

# 2023年谦卑服务心得体会(汇总8篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面小编为大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 谦卑服务心得体会篇一

一、坚定信心，刻苦学习，努力提高业务技能。

\_\_年，本人被安排到公司业务二部工作，由于本人长期从事私人业务，所以对公司业务很少涉及，既没有客户资源，又缺少工作经验，也不懂信贷政策，感到不知所措。加上本人年龄较大，身体不好，所以认为自己没有信心能够干好对公业务工作，当时思想压力很大，曾一度想放弃。后来在崔行长的耐心开导和鼓励下，本人的思想观念得到转变，认识水平得到提高，逐步对自己的工作有了信心，开始在部门领导和同事的帮助下，积极投入工作。一方面刻苦学习业务理论知识，学习我行的信贷政策，一方面加强学习我国的有关法律法规。另外还主动找老同志取经，经常到审批部门请教，通过近半年的努力，终于掌握了办理业务的相关知识，具备了开发客户的业务能力。为下半年开拓市场奠定了基本的理论基础和一定的工作经验。

二、不畏困难，扎实工作，不断发展授信客户。

\_\_年下半年，本人在部门负责人的带领下，不分节假日，不顾疲劳，不畏困难，在没有经费，自己出钱的情况下，经常到各地市调查市场，搜寻客户，通过各种途径，利用一切关系，开发授信客户。在分行公司部、风险管理部等部门的指导下，经过刻苦努力，持续公关，终于成功发展了几个客户，

如中友数码、鑫泰铝业、永顺铝业、华丰钢铁、孟电水泥等。在开发客户的过程中，我也学到了很多业务知识，积累了很多工作经验。对今后本人各项工作的顺利开展，打下了良好的基础。

### 三、加强管理，按章操作，严格防范信贷风险。

授信客户的成功开发，为我行带来了相应的业务收益，但是这些授信业务的办理，所产生的信贷风险也如影相随，相伴而生。按照我行贷后管理办法操作，按照部门领导的要求办理业务，努力防范信贷风险，成了平时工作中的一项重要任务。为此，我定期不定期走访客户，深入企业，了解客户，调查市场，努力做到未雨绸缪，居安思危，始终把风险防范作为重要工作来看待。特别今年7月份以后，由于受全球金融危机的冲击，我部门开发的授信客户的业务，受到很大影响，业务大幅下滑，有的亏损严重。分行对此十分重视，成立风险排查小组到重点授信企业收集信息，对此我根据领导安排，积极协助有关人员实地调查，摸清情况。这一切工作的扎实开展，可以在防范风险方面赢得先机，争取主动。为我行信贷业务的健康发展，起到积极的护航作用。

### 四、明年的工作打算：

\_\_年，经过努力，虽然取得了一点成绩，但是离一个合格客户经理的标准还有一定差距，工作中也存在很多不足之处，客户规模还较小，业绩不是很突出，银企关系还需要进一步加强，工作经验还欠缺，业务水平还有待进一步提高，相关知识还需要继续学习，防范业务风险的能力还需要不断加强。在明年的工作中，我一定继续努力学习，认真工作。我相信在分行行长的正确领导下，在大家的热心帮助下，我一定会更加坚定信心，克服困难，不断进取，积极工作，为我行的健康发展，多做贡献。

## 谦卑服务心得体会篇二

当过了一年多的时间后，我再次看我写过的文章《导游的服务标准是什么？》的时候，这次看后的感想，和我一年以前写文章的时候的心理想的一点都不一样了，为什么呢？我在分析我的思想，是我成熟了？是我麻木了？是我升华了？是我领悟了？可能都有吧，在看我的文章里的那些个事情，现在重新看起来简直不值一提，小事一桩。而且那些挑剔的客人其实也不是挑剔，那时的我还没有真正的理解什么是服务，服务的真正的含义是什么？只是想当然的按照自己的想法去认为，觉得这些客人为一些鸡毛蒜皮的事情在找事小题大做罢了。

