

2023年煤矿员工培训心得体会(优质6篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

煤矿员工培训心得体会篇一

2月5日，我参加了市公司人力资源部组织的中层干部培训学习，首先我非常感谢上级领导花费了大量的人力，财力，精力为我们提供这样的一个非常好的学习机会，让我们不出家门、工作之余即可进入课堂，聆听华夏基石企业管理咨询有限公司管理技能培训讲师邹元欣老师主讲的《高效执行力》讲座。这次培训不仅是对业务知识、技能的学习，也是对自身文化修养的一种提升，它不仅让我们开拓了视野、增长了见识，也使我们精神得到了升华，思想得到了净化。

学习期间，我始终抱着认真的态度，学习的心态去体会所学内容，这次培训班尽管时间短暂，但课程设计较为合理，老师水平非常高，学习内容也比较丰富，给我提供了一次难得的充电机会，我个人认为是一次比较成功的培训。培训中专家用精辟的语言，从细微处着手，宏观上把握，利用典型鲜明的案例，为全体学员诠释了执行力的真正内涵和实践宝典，对此我深有感触，通过学习，使我拓展了视野，认清了工作方向，理论水平有了一定的提高，下面我结合自己的实际工作谈谈在企业执行力方面的学习体会。

么要进行目标管理？以及目标管理的优缺点、如何衡量目标等等。在绩效管理，使我懂得了硬性分布、关键事件、末位淘汰几种管理方法，并初步了解了平衡计分卡和绩效面谈的注意事项。通过参加邹元欣老师的培训，确实感受到了他

的讲课风格与我想象中不一样，少了一些严肃，多了一分平实亲切，幽默风趣，能让人轻松愉快之中，领会确切的人际沟通关系、团队意识及领导管理知识，听了他的课，让我顿时明白了很多。到现在我依然记得老师的每个关键词和问题的提出，使我更加深了对团队精神的理解，合理的要求是训练，不合理的要求是磨练。我相信我们宁阳公司的团队精神将会越做越好，将会发挥更大的作用，取得更好的成绩。

好，还要去培养我们的团队，提升的我们的绩效。推行全员竞争上岗机制，鼓励员工体现个人价值，激励奋发有为，营造员工队伍争先氛围，充分调动优秀人才在技术岗位和管理岗位上的工作积极性与创造性，鼓励职工积极进取，埋头苦干，进一步提高员工的执行力度。

第三、提高‘执行力’对领导者来说非常重要。美国abb公司董事长巴尼维克曾说过：一位经理人的成功，5%在战略，95%在执行。因此，只有参与到企业运营当中的领导者，才能拥有把握全局的视角，并且做出正确的决策。作为企业的领导者，首先要明正思想，树立领导班子执行能力建设的正确理念。理念是行动的指南，正确的执行理念体现正确的方向。当前我公司在各项工作中执行力不强的因素主要表现在：少数干部表率作用差、作风不够深入，安排部署多、身体力行少，不愿面对矛盾，做事不够踏实；个别部门在落实工作中本位主义思想时有显现，尤其是在工作职能的交叉部位，这样就使全局性工作的发展合力、执行力明显衰减，工作得不到最佳成效等。20xx年，是宁阳公司发展的关键一年，面临着创一流、信息化建设、标准化建设以及繁重的电网建设任务，是充满机遇与挑战的一年。各级领导干部尤其是公司领导必须带头解放思想，不断强化执行意识，匡正思想，提高认识，使执行理念不断得到提炼升华，抓大事、谋大局，不断提高总揽全局的领导能力。

第四、扎实抓好电力营销管理，不断提高优质服务水平。20xx年电力营销面对的形势仍旧相当严峻。首先缺电形势还是不

容乐观，我们要继续抓好加强有序用电的调控和监督，最大限度地供足、用足电量，努力做到缺电不缺服务，限电不限真情；其次上级公司提出了营销管理新理念、新要求，标准更高，责任更重，压力更大，所以我们必须进一步抓好营销管理的规范化、现代化、网络化工作，积极完成营销信息系统的上线工作，稳妥推进财务管控系统的实施工作，切实提高城乡营销一体化管理水平。要继续深入开展电力需求侧管理工作。将需求侧管理作为供电咨询、服务的具体内容，贯穿到电力营销管理工作的全过程。

