

# 2023年服务事迹简介 服务心得体会(模板8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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 服务事迹简介篇一

### 一、统一思想，学以致用

1、统一思想：以“提升服务品质，加速企业发展”为中心思想，各抒己见论证服务品质与企业发展的关系，并结合站点实际工作统一思想。

2、学以致用：将培训中学到的知识运用到工作中，加强每一个工作细节的标准化操作，赢得更多的客户认可。

### 二、强化服务，提高效益

1、邮政速递物流的效益来源于服务，务必强化服务来提高经济效益。

2、从服装、职业用语等细节获得用户的认可和好评，增加合作机会和合作次数，培养忠诚客户。

3、灵活掌握服务技巧，使用多元化服务方式为客户带给高品质服务，增强与客户的亲密程度。

### 三、注重礼仪，推广企业

1、注重员工的仪容、仪表、仪态和各种商务交际礼仪，提升

企业形象。

2、推广邮政速递物流的各项业务，因客户的需要制定相应的服务，使客户满意。

3、宣传邮政速递物流企业文化，增强与客户之间的相互了解，提高信任感。

#### 四、加强服务意识，提高客户价值

1、以客户需求为导向，打破时间空间界限为客户带给满意服务。

2、以客户满意度为工作质量的评判标准，制定站点奖励机制和考核办法，与公司制度相结合提高员工工作用心性，从而进一步加强服务意识。

3、明确客户价值的重要性，个性是客户价值元素中“服务”和“非业务价值”的重要性。

4、提高客户价值使我们获得更多的效益资源和商业回报。

## 服务事迹简介篇二

助人为乐是一种美德，助人也是人格升华的标志。为了体验“关怀、奉献爱心、付出”的快乐，为了增强我们服务社会、融入社会的意识，我与同学来到安海育婴院进行社区活动，育婴院院长热情的接待了我们。

刚进育婴院时，我便惊呆了，它与我想象中的育婴院完全不一样，我想象中的育婴院应该是干净，美丽，宽阔的，而眼前的育婴院却是拥挤，昏暗，甚至还有些异味。我看到许多孩子共同挤在一间小屋里睡觉，不禁有些心酸。这些孩子有的身体带有残疾，有的刚出生便被父母遗弃，都有着可怜的

身世，他们是靠社会的资助而得以存活。

刚开始，我们接近小宝宝时，他们便会哭闹，后来，在院长及育婴院阿姨们的帮助下，我们与小宝宝渐渐熟悉，渐渐玩在了一起，我们帮小宝宝换衣服，带他们一起玩，我们还帮忙扫地，擦窗，拖地等。在经过一天的劳动之后，我们带着满身汗水，恋恋不舍的离开了育婴院。

一是锻炼我们的实践能力，这也是这个活动开展之初衷。

二是增加我们与外界的交流，使得我们不再死读书，读死书，而是在实践中发现真理的所在。

三是让我们学会感受社会，体验社会，真正参与到社会实践中去，让我们真正去发现生活中的美好，去感受更广阔的天地。更重要的是，它培养会我们一颗助人的心，让我们真正体会到助人的喜悦。

社区服务提高了我的社会服务能力。越早接触这个日新月异的社会，就意味着越能适应它。也同样通过加强劳动观念，从而引导我们从小树立正确的人生观、价值观。

### 服务事迹简介篇三

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了预备教师应考以及公务员考试，我决议找一个作业做着预备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时分，有人叫着了，我，回头看是两位美丽的姐姐，是一家美食山庄在招聘效劳员。在我的潜意识里，效劳员是一个辛苦又不被尊重的作业，一贯没有意向做这样的作业。之后成了我上司的美丽姐姐说的一句话打动了，她说，这个职业尽管很吃苦，可是能够和很多人触摸，你作为一名未走上社会的学生，能够快速的训练你多方面的潜力，所以决议去试试。

常常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不礼貌行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的榜首印象很好，装饰不艳俗，作业人员打扮洁净得当，地上卫生洁净，桌面洁净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有本质的人。所以和山庄定好作业协定。

万事开头难！榜首天，在领班时间短的交代式培训后。我的作业是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配作业的时分因不明白走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记取哪一道菜是哪一号桌的，并通知上菜的效劳员。榜首天，由于对餐厅的菜名菜品只是在培训的时分看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师通知是什么菜名后走一段路再记取是它是哪一桌的。可是，由于是上菜的效劳员报菜名，我就看着菜样貌记取是哪一号桌的，再通知上菜的效劳员。

最后做完了榜首天，第二天照样去上班，司理特性来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决议了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！

然后，慢慢的，我学习摆台，开端学习上菜，感觉是，越做越学越简略。

半个月后，司理调我到包厢看台。相对大厅效劳，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开端学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开端的时分，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不明白我到底在问什么。越做越学越简略，到最后我能在二十分钟内擦洁净转玻并摆好十人桌的一切餐具。然后擦餐具，预备茶水，