今年也带了好些的南方团，在带团的过程中，总结出的就是第一；是南北方的思想差异，第二；是生活习惯的不同，第三；是对中原文化的不了解，就像是外国人对中国人的误解。第四；就是对细节的要求不同。当我明白这个道理后，在以后的工作中我也一直在努力的把心放平，对待来自任何一个地方的游客，都把他們当成自己的朋友去看待，去服务。不管他们是有钱人，还是平常的人，是公务员、是高官、是老板、是老师、是医生、还是农民。。。对我来说就是我的衣食父母，这是一位导游朋友说的，他说：“把客人看成是你的衣食父母，因为你穿的衣、用的东西、吃的食物，所有的一切都是这些客人所给与的，所以我们要对他们好，人都是有感情的，你的付出是会得到回报的。”我按照这样想法去做了。每一个团都这样去做了，不管这个团能给我带来多少的收益，我都真心的去工作，真心的去对待每一个人，不再有以前那些的思想：这个团不好了，没钱可挣了，没有心情去带了等等其它想法。也正是因为思想的改变，这一年的带团中倒也很顺利，遇事不惊，遇事不急，平和对待，这样下来和客人相处的也很好，当然也带来了我需要的收益。

我们多很喜欢去吃火锅，特别是喜欢去海底捞火锅店吃饭，为什么？很多人都异口同声的说：那里的服务好，虽然价钱

贵点，但是吃的舒服。想想确实是这样的，火锅店的口味其实都差不多，但是海底捞就赢在很好的服务上，从客人进门以后就开始在享受细致入微的服务，小到每一个细节，让你正真的感受到上帝的待遇，而且每一位服务人员的微笑都是发自内心的，让人看着是那样舒服，这就是他们的特别之处，吸引着很多的`回头客。

所以，服务，服务，没有止境，只有更好的服务，没有最好的服务，服务的标准是什么？没有标准，把客人装在自己的心中。当成自己来对待。这就是标准。

### 谦卑服务心得体会篇三

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，通过对《思想道德修养与法律基础（实践）》这门课的学习，让我有了做义社会服务的机会，从而对义工有了更深一步的了解，使我明白了义工是用自己实际的行动给予别人帮助，是把自己的爱心奉献于社会，是尽自己的力量去帮助那些更需要帮助的人并把帮助她们当作日常行为。同时，义工又是不求名利、不求回报的。其服务范围可扩展到为个人、为家庭、为社会。所以作为一名当代大学生，我们在毕业前，很有必要提前接触社会，投身于社会，对社会做出贡献，不仅利于社会，更利于自己。

时间过的很快，转眼义工活动就结束了。义工活动，我从中体会到了义工劳动的辛苦，但更深深的感受到了由于付出而收获到的快乐。我走出了理论知识，落实于实际生活，真正做到了理论与实践相结合。如以后去公共场所我一定会严格遵守公共秩序，保持公共场所的整洁，我也会提醒身边的人注意保持公共卫生，因为这次社会服务义工活动让我重新体会到劳动者的艰辛，体会了劳动成果的来之不易，明白了要珍惜劳动者的劳动成果。其实生活不仅仅是为自己和自己的家人而努力，还可以为这个社会而努力。再如做事情的时候要肯吃苦耐劳，不怕脏，不怕累，懂得与人交流。同时我认

为做义工最重要的是一份心，一份愿意比人家多吃苦的心。

此次义工活动更重要的是让我的思想认识得到了进一步的提升，让我体会了为他人、为社会做贡献的乐趣，懂得了尽自己所能为社会奉献一点绵薄之力是一件令人快乐的事，明白了服务社会是我们每个人所应尽的义务。社会就是一个大家庭，而我们每个人都是这个家庭的一员，我们每个都有为这个家庭服务的义务，也只有我们每个人都为社会奉献一点自己的爱心，我们的社会才会不断的进步，最终建成和谐社会，义工既是一种服务社会的不错形式。