有无数的人拥有卓越的智慧，但只有那些懂得如何执行的人才能获得成功；有无数企业拥有伟大的构想，但只有那些懂得如何执行的公司才能获得成功。在建设一强三优现代供电企业的征程中，我们将不断提高企业的执行力，努力超越，追求卓越，以理性务实的态度，以力求完美的精神，创造宁阳县供电公司的新辉煌。

煤矿员工培训心得体会篇二

12月5日清晨，天还没亮，伴着天空零星飘落的雪花，我和同事坐上了头班车，朝培训地点奔去。

一、数学教学要注意知识前后的联系性，学生学习数学不能是碎片化的。这就要求我们老师们备课时要做足功夫，要让学生所学的知识是一个完整的体系，不仅要把当天所学的内容与学生以往的知识联系起来，还要联系学生今后可能学到的知识。

二、要让学生把数学计算从一种技能转化成一种能力。培训中，侯老师详细地阐述了技能与能力的不同，并明确指出，运算能力是数学的内容核心。也就说明了在各个阶段的数学的教学中，我们都应该关注学生计算能力的培养。

三、数学教学中，动手操作是必不可少的环节。课堂上，我

们大多数老师总是觉得动手操作有些过于浪费时间，有时控制不好，还会分散学生的注意力，于是淡化了操作环节。培训中，老师列举了操作的四个作用，让我明白了，动手操作可以使运算对象更明确；便于学生理解运算的意义；可以使运算结果获取地更容易；也能更直观的解释算理。所以在课堂上，我们还应该做一个有心人，根据课程需要，设计必要的动手环节，让学生在无意识的活动中获取知识。

四、直面错误，提前预设。在教学中，我们会发现，同一道题，即使只有一个正确答案，可学生却能出现各种千奇百怪的错误，而整个纠错环节也会很曲折。而且大多数老师在教学时会有意识地回避这些错误，因为担心学生在第一印象把错误的给牢牢记住。可候老师却建议可以第一时间收集并整理学生有可能出现的错，并把这些错题提前展示给学生，让他们自己分析出错的原因。从而，让正确的解题思路和答案能更清晰地呈现在脑海中。

煤矿员工培训心得体会篇三

这次公司组织我们中层管理者培训，我心一开始就感受到谭兆麟老师要我们学员怀着一个“空腹”的心去学习的，要我们先关闭自己不系统知识与经验；也许是一一因为我心渴望通过学习提高自己，所以我心没有什么顾虑、非常放松、全心投入；真正做到去敞开内心，去包容和接纳，这是我认为之所以能收获良多的根本所在。日常工作中我一心扑在工作上，没有定期的去学习新经验、新知识、新方法、新管理。固有的经验与知识让我自己束缚了自己的脚步，将自己的脚步层层裹在固有的狭窄的空间里，无法走出去接受别人新经验、新知识开拓自己的视野。这次培训一一让我明白，不会真正敞开内心去包容和接纳的人，他前进的脚步是如此缓慢。我的’改变将从“心”开始。

第一天，当老师问到为什么学习？我想要什么时，我迷茫了，是的，走了这么长时间，都忘了停下来去审视一下自己，我

到底想要的是什么?而为什么想要这么长时间而没有实现呢?是我不够优秀,还是我想要的太难得到?那明白后我该从何做起,我又陷入了沉思,让你有时候不能走的太急,在适当的情况下回头看看自己的目标还在吗?别把自己给“丢”了。人有时会受固定想法,固定情绪的影响,从而导致固定行为造成固定结果,而这些总是会把人局限在舒适空间内,无法让你看清外面更大的自由空间,比如人遇到困难就会想着一定不行,从而情绪消极,就想退缩,而最终结果是这件事就半途而废,这样就可以活在舒适空间中,不用承担责任,但却少了一次自我提升,自我挑战的机会,那么在生活和工作中我们还有多少时候是活在舒适空间中呢?而这些舒适空间又能让我们得到些什么?而豁出去了,真的会死吗?所以在遇到困难时我会告诉自己一句话“豁出去了,反正死不了”。

