

微笑使者意思 微笑服务心得体会(模板6篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

微笑使者意思篇一

本文目录

1. 微笑服务心得体会
2. 微笑服务心得体会
3. 银行微笑服务心得体会

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

一、收费人员与司乘之间

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让

人看上去很甜美,很受司乘人员的赞赏,但服务意识不强,服务水平不高,这也难以得到司乘人员持续的回应,久而久之,司乘甚至会产生出一个不好的看法,这个收费员只会傻笑,其它什么也不会,回应也就慢慢由淡漠减至消失。

二、收费员与收费员之间

有车辆进站,当班收费人员除微笑服务外,其它收费人员应呼应当班收费人员的服务,以形成整个区域的微笑氛围.有司乘人员对路线不熟悉,特别是本路段路标不清楚,有时个别司乘人员会报以质问埋怨,甚至发脾气,时或收款过程中,当班收费员不便立刻回应时,用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路,一个微笑,一个示意,充分显示一个团队的整体服务风貌,司乘人员也会有所理解,至少气氛可以得到很大程度的缓和,不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”,我们窗口是收费窗口,可我们的微笑是不收费的,在炎热的夏天,一个真诚的,发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风,在冬天,一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光,即使隔着窗,微笑拉近了我们与客户的距离,消除了我们之间隔阂。试想,倘若窗内是一张冷若冰霜的脸,谁愿意看你的脸色办事,谁能对收费管理所留下美好的印象?,微笑服务是每一位收费人员共有的名片。

请不要吝啬你的微笑,因为“微笑”让你我如此美丽。

人人都会。微笑您会吗,您在工作生活中一样带着微笑吗感动人不一定要用泪水去感染,有的时候微笑也能让别人感动,一个微笑就能感动你的上帝,一个微笑就可以产生社会效益和经济效益的双重意义。

”;你今天对顾客微笑了没有”;微笑着为顾客做些什么,要让顾客感动于你发自内心的微笑。微笑,它不花费什么,但却

创造了许多意想不到的结果。微笑是人的天性，是内心真诚的外露。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。他在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。它不仅缩小心理距离、达成情感交流的阶梯。

微笑，面对您的客户，如何提高谈判的成功效果，只需一个微笑。微笑是通往胜利的后勤保障，是工作中一项投资最少，收效最大，事半功倍的方法。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑；是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑；是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。

一个人可以没有资产，但只要有信心、有微笑，就有成功的希望。

微笑是一种力量，在营销市场竞争激烈，强手林立的今天，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。而发自内心的微笑，又是其中的关键。谈到微笑服务促进服务事业的发展，没有比美国的希尔顿饭店更为成功的了，“；希尔顿饭店服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”；在这条高于一切的经营方针指引下，希尔顿饭店在不到90年的时间里，从家饭店扩展到目前的210多家，遍布世界五大洲的各大城市，年利润高达数亿美元。资金则由起家时的5000美元发展到几百亿美元。老希尔顿生前最快乐的事情莫过于乘飞机到世界各国的希尔顿连锁饭店视察工作。但是所有的雇员都知道，他问讯你的第一句话总是那句名言：“；你今天对客人微笑了没有”；微笑是一种抚慰，它可以对他人“；一笑值千金”；。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“；美味佳肴”；。他人一见就知道你是乐意助人，乐于为他人服务的。中国有句老话叫做“；朱唇未启笑先闻”；，其实从某种意义上讲，微

笑本身就是语言的一种，或者说是语言的添加剂。

微笑服务可以使客人产生宾至如归之感。”；笑迎天下客，满意在我家”；，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。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。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

自从上次经过“微笑礼仪培训”以后，我的收获特别多。对其中微笑服务理念“1+1=100，100-1= 0”印象非常深刻，“一流的管理加一流的服务赢得司乘人员百分之百满意”、“发挥团队精神，必须十全十美，100个人里面一个人做得不好影响整个团队”。面对司机，自然的微笑会给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，根据多年的工作经验，我体会到了一些微笑服务的经营法则。

一、微笑服务的作用

微笑服务可以使服务对象需求得到最大限度的满足。能够给服务对象以精神上、心理上的满足。实践证明，笑脸增友谊，微笑出效益。

二、微笑要发自内心

笑有很多种，要笑得亲切、甜美、大方、得体，只有对服务对象尊敬和友善及对自己所从事工作的热爱，才会笑容满面地对待每一位顾客。

三、微笑服务应当始终如一

微笑服务作为工作规范，应贯穿在工作的全过程，顾客是“上帝”，我们在岗位上，应该把个人的一切烦恼、不安

置于脑后，振作精神，微笑着为每一位宾客服务，要把学到的微笑礼仪应用到工作中去，不要把生活中的各种情绪带到工作中，以实际行动，从现在做起，从点滴做起，用微笑去服务过往司乘人员，把工作做得更好。