### (1) 大学生社会服务的意义

大学生社会服务对社会而言，义工在把关怀带给社会的同时，也传递了爱心，传播了文明，这种“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上，最终会汇聚成一股强大的社会暖流。举一个简单的例子，北京奥运志愿者王大妈在街上义务清理。发现有一对男女正在磕瓜子随手把瓜子壳扔在地上，王大妈并没有批评这对男女，而是默默无闻的将他们丢在地上的瓜子扫进簸箕。一次两次，终于这对男女感动了，不但主动承认了错误，还自愿加入了志愿者的行列为社会服务。其实我们做义工首先就要保持好一个好的心态，不是对社会不良现象的指责而是宽容，用自己的宽容包容社会用自己的行动感动他人。大学生社会服务对建立和谐社会而言，义务工作，是提供社交和互相帮助的机会，加强人与人之间的.交往及关怀，减低彼此间的疏远感，促进社会和谐。

大学生社会服务对促进社会进步而言，社会的进步需要全社会的共同参与和努力。义务工作正是鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来，对促进社会进步有一定的积极作用。（不要看眼前我们的工作还不够吸引眼球和所起到的作用不大影响是深远的，比如说你现在所做的就会影响你身边的人和自己的下一代面不断的扩大影响就更深远。）

大学生社会服务对服务对象而言，义工服务，提供大量的人力资源的同时，更能发挥服务的人性化、个人化及全面化的功能，从而令服务对象受益。帮助融入社会，增强归属感，通过义工服务，能有效地帮助服务对象扩大社交圈子，增强他们对人、对社会的信心，同时，义工以亲切的关怀和鼓励，帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感，从而建立其自尊心和自信心。

大学生社会服务对自身而言，义工通过参与义务工作，有机会为社会出力，一尽公民责任和义务。（同时能达到修身养性陶冶情操）丰富生活体验，义工利用闲余时间，参与一些有意义的工作和活动，既可扩大自己的生活圈子，更可亲身体会社会的人和事，加深对社会的认识，有益于自身的成长和提高。提供学习的机会，义工在参与义务工作过程中，除了可以帮助人以外，更可培养自己的组织及领导能力。学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。

所以，身为一名当代大学生，在参加义工活动时，要勇于担当。不怕脏、不怕累，全心全意地投入到每一个活动中。同时，充分发挥自己的聪明才智或一技之长，为社会做些力所能及的有益之事。要想做好一名义工，还必须不断加强理论学习，提高思想境界，树立正确的人生观、价值观和世界观。这样，才能使自己的人生修养和道德修养水平得到更好的提升，也更会用心关注民生，做出更有利于社会的贡献。在参加义工活动时如此，平时学习生活时也应如此。不论生活、学习还是工作，都可用义工的标准来要求自己，切实做一名实实在在、有益于社会的好人，还要鼓励身边的人，一起参加到这项活动中。同时也非常感谢《思想道德修养与法律基础（实践）》这门课让我有了这样的经历，这次义工将是我一生的宝贵财富。

作为一名大学生志愿者，经常参加入学校和社会的志愿服务活动，可以说是志愿服务给了我这个大学生最好的锻炼机会和实践舞台。突出的感受就是通过志愿服务平台，眼界更加

开阔，心灵更加清纯透彻，对奉献过程中得到的快乐感受也更加深刻。做志愿者工作，在工作的时期里，我们在他人还在睡懒觉的时候，便已经出现在了校园里，经受阳光的洗礼。所以，当别人问起我们是否疲累的时候，我感觉到了自己身上的重担。整个工作过程中，我们所代表的其实并不是个人，而是我们北京师范大学珠海分校国际商学部的声誉。所以你得做得越好那么这所学校，这个学院给他人的映像也就越好。我们对每个人都一直在微笑着，衣着整齐的做自己的工作，在他人需要时总是第一时间给予他们帮助。

志愿者当以爱心为前提。服务社会，帮助他人不能流于形式，而是要发自内心，要用真心去关爱需要帮助的人，哪怕是一句温馨的话语，一个关爱的手势，都能给予人温暖的感觉，因为爱心最具魅力。

