服务的优良传统继续传承下去，让“宝石花”般的笑容开遍祖国乃至世界各地，使最温馨，最真诚，最优质的微笑服务，带给我们最心爱的顾客。给信用社带来更多的利润与过硬的品牌形象，我坚信在不久的将来还会有更多感人的画面出现在你们的眼前。

微笑的心得篇二

有一句苏格兰谚语说得好：“微笑比电便宜，比灯灿烂”的确，一个小小的微笑，毫不费力，却能产生无穷魅力。微笑是不

用翻译的世界语言，但它却能传递亲切、友好和愉悦。

农凤娟团队的微笑服务培训，从高速公路明服务的意义、微笑服务的意义、微笑的标准、练习微笑的方法、明服务用语，肢体礼仪标准等方面为我们进行了细致讲解和示范，让我们领略到了微笑服务标杆团队的专业化和规范化，深刻体会到微笑服务深植于心的强大力量，让我们明白了缺少微笑的服务是不完美的服务。

“高速公路收费站是一扇展示社会形象的窗口，每个人坚持微笑服务是一项光荣的使命”，基于行业竞争越越激烈的现状，一线员工的微笑服务是整条高速形象和服务质量的代言，彰显着整条高速公路的管理水平和服务水平。

通过培训，我们可以了解到微笑服务的重要性在于，第一，微笑服务能带良好的印象，要想通过短暂的“一面之缘”创造美好的影响力，微笑服务必不可少；第二，微笑服务能提高工作效率，员工自己热情、主动、自信、微笑地进行服务，不仅利于身心健康，还能调动司乘内心的好感，稳定焦虑急躁情绪，从而有利于收费工作的顺利进行，大大提高工作效率；第三，微笑服务可以创造更多的效益，窗口服务人员体现着高速公路和收费站的形象，如果每个员工能做到微笑服务，司乘人员对收费人员就能产生良好的印象，从而给予收费站和整条高速路的认可，实现多收费、收好费的任务。

张承高速是名副其实的生态路、旅游路、景观路、奥运路。微笑服务对于我们说至关重要，因为作为张承高速的一员，我们要通过明服务和微笑服务传播中华礼仪，展现现代中国精神风貌，展示张承高速的靓丽温馨。当然，可能我们的收费是一个不断重复的枯燥过程，若能始终保持愉快的心情，保持良好的心态，“微笑服务”也就变成了一容易的事。

随着社会的发展，人们注重服务的意识越越强烈，要想在竞争中求生存，求发展，就必须以具有特色的微笑服务赢得更

多人的青睐。收费站作为明窗口，只有微笑温馨，服务用心，才能拉近彼此的距离，让服务在真情中延伸。

微笑的心得篇三

微笑服务是企业文化和优质服务的外在表现和延伸，是一种高层次、高规格的礼仪服务。在当前行业竞争越来越大、消费者对被人尊重的需要以及自我权益保护的状况下，体现礼貌、体质、规范的“微笑服务”，越来越被企业所重视，甚至被当做本单位树立形象、建立品牌的名片。

对于高速公路这个纯粹的服务行业来说，我们的服务就是我们的产品。礼貌服务，微笑服务，是高速公路收费窗口规范化建设的基本要求，也是收费人员责无旁贷的一种职责，是高速公路企业良好形象的展现。微笑是一种无声的语言，是人类一种高尚的表情，还是对工作好处的正确认识，表现出乐业敬业的精神，透过它能够让我们向顾客展示高速公路的企业精神和我们高速人的内在素质。在高速公路收费窗口服务中，我们要想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所需。在为车主用户服务过程中，还需要具备娴熟的业务技能，精通的业务知识，努力为车主用户带给温馨、舒适、快捷的通行环境。前不久，一辆超宽车从我站通行，进入道口时，引起方向盘失控，撞在收费亭的护栏上。突如其来的惊吓，令浑身疲惫的司机沮丧到了极点。

这时一声“师傅，你先不要急，请坐下来喝杯水，我们帮你想办法。”我们当班班长亲切的微笑，朴素的语言，犹如一泓清泉滋润了司机急躁的心田，司机很快地冷静了下来，六神无主之后有了主心骨。我们班长带领在场的同志卷起衣袖，挥汗如雨，帮忙换上备胎，清理现场，顺利解决了困难。事后，司机感动的说，你们收费站同志的微笑让人感觉遇到了家人，心不慌，人也不急了。有时候我们还需要在微笑中承受着委屈，这也是一种美德，记得有一次，我们站的一收费员，一名货车司机向少交通行费，被她严词拒绝，恼羞成怒的司机

破口大骂，并将唾液吐在收费员的身上，可是她并没有还击司机，只是忍住心中的委屈，将泪水往肚子里咽，他做到了坚守岗位，在微笑中承受着屈辱。

礼貌微笑的服务能够让企业得到效益，让单位的形象得以维护，让更多人了解单位的文化。笑迎天下客，誉从信中来。在高速公路收费服务工作中，我们的每一位员工都代表着高速公路的服务窗口和形象，这就要求收费员从细节做起，从微笑开始，用微笑表达情感，发扬这种美德。透过一言一行树立高速完美形象。

微笑的心得篇四

最近，我收费管理站正在开展微笑服务，现将我的心得体会汇报如下：

在国外有这样的格言：“微笑是没有国际的语言”、微笑可以征服一个人的灵魂。生活像一面镜子，当你对它展颜欢笑时，它所回报给你的，一定也是醉人的笑容。微笑，是人与人之间的感情传递。有了真诚的笑容，我们就能营造起宽容和理解的氛围；有了笑容，我们不再有不必要的争执和摩擦。我们生活中离不开微笑，工作中离不开微笑，微笑服务对于优质服务更是不可或缺。我们的收费管理站位于为我市的环城路，是所有进入我市车辆的必经之路，它是我市乃至我省的一个窗口，而我们的收费站的服务将给他们留下深刻的印象，我们的微笑就是我市的最好的一张名片。我们要把我们的微笑深深地印在客人的脑海里，让人们永远记住我们灿烂的笑容。