微笑服务心得体会2篇 | [返回目录](#)

xx高速公路一直以来都推广使用文明用语。提倡微笑服务，以优质的服务，良好的窗口形象作为公司的服务品牌。收费站作为交通行业的窗口单位，文明礼仪服务始终是收费工作的主要组成部分，但随着时代的变化，服务的要求也相应地在不断变化。对一线员工的服务意识、服务水平和服务技巧也有更高的要求。

我们锡东收费站为了提升收费员工的服务水平，特地组织了一次标准化礼仪服务培训。由武汉逆风飞扬服务管理公司的礼仪专家方老师，给收费员工主讲。培训内容紧密联系实际。参加培训的收费一线员工经历了一次思想风暴的洗礼和观念时空的飞跃。从收费人员的仪容仪表，到收费员的服务语言，服务手势，再到坐姿、站姿、走姿等。都一一进行标准规范的讲解。使收费员们对服务的理解更加透彻。对行业所应展示的形象和需要提供的服务有了更深刻的认识，虽然高速公路收费工作有别于航空、银行、电信等其他行业，但所有的收费人员都应该以更专业的形象，更周到的服务面对南来北往的司乘人员。

推行标准化礼仪服务就是要创造收费队伍的阳光心态，使员工对待岗位和职责时，意识到爱岗敬业的重要性，这是每一名员工应该履行的义务，使员工热爱岗位快乐工作。形象和手势能表达对人的一种尊重，表情是人与人沟通的桥梁和纽带。通过形象，手势语言，可以向驾乘人员传递我们的服务，通过微笑更可以提升我们的服务。学会微笑，而且更应该追求发自内心真诚的微笑。

我们一线收费员，首先要从良好的心态来对待这次标准化礼仪服务活动的推行。你改变不了司机，你可以改变自己。你改变不了政策，你可以改变态度。人与人之间尊重与被尊重应该是相互的。驾乘人员最想得到的是我们优质的服务，真诚的微笑。对这一点我也有切身体会..许多驾乘人员对我们形象的提升感到惊喜，常常听到一些赞美之词，我想这就是达到了“温情在宁沪”的良好效果。而且从观念上也要从领导要我做转变到我要为驾乘人员做，相信假以时日，经过我们全体收费员工的共同努力，“温情.微笑”一定会洒满我们宁沪的每一个角落。成为所有驾乘人员所喜爱的一个高速公路品牌。

微笑服务心得体会3篇 | 返回目录

微笑使者意思篇二

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2019年没到你的店来了，2019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，2019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□

在信用社里，遇到委屈是难免的，当遇到委屈时，我们同样要用微笑来化解它。记得有一天，一个客户拿了3万元现金来开户，当数到第三把时发现了一张百元假钞，这时我告诉了她，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。

微笑使者意思篇三

笑，人人都会。微笑您会吗，您在工作生活中一样带着微笑吗？感动人不一定要用泪水去感染，有的时候微笑也能让别人感动，一个微笑就能感动你的上帝，一个微笑就可以产生社会效益和经济效益的双重意义。

“你今天对顾客微笑了没有？”

微笑着为顾客做些什么，要让顾客感动于你发自内心的微笑。微笑，它不花费什么，但却创造了许多意想不到的结果。微笑是人的天性，是内心真诚的外露。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。他在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。它不仅缩小心理距离、达成情感交流的阶梯。

我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑；是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑；是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。一个人可以没有资产，但只要有信心、有微笑，就有成功的希望。

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。他人一见就知道你是乐意助人，乐于为他人服务的。中国有句老话叫做“朱唇未启笑先闻”，其实从某种意义上讲，微笑本身就是语言的一种，或者说是语言的添加剂。

微笑服务可以使客人产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。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。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

微笑是对顾客最好的礼遇和尊敬也是最基本的表现！

微笑使者意思篇四

培训采取互动体验式的方式，让大家在轻松愉快的氛围中体验到了一些新观念、新思想，自己感觉受益匪浅，最重要的是学会了一种解决问题的方法，同时对如何带领团队实现目标等有了更加深刻的感悟，对生命和生命中的责任有了更加深刻的认识。下面是培训期间记录的点滴感悟，放在这里收藏起来。

今天下午我行中层以上人员参加了两个小时的“成功使者”培训，其中有一个小实验给我很大的启发。

老师在桌子上让一个同学上去倒了满满的一杯水，满到什么程度？水面已高出杯面，呈现出一个优美的弧形，似乎大点声音说话就会使水溢出杯外。这时老师请同学们猜猜看，往杯子里加多少个回型针，杯子里的水可以溢出来？同学们七嘴八舌，也有的说加1枚，有的说加两枚，有的说加10枚，有的说加25枚，有的说加40枚。老师开始小心翼翼地加，一颗，两颗，水没有变化，三颗，四颗，水依然没有变化，五颗，六颗……直到加到140枚，水依然没有溢出！只是杯面上水的弧形稍稍大了一些，引来了同学们的一阵唏嘘声。