志愿者当从点滴小事做起。并非所有人都能成就惊天伟业，大多数人都在默默无闻中度过一生，工作着，奉献着，只要你不计得失地付出，那么你就是社会的志愿者，公共场所少吸一支烟，你就为净化环境出了一份力；办公室内少开一次空调，你就为节约能源献出了一份力；多一句劝慰和祝福，你就为社会和谐出了一份力，如此尔矣。

？要成为一个出色的志愿者，就要在各个方面要求自己严格一点。虽然有的时候在工作中有所松懈，但是惟独在工作中成长起来，才能磨砺出一个成功的自己。还有不到二年的时间，你就要踏进社会，从事工作。从每一次的志愿者工作中逐渐地积累起今后所必须的社会经验和阅历，是你现在所需要的。

每一个人都有自己的惰性，如何控制自己的惰性，调整自己，克服自己的困难，是今后面对生活和学习的必要途径。志愿者工作就如同你今后的工作，如果你对待每一件事情都能像志愿者服务时这么认真的话，我相信，成功的喜悦其实离你很近很近。我们是一个团体，需要每个志愿者辛勤的努力和

有效的协作，才能取得预期的良好效果。在我每次在那里工作时，时刻都把工作作为自己必须承担的责任和应尽的义务，无论如何都尽一切努力做的更好。因为这是我自己所选择的，我已做好的思想准备，没有任何理由不去做好。其实，活也不是很累，就是累心里总是觉得很知足了。

做志愿者就好像是一个工作岗位的小型平台，真正全身心投入地去工作，因为我们每一个志愿者都明白，此时此刻我们需要的，是社会经验与公共关系。

作为志愿者，辛苦之余，颇有感想：志愿者，以振兴中华为己任，以尽忠人民为职责；勤于行动、善于关爱、乐于奉献、尽己所能；不计报酬、立足身边、帮助他人、服务社会。每个人之于社会的价值，不仅仅在于创造了多少物质财富，同时也在于为社会创造了多少精神财富。在付出爱心、奉献社会的同时，人生的价值就会得到充分彰显。

每位志愿者之于社会，无异于沧海一粟，而正是这无数的沧海一粟，构成了川流不息，构成了波澜壮阔。社会需要志愿者，人类的发展需要志愿者。

我想，做志愿者最重要的是成为一个有心人，也许我们做不出惊天动地的事情，但却可以从身边做起，从力所能及的事情做起，用这种方式来培养自己的一颗爱心、一颗好心。

## 谦卑服务心得体会篇四

“孩子ok钱、唱歌”伴着一遍遍练习微笑的节奏，我们这期的服务礼仪培训也已结束，带着“听进去、做出来、传下去”的宗旨，让我对这次培训颇有感触。

我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是

服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉，通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获，学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

做为一名vip客户经理，更要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的服务人。

## 谦卑服务心得体会篇五

### 一、统一思想，领导高度重视

社区党支部高度重视党员志愿者服务队的建设以及党员志愿者服务活动的开展，专门召开了党支部会议，研究和部署党员志愿者服务活动的安排，特制定了党员志愿者服务活动计

划，务求从思想、行动上保持高度一致，做到领导重视，干部职工团结的良好势头。为开展好这一活动，我们积极做好宣传工作，利用宣传栏等形式在全社区范围内广造舆论、营造氛围，力求扩大影响力度，弘扬志愿精神。

## 二、积极开展党员志愿者活动

党员，担任党建工作指导员、联络员，充实党员志愿者服务队伍。通过社区党员和社区共建单位党员志愿者活动共搞，资源共享、合作共建的运行机制，推进城市党建工作。通过政策义务宣传队，经济建设奉献岗等形式帮助群众，服务经济发展。通过建立党员义务巡逻队等，服务社会和谐稳定建设。通过参与环保宣传、扶贫结对等大型志愿服务项目，发挥党员志愿者在奉献社会、弘扬正气方面的作用。