预备香巾，一件一件有条不紊的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得留心荤素调配、菜盘高低调配和炒菜汤菜凉菜的调配问题。效劳得留心主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每一天都是进步。

是一切效劳中最有价值的部分。调查潜力的实质就在于长于想客人之所想，在客人开口言明之前将效劳及时、稳妥地送到。

效劳中突发性事情是屡见不鲜的。也曾发作在我的身上。在处理此类事情时，我觉得就应当秉承“客人永久是对的”主旨，长于站在客人的立场上，设身处地为客人考虑，能够作恰当的让步。特性是责任多在效劳员一方的就更要勇于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是效劳员的确做得很不好的时分，该诚实的道歉，如果有时分是一些小错误，用幽默得当的言语来道歉能让客人更简略原谅你，并融造出一个客人与效劳员间简略融洽的空气。比如说，有一次我站在开关周围不留心就把开关碰关了，我立刻说，不好意思，并浅笑着说，没联系，黑暗是暂时的，光明是永久的。一般情况下，客人的情绪就是效劳员所带给的效劳情况的一面镜子。当情况发作时，效劳员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充沛发掘效劳空间利用潜力的重要办法，也体现了效劳员的主人翁意识，自意向客人带给效劳的需求，长于抓住机会向客人推销餐厅的各种效劳产品、效劳设施，充沛发掘客人的消费潜力。为此，效劳员应当对各项效劳有一个通盘的了解，并长于调查、剖析客人的消费需求、消费心思，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充沛的知悉和销售。

做效劳员尽管很苦，仔细去发现问题，便能获得很多名贵的财富，这些财富是终身受用的。这份作业带给我的不只仅仅是一份工薪，不只仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是潜力的训练，言语潜力、交际潜力、调查潜力、应变潜力和营销潜力都在效劳员这一主角中得到有必要的训练与提高的。

## 服务事迹简介篇四

一心执着为学生。

“我要用有限的生命、有限的力量为孩子们多做点事。”朴实无华的语言，蕴含着张桂梅老师对山区贫困学生最深沉的爱。女孩辍学在贫困山区较为普遍，为了让更多女孩能返回学校读书，家访成为张桂梅老师生活的常态，走访1500多户家庭，为的是了解到每一个学生最真实的情况，做通家长的思想工作。她把那些姑娘一个一个往回“捞”，哪怕是她自己掏钱，也一定让她们读书。

理想信念永不变。

40多年来，她探索教育扶贫，把绝望变成希望，把不可能变成可能！张桂梅老师有一段令人肃然起敬的独白：“有人说我爱岗敬业，有人说我‘疯了’，也有人说我为了荣誉，也有人不理解……说到底还是共产党员的初心和使命，让我直面这片热土时，心里不愧。”多么铿锵有力的话语，她就是这么一个人，用实际行动践行着一名共产党员的使命与担当。

朴实纯粹为事业。

常有人问她：这样做有什么目的？有什么好处？什么力量使她这样坚强？张桂梅老师总是笑着说：“如果我有追求，那就是我的事业；如果我有企盼，那就是我的学生；如果我有动力，那就是党。”她没有生育自己的儿女，却是女子高中近500名学生和华坪儿童福利院50多名孩子的“妈妈”，那些失去父

母的贫苦孩子在她的身上感受到了母爱。她多次受到中央、省、市、县的表彰，但是她没有骄傲自满，始终视自己为一个平凡的人，把崇高的人生价值铭刻在了平凡的工作岗位中。

张桂梅老师尽显巾帼英雄本色。她那坚韧执着、无私忘我的精神深深打动了，同样作为一名人民教师，我从张桂梅老师身上汲取到了很多力量，今后，我一定将张桂梅老师的精神落实到工作的每一处，脚踏实地工作，用专业的水平和认真的工作态度去教育学生，最终实现自己的人生价值。

## 服务事迹简介篇五

20xx年5月3日，带着期盼，带着国家税务总局和云南省地方税务局领导的关心和希望，我们一行50人来到了湖南省税务干部专科学校开始了为期20天的“智力援西”项目纳税服务骨干培训班的学习。这次培训，既是提升业务素质，丰富税收知识，也是领导对我们的关心和看重，也是对我们基层一线纳税服务的殷切期盼。

湖南省税务干部专科学校是我国税务工作者向往的知识殿堂，是税收学术研究前沿阵地，也是我心中一个美好而遥远的梦。当端坐于安静的课堂，与来自全省地税系统纳税服务一线的50名业务骨干相识，聆听师尊的教诲时，我感动于组织的培养和领导的关怀，又感悟于圆梦的快乐和人生的收获。