之后我看了《共好》这个短片,从松鼠身上我学到了,要找出你工作的价值,并确定目标,找到工作的价值你就能确定目标,并朝着目标前进,所以工作价值就是我们的源动力;从海狸身上我学到了要学会授权,当你相信他授权给他,才能给他创造更大的提升空间;从野雁身上我学到了队员之间,上下级之间要相互鼓励,不要只是得到结果是鼓励,要随时关注过程,并在过程中肯定鼓励对方,给他充足的信心。看了鹰的故事后,我想到了自己,自己不就是那只鹰吗?鹰从出生到成为空中之王,中间经历了很多,而当他四十岁时它要面临一个选择,要么安逸的死去,要么经历150天的历练获得重生,在这150天中,它要磕掉自己的喙,拔掉自己的指甲和羽毛,而在现实中,成长是痛苦的,要改变,要脱胎换骨,但这之后不就可以重生了吗?所以我要做那只重生的鹰。

第三天的学习中我首先学到了沟通,拉近彼此距离最好的方法就是沟通,而这正是我所欠缺的,沟通不是你说了多少,而是对方听进去多少,所以沟通一定要是直接的,专注的,看着对方的眼睛真诚的和他沟通,沟通时一定要平等,不要给对方距离感,在日常生活中一定要学会微笑,学会说是的,当你的朋友穿了件漂亮的裙子,你要告诉他“哦!天哪,你今

天真漂亮”当你的队员第一次出业绩你要告诉他“哦!天哪,你真的很优秀”但这一定时真诚的,发自内心的,当别人否定你时,要学会说是的,当有人说你笨,你可以说“是的,你希望我更聪明,对吗?”还要学会用积极正面的词语,比如“我比你高一点”而不是“你比我低一点”,这样可以营造很好的气氛,形成积极正面的心态。在培训的最后我们玩了跳绳,在这个过程中,我明白了团队的重要性,这需要每个人的配合,在整个团队中每个人都很重要,缺一不可,这需要每个人都有超强的团队荣誉感,能真的为团队付出,真正的做到“团队是我,我是团队”在游戏的我体验到了什么叫“标准决定水准”真的,你的标准定的多高,那么你的水准就有多高,作为润达人,我们宁可高目标失败,也不要低目标满足。

煤矿员工培训心得体会篇四

20xx年x月x日,是一个难忘的日子,因为这一天,我们荣幸来到了重庆三立高等职业培训学校学习,也就是从这一天开始,彻底改变了我的人生。就实话,一开始安排来“三立”培训时,我并没有报什么希望,因为很多培训都是走过场,并没有多大的实际意义,想到此次重庆之行不过是一次观光旅行吧了!可没想到,通过为期七天的培训,让我彻底改变了这种看法,因为我在这里真正体会到了做人的道理,如果要用一个词来总结的话,那就是“受益匪浅”。真正是“不虚此行、满载而归”。

首先,“三立”培训让我感受到了家庭般的温暖

刚跨进“三立”大门,犹如进入一个温馨的家庭,优美的环境让人完全忘记了旅途奔波的劳累。这里的每一位教师都很热情,那一声声“老师们,辛苦了”的问候,像一股股暖流流进了每一个人的心,要不是看到那一排排的励志标语,真不敢相信我们已进入了三立。

我们的班主任是一位年轻而美丽的女教师，她娇弱的身躯、修长的黑发加上那一身朴素得体的打扮，充分显示了一个教育工作者优秀素质，那一张俊俏而瘦弱的脸上镶嵌着一双迷人的大眼睛。然而，最令人难忘的是却是她那时刻的微笑。每天上课前，她都要微笑着向大家问好，一遍遍“老师们，大家好吗？”的问候，让每个人感受到了亲人般的温暖。每天就餐时，学校的袁婷婷校长亲切地询问着每一顿饭菜的情况。因此离校时，大家都恋恋不舍，因为大家对这里的老师们已经有了感情，对“三立”已经有了感情。

通过“三立”的培训，使我深刻地懂得了做人的道理，其实，我们做人何尝不是这样，作为一名老师，我们不但要善待身边的每一个人，更要善待每一名学生，微笑面对工作，微笑面对每一个学生，对他们我们不离不弃，这样我们才配拥有“教师”这一称号，只有我们真心诚意付出了，才能得到更多的尊重。