首先思想上要有热情、奉献的精神，工作中勤勤恳恳、尽职尽责，在岗位上力求做到谦逊和蔼，以诚待人，热情为过往

客人提供最优质的服务。如果服务意识差、观念转换不过来，思想观念僵化，那样即使笑了，也会直接导致脸部肌肉僵硬，想笑不会笑，不会笑还想笑，该笑的时候不笑，不该笑时乱笑，往往造成不必要的误会。

其次，工作中要认真负责，减少工作中的错误，应长期开展工作无差错竞赛。

再次，就是时时刻刻做好微笑服务，将微笑贯穿于服务全过程。这就要求我们的收费员应做到：领导在与不在一个样、白天晚上一个样、司乘人员态度好与不好一个样、自己心情好与不好一个样。

最后，提供最真诚、最温馨、最甜美灿烂的微笑服务。拒绝那种“皮笑肉不笑”的假意之笑、应付之笑。真正的微笑要以诚挚为根基，发自内心，出于真诚，同时还要与五官神态、行为举止和仪表仪容相结合，方能最大程度地发挥微笑的功效。提倡微笑服务，但遇到具体问题时要灵活处理，把握好尺度。该笑的时候笑，不该笑的时候不要笑，也就是说收费员在收费过程中，必须注意司机的具体心情，如在司机处于尴尬或生气场合时，此时的微笑一定要适宜，否则只会弄巧成拙。

微笑的心得篇五

美学家认为世界万物中人是最美的，而人的言行举止中微笑是最美的。微笑，是一种美丽的心情；是一种坚强的意志；是一种人生的态度；是一座通向成功的桥梁。

有人说，微笑很简单，只要嘴角上翘就能做到。有人说，微笑很难，难在持之以恒天天做到。我们生活在这个世界，如果能把一个甜美的微笑挂在脸上，那么这个世界也将会更加美好。一个真诚的微笑，可以打动多少善良的人，赢得多少

真诚；一抹自信微笑，可以征服全世界；一个温暖的微笑可以点亮多少冷漠的心灵；那么，不管是简单还是艰难，微笑都应该成为我们每天工作和生活的的重要内容。

可是，这么美好的事物却常常被我们不经意的忽略了。在日渐繁重的工作和不断增加的工作、生活压力之下，在社会对我们的要求越来越高之时，在年复一年，日复一日重复的生活、工作中，我们的激情逐渐减弱，我们忘记了怎样保持微笑。就从现在开始吧，我们要时刻保持微笑，让别人看到我们的微笑。真诚微笑是一种风格，微笑服务更是一种理念。

就从这一刻开始，当我们迎接老朋友时，请微笑吧，微笑能使老朋友更信赖我们；当我们接待新朋友时，请你微笑吧，微笑能令新朋友迅速消除疑惑，接受我们；当我们与别人发生矛盾时，请微笑吧，微笑能抚平愤怒、化解矛盾，亲切的微笑能使对方感激莫名而对我们肃然起敬！

我们知道，人生并非坦途，我们也会有伤心，也会面对挫折，我们并不能时时刻刻保持好的心情。但是不管是为了自己，为了我们的朋友，还是为了我们工作，我们都要学会控制自己的情绪，保持良好的心态，保持微笑，用微笑来回报生活，回报关心我们的朋友。地球上惟有微笑才会构造美的和平，他人的微笑导致理解，自我的微笑则是心灵的净化剂，忘记微笑是一种严重的生命疾患。一个不会微笑的人可能拥有名誉、地位、金钱，但一定不会有内心的宁静和真正的幸福。我们往往因成功而狂喜不已，或因挫折而痛不欲生，但是我们千万不要将微笑遗忘，惟有微笑能使我们享受到生命底蕴的醇香，超越悲欢。

微笑吧！微笑是清晨的一抹亮丽的阳光，微笑是雨后的绚丽的彩虹，微笑能净化我们的心灵，宽广我们的心胸。微笑吧，朋友，只是轻轻地牵动嘴角，我们的脸上就会带着微微的笑意，捧出我们的热情，真切地向朋友昭示诚信。

你还等什么，就从现在开始，从你我做起，让别人看到我们的微笑！

微笑的心得篇六

我读了《小英雄雨来》这一课，我最喜欢文中的雨来，因为他机智勇敢。

有一次，他掩护李大叔被鬼子看见了。雨来把李大叔藏在他家的地洞里，鬼子来到他家问了半天雨来也没有说，鬼子便生气的走了。

后来，雨来又上夜校，看见他爸爸背着步枪从山上回来了，说鬼子又要到我们村了。

第二天，妈妈去买菜了，家里只有雨来一个人，鬼子来到他家找一个人，鬼子把雨来家翻的乱七八糟的，也没有找到，鬼子看到雨来手里拿着一本书，鬼子把雨来揪过来，把他的书撕了。鬼子问雨来说：你看见一个人过来吗？雨来说：“没有”。鬼子打了雨来几个巴掌，见雨来还是没有说，鬼子说把他拖到河边枪毙，就在鬼子要开枪的时候雨来趁机跳到河里了。

乡亲们都到河边去找雨来，大家看到远处露出一个小脑袋，过去一看原来雨来没有死，所以我们一定要贡献祖国。