精彩的授课让我顿悟。本次培训包括了《税收博弈与纳税遵从》、《纳税服务理论》、《纳税服务视角下的税收执法》、《12366热线的基本知识》、《国外纳税服务知识介绍》等二十多门课程，几乎涉猎了国内外纳税服务方方面面的内容。老师们生动有趣的讲解，案例分析与答疑解惑充分结合，讲台与课堂积极互动，脑海里深深烙印下鲜活的知识。在学习期间，我们每堂课都是满勤，认真听课、做笔记。下课以后，又到学院图书馆、电子阅览室和税务书店阅读和购买了课外书籍及相关理论报刊，及时更新自己的知识结构。最为让人

感动的是，学校在安排好我们食宿学行的同时，在每个宿舍配备了电脑，便于大家进行交流学习。

大家把平时工作中遇到的难点、热点问题带进课堂，经过老师的讲解，课堂互动，豁然开朗。通过培训，大家感觉自己站得更高了、看得更远了。在轻松愉快的氛围中，我们提高了思想认识，丰富了理论知识，拓宽了思维方式，对以后的税收业务工作起到了很好的推动作用。

美丽的校园让我沉醉。虽已过烟花三月，盛夏初秋的校园却风情无限。风景如画的长沙构成税院一道亮丽的风景线，漫步其间，花香四溢，绿树成荫，诗情画意，倍感宁静。校园的美是如此独特，如此绚丽。而“求实、精业、勤廉、笃行”的校训和浓厚的文化氛围，让我感到责任和使命不再空泛，有许多理由催人奋进。作为一名地税纳税服务一线的干部，得到组织的信任和培养，一定要把“本事”用在服务经济建设上，用在税收工作创新实践上，以良好的精神状态和饱满的工作热情投入到税收工作中，努力开创基层税收业务工作新篇章。

衷心感谢领导和组织给予的宝贵机会，感谢学校的辛勤付出，感谢班主任老师的热情关怀，让我重温了做学生的幸福。本次学习，不仅是一次美好的圆梦之旅，一段足以让人铭记的人生经历，更是一次人生境界升华的起点。本次培训的所得、所感、所思，无疑将会影响我的工作、我的学习甚至我的人生。

## 服务事迹简介篇六

通过这次支行组织的服务导入培训，虽然只有短短的几天时间，我觉得自己的变化很大，心态年轻了，也更有了激情和活力。在三位老师的指导下，通过观摩学习，并参与标准服务的导入实践，老师用图片、录像等方式把我们的日常工作和服务表现记录下来，然后在培训会上跟大家一起探讨，点



评哪里做得好，哪里还做得不够。我深刻体会到，这几天的培训与演练，深深触动了我的每一根神经，意识到“服务就是银行的最大竞争力，形象就是营业部亮丽的风景。”的真正涵意。

几天的时间，前来办理业务的客户普遍反映，我们的服务完全不一样了，于是与我们的沟通也多了，距离一下子拉近了，客户的信任度提高了，也更加增强了对提高服务质量的信心。

网点文明标准服务的导入，让我感受到了服务就如同照镜子，我们对客户的微笑，对客户的尊重，真正受惠的是我们自己，客户的满意能让我们快乐的工作，每天都有一份好心情。同时，通过学习，更能激发我们不断地完善自我，超越自我，使自己的服务更标准，更规范，更专业，这也是我们在为自己创造一笔人生的财富，还有我们何其幸运，又何其幸福，就现今的就业环境，我们的工作也会令许多人羡慕的，我们是否更应该珍惜目前我们所有的一切，做一个懂得感恩的员工，只有努力工作，才能真正成为一个合格的农行人。

## 服务事迹简介篇七

今天距离7月26日的服务与礼仪培训已经接近两周了。行里精心的准备，使我有幸聆听了专业资深专家的指导。原以为是枯燥乏味的业务学习，在专家老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，真实的案例、幽默风趣的语言，深深地感染了我，使我感触颇深。

在商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。实习的这段时间渐渐地熟悉了商行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开始的时候觉得银行柜员的工作很简单，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉了的业务，按照行里的规定，完成着属于自己的“任务”。但渐渐发觉，一切规定都是在

告诉我们怎样做是对的，而怎样会做得更好，这就需要我们自己发觉了。参加工作的这段时间，有一位对我来说是比较特别的客户，她是一位五、六十岁的老大娘，带来的钱是用报纸精心包着的，询问后知道她是想把钱存一个定期。大娘很亲切，我便耐心地回答着她的问题，深怕我的回答还有让她不明白的地方，但就是这样一个让我觉得很平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问我：“你们这有揽存任务吧？”我很疑惑的点了点头，大娘很肯定的笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧”。我不断地和大娘说谢谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话却让我的心里比喝了蜜还要甜。因为她肯定了我的工作。然而我知道，是大娘诚恳的态度，和善的微笑打动了我，真正应该做到的是对待每一位客户都是给以真诚的微笑和最用心的服务。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，甚至练到腮帮子发胀，这才认识到，在银行里，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有的时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜面工作中，常常发生因为所要办理的业务手续相对比较繁琐的时候，当然不是所有的客户都可以理解银行，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时候需要的是更周到的服务，更耐心的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法。在非原则性的事上不要随便对客户说“不”。