## 三、夯实社区基础 着力组建党员志愿者队伍

党员志愿者服务活动是以“奉献、友爱、互助、进步”为宗旨、以志愿服务为主要形式的一项社会主义群众性党员活动。随着社会的不断发展，党员志愿者活动已成为参与社区服务管理的一支重要力量。社区党支部对全体党员进行了志愿者行动动员，要求全体党员以身作则，率先行动，积极投身于这一行动中，群力群策，响应上级号召，争取圆满完成任务。同时借我们的志愿服务系列活动的广泛开展，进一步扩大党员志愿者的影响，弘扬社会新风，促进两个文明建设的协调发展。

## 谦卑服务心得体会篇六

共产党员要把为人民服务当作自己的使命。作为执政党，中国共产党肩负领导全国人民不断走向文明、富裕、进步，把国家建设得繁荣昌盛、民主、富强的历史重任。因此作为执政党的每一个党员，就应当发挥先锋模范作用，把个人的责任和党的任务紧紧的联系起来；把个人作为和党的事业联系起

来;把平凡的工作和远大的理想联系起来。时刻牢记党的宗旨,做人民大众的牛。每个党员都要自觉以焦裕录、孔繁森、郑培民……为榜样,把为人民服务当作自己的使命。

共产党员要把为人民服务当作自己的光荣。中国,是一个具有悠久历史和灿烂文化的文明古国,五千年的中华文明,造就了无数的仁人志士,他们以爱民为本,爱民为荣,以害民为罪。即便有所作为的封建朝廷,不少有理想、有抱负的帝王,也崇尚爱民如子的亲民思想。中国共产党人不惜抱头颅、洒热血,为的正是中国人民的幸福和自由。服务人民,是我党始终如一的宗旨,也是共产党人的立足之本。

发扬和光大为人民服务的精神。新的历史时期,市场经济给人们灌输了不少新的价值取向和利益理念。在强调个人利益的同时,共产党人更强调人民的利益、国家的利益和集体利益。我们当然反对教条主义和形而上学的“大公无私,”我们更强调共产党人先公后私,先人后己的精神。必要的时候,可以牺牲个人利益而在所不惜。这样一种无畏精神,是和中华民族自古倡导的“大仁大德”、“大义凛然”一脉相承和相通的。作为国家工作人员中的共产党员,要把为人民服务体现于具体工作中。首先要热情服务,杜绝少数机关“门难进、脸难看、事难办”的衙门作风、老爷作风,心得体会《《为人民服务》学习心得体会范文》。第二要急群众所急,想群众所想,帮群众所难。把群众的事当自己的事,毫不懈怠。第三要廉洁奉公,不牟私利。要用实际行动,谨小慎微、慎行、慎独,严于律己,用自己的行动为党旗争辉,为党的形象添彩。

在具体的为人民服务中,要有始终如一的思想,而不能有一阵没一阵,干一阵停一阵。要成为自觉的行动,而不能看作是阶段性的任务。要贯彻于办实事、求实效、献真情、捧真心上,而不能追求虚名、流于形式。要多做事、少说话,作公仆,不做官老爷。不能做了一点事,立马大张旗鼓地吹,让人民群众觉得你是在做表面文章,好大喜功,华而不实。

在保持共产党员先进性教育活动中，全所党员干部集体学习了毛泽东同志的《为人民服务》这篇文章。通过学习，使我对“全心全意为人民服务”，“彻底地为人民的利益工作”有了新的认识和提高，对“三个代表”重要思想理论的认识更加深刻，深刻体会到为全心全意人民服务作为党的根本宗旨，始终贯穿于党的不同时期领导人的思想言论中，是党员保持先进性的根本体现，需要我们全体党员干部在实际的工作生活中认真实践。

“人固有一死，或重于泰山，或轻于鸿毛”。中国几千年的历史长河中出现过无数为人民谋福利，为着人民利益不惜抛头颅、洒热血的仁人志士，岳飞拯救黎民于水火，孙中山创建民国，开“三民主义”之章义，鲁迅先生“横眉冷对千夫指，俯首甘为孺子牛”。中国共产党在带领全国人民推翻三座大山的黑暗统治，解放全中国以及建设新中国的光辉历程中，有无数的共产主义战士为了人民的利益，为了建立人民当家作主的社会主义新中国不惜牺牲自己年轻的生命，江姐、刘胡兰、董存瑞、雷锋、焦裕禄、孔繁森…，一串闪光的名字，他们都因惦记人民群众的疾苦，代表着人民群众的利益而流芳百世，万古长青。