说明什么道理呢？人的潜力是无限的，市场的潜力是无限的！“不怕做不到，只怕想不到”，为实现团队的目标，作

为一个团队的负责人，首先要做的功课就是带领团队人员坚定信心，鼓舞士气，充分调动团队每一个人的积极性，打破固有的思维模式，创新思路 and 措施，提高执行能力，深入挖掘市场潜力。做到了以上几点，再大的目标也能实现。

在“成功使者”培训课上，老师提出要做到“三忘记”，忘记年龄，忘记性别，忘记职务；“三聚焦”，聚焦当下，聚焦正向价值，聚焦快乐。只有这样才能彻底打开自己，让新的观念、新的思想浸润你的心灵。当有些同学还不明白我们为什么要学习的时候，培训老师又告诉我们要为成长，为组织，为家庭，为自尊，为生命而学习！只有知道了为什么而学习，我们的学习才有动力。通过今天的学习，我们还明白了，要想实现团队目标，有三个非常重要的因素，即信念、行为、结果。改变结果，首先要改变行为，要想改变行为，首先要改变信念。信念改变一点点，行为和结果就会改变很多。即一分的投入可以有十分的收获，所以说信念是至关重要的！有了坚定的信念，找到方法和措施，提高执行能力，就能达到一个理想的结果。一句话：大家只要心往一处想，劲往一处使，没有克服不了的困难，没有实现不了的目标！

就像今天上午杨长征老师提出的一个观点“每个人都是ok的！”作为一个企业的领导者，一个部门的负责人，关键是要善于用人，把合适的人放在合适的岗位，用人之长，同时要创造一种民主宽松的环境和氛围，鼓励他们创新的对实现企业目标有利的思路 and 措施意见 or 建议，充分调动每个人的工作积极性。

“没有完美的个人，只有完美的团队”。只要发挥每个人的聪明才智，充分调动了每个人的激情 and 释放了每一个人的能量，团队齐心协力，同舟共济，我们20xx年的目标一定会实现！

“成功使者”培训不同于其他的培训公司，老师在上面讲，学生在下面听，一天下来，能留下深刻印象的不多。

“成功使者”采用的是互动交流式的培训方式，气氛轻松愉快，形式新颖活泼，让你的思想在不知不觉中受到感染和影响。而且有效的奖励机制和竞争机制，使各队群情激昂，个个摩拳擦掌，誓争第一。尤其在今天上午培训第一项内容团队展示环节，充分展现了每个队的团队精神和气势。

我受到的启发是：要实现团队目标，首先要给员工营造一个畅所欲言、心情舒畅的工作环境和氛围，利用“头脑风暴”的形式，积极鼓励员工为企业发展建言献策，其次就是要在企业内部建立一个竞争的机制，创造一个竞争的氛围，一个比学赶帮超的良好氛围。让各个小团队在竞争中合作，在竞争中成长，在实现他们小团队目标的基础上圆满实现企业的各项目标。

今天下午，每个团队都以图画的形式给老师和同学们展现了我们企业的美好愿景，加上各队教练精彩的`解读，逗得大家开怀大笑。在描绘企业美好愿景的这个过程当中，我们就像幼儿园的孩童一样，充分地发挥了一下想象力，心情是无比兴奋、幸福和快乐。

有梦想的人是幸福的，有愿景的企业是有活力的。梦想的力量是强大的，可以改变一个人的一生，愿景的力量是强大的，可以改变一个企业的未来。“成功使者”说：“只要开始永远不晚，只要相信，就有可能”相信只要全体员工从现在开始，脚踏实地，努力工作，我们描绘的美好愿景就一定能够变为现实！

微笑使者意思篇五

微笑是全世界最美的`通用语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。随着我国社会的发展，时代的进步，对于各种服务行业而言，微笑已不再是一种表面的东西，它在工作中被赋予了更加深刻的内涵，是一种美德。

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情况下，体现文明、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、创建品牌的名片。

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。文明服务，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责任，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，还是对工作意义的正确认识，表现出乐业敬业的精神，通过它可以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，努力为车主用户提供温馨、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，帮助换上备胎，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，但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。

文明微笑的服务可以让企业得到效益，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。通过一言一行树立高速完美形象。

微笑使者意思篇六

轩轩，我们班一个聪明活泼的小男孩，记得去年刚入学时，他那一声声稚嫩的问候，让我格外喜欢他，无论在哪里，只要见到我，他总会轻轻的喊一声：老师好。可没过多久小男孩的多动、调皮，是使他落后了其他同学许多，慢慢的我觉得他似乎没那么可爱了。

今年我告诉班里的孩子，要在他们中选一位微笑天使，作为老师每天微笑的对象，所有同学都想成为微笑天使，轩轩努力的把手举高，几乎快跳到桌面上，从他的眼神里我看到了渴望。最后他成了我们班的微笑天使。

也许在孩子心中最灿烂的阳光，莫过于老师的微笑。

也许你的一个微笑会是他们世界里最美最美的“东西”。