其次，“三立”培训让我感受到了“鹰雁”一样的团队精神！

七天的训练中，教师们通过一个个游戏活动，让我们参悟其中的道理，很多游戏是要通过团队的共同努力才能完成，通过七天的训练，我们彼此之间从不认识到认识，从不亲切到亲如兄弟姐妹，是什么让我们在如此之短的时间里建立了如此深厚的友谊呢？是“三立”，“三立”创造了奇迹。

一切是从素能训练的那一天开始的，一个简单的小游戏，让我们铭记了你、我、他的名字，一次小小的配合，让我们变得心有灵犀，默契十足，我们相互对视，相互微笑，相互鼓励，我们开始意识到我们这个团队存在的价值和意义，心中总是不断鼓励自己：我们要做最棒的。

当然，在之前的一些晨训活动中，大家的意见过多，总是不听安排、抱怨、不服从，通过一次次的失败和一次次的努力之后，大家都在默默的反思，是什么原因呢？我们都明白了

其实我们可以做得更好。那么我们就要团结，集思广益，群策群力，服从领导分工，我们都明白，大家同心，其力断金；于是我们说得少了，做得多了，也愿意接受别人的意见了，记得在一个叫卓越圈的游戏里，由于大家的齐心协力，开头两轮我们都取得了成功，可是在第三轮时，由于一位学员出现了一点失误，而导致的失败，游戏规则是失败一方班长将被罚做80个俯卧撑，可怜我们的班长刚做了一半就再也坚持不下去了，豆大的汗珠从额上滚落下来，后来在两位队员的帮助下做完了80个俯卧撑，大家看到此情此景，都感动得流出了眼泪，那一刻，我们才深刻体会到了团队精神的重要性，让我们的灵魂再一次得到了洗礼。

是啊，工作中团队的团结精神太重要了，有些人在工作中总是不服从领导安排，拈轻怕重，自私自利，总喜欢单兵作战，不愿意去帮助同事，结果一个学校就成了一盘散沙。如果我们学校的那一支团队能同心同德，拥有“鹰”一样的精神和“雁”一样的团队，那么我们的教育是不是会更有希望。所以，我们不得不说，是“三立”给了我们方向标，是“三立”带领我们走出了迷茫。

另外，“三立”培训让我们重新树立了教师形象在三立，不仅进行了一些感悟性的训练，李大圣、秦启文等专家教授还给我们作精彩的讲座，从他们的讲座中，我们深深地感悟到了做人的道理，使我们重新树立起了教师的形象。在当今职场竞争异常激烈的浪潮中，我们教师的职业也将面临严峻的考验，处于职场中也处处危机，时刻面临着淘汰的危险，因为社会上的新人、能人正在不断涌现。

那么，在工作中如何才能立于不败之地呢？这就要求我们重新树立教师的形象，搞好与领导、与学生、与同事之间的关系，追求人见人爱的职业崇高境界。我们知道，工作中，学生往往因为喜欢一个老师而喜欢一门课程，也会因为讨厌一个老师而讨厌一门课程，一人职工也会因为喜欢一个领导而喜欢一个单位，同样也会因为讨厌一个上司而讨厌一种职业，

教师的形象魅力是学生好学、乐学的起点，从而可以看出一个人的形象是多么的重要，这不仅关系着教育、教学的效果，还关系到教师的主观幸福感，更关系到学生的前途和命运，因此，重新树立我们教师的形象是多么的重要。

总之，“三立”让我们懂得了太多太多。不仅让我们懂得了感恩，不只是感恩身边的人，还要懂得感恩那些让我们灵魂得到洗礼的人；而且让我们知道了，作为一名教师，不能放弃每一个学生；它让我们知道我们以前错误、失误和不足；“三立”给了我们家的温暖，给了我们很多关于人生的思考与启示，让我们紧紧拥抱着在一起；互相流下了感动的泪水。

试想，我们作为一名人民教师，我们肩负着培养下一代的重任，我们要认真的去思考，无论身在何处，我们都是祖国的建设者，只有我们扎扎实实干好我们的本职工作，真正做到爱岗敬业，竭尽我们所能，这样才不负祖国，不负人民，我们的教育才会蒸蒸日上，祖国的明天才会更加强大。就让三立的誓言“学而不厌、自强不息”作为我们人生的指向标吧！