我们每个党员干部一定要按照中央的要求，解放思想，实事求是，与时俱进，开拓创新，为实现全面建设小康社会的宏伟目标，开创社会注意现代化建设新局面而努力奋斗。

## 谦卑服务心得体会篇七

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就可以占据更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风采，展现在公众眼前的是一种品牌。那末如何实现这个目标呢？笔者以为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内

容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优良文明服务，构成大服务的格式，才能进步优良文明服务的整体水平。

服务是一种管理。优良文明服务水平的进步必须依靠于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能增进优良文明服务水平进步。优良文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优良文明服务战略进程中应严格依托管理制度。包括岗位规范、同一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须构成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有没有私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，和因此而产生的一条船思想和身为银行员工的自豪感等等，这类有行业特点的企业精神，可使银行员工建立风险意识和效益意识，从而充分发挥这类服务文化的鼓励作用。

服务是一种精神。银行文明优良服务活动的核心内容是引导职工建立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优良服务、廉洁遵法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和行为，建立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优良服务活动是一项长时间的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合调和，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日益剧烈的今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效力和服务态度直接影响其所能吸引的客户数目和工作效力，因此，进步银行的服务水平，关系到银行经营的范围质量和效力，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每个企业需要永久面对的题目。银行要随时以客户为中心，调剂本身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有牢牢捉住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特点服务，满足顾客多层次需要，才能取得本身发展的延续动力。顾客概念是一个大顾客概念，不但银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部分，乃至银行本身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的关系上，应建立大市场、大客户的意识和服务是一个全进程的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行调和管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即便一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优良服务就是信誉。

要全面动员，深进发动，大造声势，宣传优良文明服务。优良文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、摹拟测验、集中培训等情势，催促员工熟练掌握优良服务的内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行整体规划，制定阶段性目标，联系本身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到职员定岗，用具定位，操纵定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

施一把手工程。要成立以行长为组长的优良文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优良服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳进行长目标管理体系考核。在每一年年初的工作安排中，都把优良文明服务工作作为贯串全年各项工作的主线，常抓不懈。

弄好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综

合性工作，因此银行每一个机构，每一个部分，每一个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，保全大局，发挥整体功能，努力进步全行的服务水平和服务质量。建立一个中心、四个层次的服务大格式，即以客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部分为客户提供品种多、效力高、质量好的金融服务；二线为一线服务，各管理、科技和后勤部分要根据一线的需要，千方百计弄好服务，提供保障；领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性；上级为下级服务，上级行要兼顾规划和指导基层行的优良文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有嘉奖，精益求精工作作风，进步办事效力，对下级的工作积极给予支持和调和。

优良文明服务要获得质的奔腾，关键是以人为本，通过教育培训和强化管理，进步员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优良服务的高水平。培训教育的方式很多，如：对全体员工进行爱岗敬业、老实取信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德教育，使每位员工晓得，我的行为代表着银行的形象，没有客户就没有银行业务的发展，培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献一份光和热，自觉维护全行的形象和荣誉，使优良服务上一个新台阶；强化规范礼节培训，举行规范化服务礼节培训班，组织员工对礼节知识、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、全方位的强化练习，并在全行范围内推广；加强业务技术培训，进步服务效力。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员产业务上做到好、快、准、严，达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训，使员工学会业务操纵的技能，熟练、正确地操纵各种业务；以柜面服务为突破口，展开情势多样的以优良文明服务为内容的活动，如创建青年文明号、争当青年岗位能手、展开比学赶帮超等劳动比赛等；展开金融法律法规、各项规章制度的培训，增强员工法制观念，使每位员工知法、懂法、遵法、用法，依法治行，依法经营，防范和化解金融风险；典型培训，组织员工对优良文明服务工作的先进单位及个人进行现场观摩学习，以增强