煤矿员工培训心得体会篇五

我参加了小学体育学习培训。在培训学习期间，我集中并认真系统地学习了国家体育与健康新课程标准。随着改革开放的发展，人们的教育观念也发生了变化，体育与健康课程正从育体向育体与育人有机结合的方向转变，新课程标准颁布以来，作为一名新时期的小学体育教师，我们一直在积极摸索、思考，自己应定位在一个什么样的角色，怎样让学生学得更加快乐，一直是体育教学工作中的一个聚焦话题，通过对《体育新课标》的认真学习和积极实施，颇有些感悟与收获。

通过这次培训我们对体育又有了新的熟悉，对体育教学又有了新的思考。体育不是简单的技能教学，更不是健康知识的说教。而应该是在身体练习的基础上轻松地学、快乐地练、

主动地思考。我们只有多反思、多总结，不断探索新的科学的教学方法和手段，通过学习不断进步自身的素质以适应社会对体育教师的要求。

通过学习重新认识了“健康第一”的指导思想的深刻内涵，通过老师的举例，对新课程理念下的课堂教学的方法与组织，有了重新的认识和理解。在看、听、讨论中，使过去的体育课非常的单一，课堂上教师就是全权代表，教什么，学什么，学生没有主动权，学生与教师之间是很被动的。我们和老师一起学习和研讨，我们深刻认识到，只有我们体育教师的观念转变，把适应新的课程方法和理念应用到我们的教学中，才能使我们的学生在体育课堂中快乐学习，健康成长。达到我们的追求的“让学生在乐中求学，在学中取乐”。

在学习中我学到了很多新理念、新观念、新思路，特别是“以学生发展为中心”、传统的体育与新体育与健康课程标准的对比，从课程的内容、目标、设计到体育课实际中实施都是在围绕着“以学生发展为中心”的。体育与健康课程是以增进学生健康为主要目的，以身体练习为主要手段的课程。新课程标准贯彻了“健康第一”的指导思想，重视学生的主体地位，关注学生的个体差异与个性培养，把学生的健康意识、交往合作意识作为重点。

对于同一教学目标、教材内容，采用新颖独特的教法，形式多样的教学手段，使一些单调枯燥的教材内容，通过生动活泼的教学形式，使整个教学过程充满快乐、愉快、和谐的情感与气氛，充分照顾到学生的兴趣爱好和满足学生的需要，既让学生喜欢学、乐于学，又让他们知道学习的目的和意义，自觉主动地发展体育能力和个性，增强体力和智力，培养良好的思想道德品质，确保人人皆有所获，充分享受体育的乐趣。

学习的时间是短暂的，虽然身体很累，但留给我的收获却是无穷的，头脑是充实的。通过学习，我收获了很多平时很难了

解到的经验和教学方法，通过学习让我更深的认识了体育与健康课程标准与体育课的乐趣，也对教好新教材充满信心。我会在今后的工作中，不断学习，为做一名优秀的体育老师而努力。

总之在体育教学中我们应切实从学生的实际出发，为了学生的身心健康发展，设计适合学生身心发展的运动内容，采取有助于学生健康发展的教学方法，提高学生心理健康水平和社会适应能力，培养学生健康的意识。让学生学会学习，掌握学习运动精神的本领，养成不断求知的习惯，形成终身学习必备的素质。

县中小学体育学科素养提升培训班于20xx年11月18日——20日在县学校如期举行，非常荣幸自己是本期培训班的学员之一。

本次的培训活动，内容丰富，有专家引领的讲座，有新教师的教学汇报课，还有优秀教师的展示课，有榜样的成长经历讲述，有小组成员之间的`讨论，还有名师的课堂点评、诊断，真可谓是精彩丰呈。

1、周晓明老师“实践、梳理、甄别”——准确把握《体育与健康》课教学的基本要意和常理的专业知识讲座给了我诸多的感悟，为我对课堂教学的诸多理解打开了一扇新的大门。

周老师从课程名称的改变、原课程目标、新课程目标等多方面进行了分析，进行比较，从中发现课程的变化，差异，这些都是作为体育老师的我们所需要的了解的。

其次周老师着重从体育课的基本特征，体育教学目标如何制定，体育教学内容如何选编，怎样教授动作技术与技能，体育课如何把握教学重点和难点，体育教师专业能力提高的着力点，逐一进行梳理，通过周老师的梳理，我明白了好的体育课有哪些要求，不好的体育课又是怎么样的，当前的体育

课又应该注意哪些问题等。

如：好的初中体育课的基本特征有学习动作技术的环节清晰，效果明显（以常见运动项目的动作为主体），学练中结合体能科学练习（身体素质均衡发展），结合动作技术学习渗透有知识和原理的传授（突出概念、并与青春期教育结合），积极创设和谐、欢乐的上课气氛（紧张和活泼），在学练中有体育行为规范的渗透、提醒和教育，偶尔可以有“主题”，不宜再有“情景”和“故事”等等这些都是好的体育课的表现。

又比如：不好的体育课的基本特征又表现为动作技术学习不正确、不明显或太短暂，单元计划和课的位置不清晰（新课和复习课），小学痕迹很浓的课（语言、情景），没有结合动作技术学习的体能练习，没有基本的运动量，没有知识和原理的传授和安全教育，没有品德、行为教育等等。

这些好课与不好的课的基本特征，基本比较都是平时我们所需提高进步的，也正是因为有了周老师的点拨，我才能更加清楚的理解，更加直观的接受这样的知识。对自己的提高有着很大的帮助。

最后，周老师向我们强调，作为体育老师，我们上课要有底气，只有有了底气、上的课才会更有灵气，也才能上出更大气的课。底气从何而来呢？从学习中来，从实践中来，从反思中来，这就提醒我们，要不断的去学习，去接受新知识，同时不断的去反思自己的教学，才能促进自己提高，增强自己上课的底气。希望我们都能成为一个有思想、有个性的体育教师，在专业化成长的道路上勇往直前，并能飞的更高，走的更远。

（1）科学地组织教学内容；

（2）教师的语言要清晰、简练、准确、生动，并富有感染力；

(3) 要多用设问和解疑；

(4) 结合挂图等进行讲授和讨论。

通过包老师的讲座，让我有一种拨开云雾见月明的感觉，平时对诸多教学方法运用中存在的困惑，瞬间解决，让自己豁然开朗。正所谓，读万卷书，不如行万里路，行万里路，不如专家引路！

本次的培训，课堂教学展示也是一项重要的内容。本次的教学展示有新教师的汇报课，也有骨干教师的展示课，可以说是你方唱罢，我登台，每一节课都给我不一样的感受，都对自己有着不一样的冲击，也正是通过听这些老师的课堂教学，去与自己的课堂教学去做对比，及时吸取各位老师的精华，同时发现自己的不足，并希望通过以后的教学工作之中不断的去改变自己，最终能让自己真正成为了一名合格的体育教师。同时，作为小学体育教师的我，在本次活动中，听到的几节初中的体育课，对我的感触特深，通过对比，我发现了小学和初中的体育课堂教学中所存在的不同，引起自己的思考，初中体育课教学的一些形式，一些方法在我们小学的课堂中也适用不等，这就有待于在以后的教学中去试验得结论了。

包达品：我们一线一名普普通通的体育老师，在体育教学的路上已经走过了三十二年的风雨历程，他头上顶着诸多的光环，这即让我羡慕，又让我感受到了一种压力，也是一种动力，我不经的问自己，通过我自己的努力，若干年后我能达到包老师的高度吗，甚至去超越包老师呢？可以说包老师，成为了我的一个标杆，以他为榜样，向他学习，他身上所散发出来的那种高尚品质，激励着自己前行，在体育教学的这条路上前行，在教书育人的道路上前行，在做人做事的道路上前行。

每一次的学习都是对自己思想的一次洗礼，一次冲撞，也是对自己的一次提高，我相信只要我在体育教学的这条路上继

续前行，不断学习，不断积累，不断反思，不断总结，那么最终一定会走出一条属于自己的教育教学之路，在这条路上散发着属于我的光芒！

煤矿员工培训心得体会篇六

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣

传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。