感性熟悉，取之所长，补己之短；组织爱岗敬业、服务奉献的演讲比赛，歌颂员工努力开辟、勤恳敬业的高尚风范；推广以员工星级管理为核心的规范化服务。通过对柜台职员德、能、勤、绩的考核，授与相应的星级。实行挂星上岗、以岗定酬、星薪挂钩，充分调动员工的积极性；积极营建优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会散布着好几家银行网点，人们自然把眼光对准那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽自然而然地给顾客一种安全感，让人觉得银行有实力，因此，营业网点要根据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应寻求鲜明、同一的风格，以起到无声的宣传作用。

为适应企业、个人金融意识不断增强的需要，各家银行陆续推出了多种服务，如储蓄通存通兑、对公业务通存通取、代发工资业务、代收费用业务、atm联网系列、商务pos终端、个人存单抵押贷款、一\*\*\*（或一折通）、个人外汇买卖业务、电话银行服务等等。丰富的银行服务品种也是客户选择银行的必有的不可少的条件之一。新业务的开发，是增强业务发展后劲和竞争力的需要。所以贸易银行应设立专司新业务开发的部分，加强对市场的调查、猜测和分析，研究创新金融产品，完善服务功能，进步服务水平。

柜面是银行接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，银行好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来，特点服务包括：延长营业时间、24小时服务、设立一米线；对特殊客户上门服务，为单位办理现金收付、转帐结息、送回单、利息清单等；为有困难的客户办理存取款业务；为军人、教师、中小学生和老弱病残者提供专柜服务；为大额存取款提供安全服务等；贷款方面推出信贷业务特快服务，选择信用等级为以上的企业，作为信贷业务特快服务对象，对实在行特事特办，使办理业务效力大大进步；推行客户经理制，为存贷大户配备客户经理，并为其提供存、贷、汇、理财、咨询等综合上门服务，通过全面周到的服务改善银企关系，增强吸引力，保证客户足不出户就可以完成支付。通过

推出特点服务等服务措施，到达建立良好的企业形象的目的。

优良服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制定和落实各项制度外，还必须强化监视检查机制。优良文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能得出\*\*\*，因此，明查暗访是保证优良服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。要通过组织行内职员或聘请社会监视员等多种情势，以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，常常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的题目，确保规范化服务标准落实到每个工作环节，建立银行优良、高效、快捷、安全服务的良好形象。

建立监视检查体系。一是全行从机关到一线，从领导到群众，人人都有监视的职责；二是依托社会监视和监视，向社会公布举报电话、在营业大厅设立咨询台、监视电话、举报箱、意见簿或导储员等，聘请新闻、企事业单位及政府部分进行监视；三是定期召开企业、客户座谈会，发送征求意见信、监视卡、青年文明号服务卡；四是公布业务发展和承诺服务内容，自觉接受监视。

## 谦卑服务心得体会篇八

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道；当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑……我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

### (一) 实习收获

## 1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客,更明白了学好外语的重要性。

## 2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作,使我们对餐饮业的基本业务和操作有了一定的了解,礼貌是一个人综合素质的集中反映,餐饮业更加如此,要敢于开口向人问好,在向人问好的过程中还要做到三到:口到,眼到,神到,一项都不能少。对于客人的要求,要尽全力去满足,尽管有些不是我们职责范围的事情,也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到,都要用委婉的语气拒绝,寻求其他解决方法。

### (二)实习体会

#### 1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看,餐饮业的档次越高、服务质量越好,其经营效益也就越高。因为随着经济的发展,人们的道德素质、精神文明也不断提高,同时,对这个行业的需求和要求也越来越高,因此,越是高档次的餐饮店,越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

#### 2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

### 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短几个月的时间眨眼间过去，很快就结束了我的工作历程，回首竟有些留恋，经理的教诲指导，主管温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。这为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了这次工作。经历此次工作，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人

接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。