所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，这绝不是一种表面的东西，它应该是

我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个商行人所具备的习惯和品格，这种思想就是要有集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良意识，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

我们的商业银行被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于丹东商行我是一名普通的员工，但是对于客户，我就是丹东商行”，我们要真正做到爱行如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

## 服务事迹简介篇八

五月八日，黄冈市农村信用社2015年第一期优质服务培训班正式开班，我有幸成为九十八名受训员工当中的一名。通过聆听张晓红老师的讲课，我对优质服务有了更深层次的认识。以前认为“只要对客户微笑，认真办理业务”就算是优质服务了，现在才明白，这些仅仅算是我做为一位银行业从业人员的基本服务，还远远达不到优质服务的标准。

张晓红老师说：“服务有四种境界，达到并超越客户的期待只能算是基本服务，更进一步的还有满意的服务，超值的服 务，以及难忘的服务。”而优质服务的水准线在哪里呢？在满意的服务与超值的服 务之间，只有做到了超值的服 务才能算是进入了优质服务的殿堂。银行业的服务从以存折为主的1g

时代起步，花了十多年的时间才进入到以银行卡为代表的2g时代，却是以飞一般的速度迅速进入到以服务竞争为核心的3g时代。目前市场上金融业服务趋同性日趋显著，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些便民设施、微笑加站立服务，这些形式上的举措、表面上的文章已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转从业人员的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。像招商银行就凭借他们23度的优异服务和扎实的专业技能从众多银行机构中脱颖而出，不仅赢得了客户青睐，也赢得了更多的效益。可见为客户提供优质的服务，是我们信用社发展的内在需要。为信用社培养更多的优质服务人才，是我们的立社之本。

做好了服务就是切实做到了敬业。工作中一定要有良好的服务心理，不要认为为别人服务是一件低下的事。首先自己要快乐，快乐是可以传递的，其次要专心，用心用智用情去服务，重要的是学会感恩，对客户心存感激，对单位心存感激，对生活心存感激。有了良好的服务心理，我们才会有完美的工作态度。对待客户主动热情、细致周到、恪守规范，那都是自然而然的事。当客户在办理具体的业务时，我们不仅能做到文明有礼，更要做到又快又准，缩短客户等待的时间，让他们感受到我们对业务的熟悉程度，提升他心中对我们的信任感。当客户希望我们为他提供理财建议时，我们能根据客户的实际情况、实际需求、经济能力，理由充分、分析透彻地给予建议，用我们良好的专业素质让客户感受到关心和尊重。做到这些，我们就能实实在在的把基本服务提升到满意、超值甚至难忘的程度。做到这些，我们就能实实在在的为信用社的发展贡献一份力量。

## 篇一：优质服务心得体会

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利

益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

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。微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“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。微笑是对客户最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到棠树信用社接受我们的服务。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行

服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

篇二：

## 一、努力完善美好的教师形象

### 1、努力塑造良好的教师仪表形象

美国心理学家研究结果“像什么”比“是什么”更重要，既然选择了教师这个行业，那么我们就得像个教师，就得具备教师应该具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体现在交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，应该时刻牢记尊重对方，考虑对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个人民教师，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依赖你，我们应该给家长一种“稳”的感觉，让他们把孩子放在我们这安心。

### 2、微笑伴我行

微笑是一种人人都懂的体态语言；微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳；幼小的孩子需要我们的呵护，应多给孩子一些微笑；这些道理大家都懂，但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们必须努力做到不把自己的情绪带到工作中来，这里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的企业将面临倒闭，当时他会是一种怎样的心情，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不知道这个事实的存在，直至他以这种乐观积极的态度再次取得成功。那么他是怎么做的呢？原来他家门口有一棵大树，每次下班回家前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢？他在将自己所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他

的家人是多么的幸福。那么我们不妨也试试这个办法。

## 二、对照先进，寻找差距，努力创新，提高自我

也会脱口而出等等所有这些都值得我们深刻反省。教师的一句话、一个举动都将影响到幼儿的一生，我们应该认识到自己肩负的重任，时刻以优秀本站为您提供大量免费范文！教师的先进事迹勉励自己，对照自我，寻找差距，不断提高自我，特别是作为年轻教师，更应该多向老教师取经。有的年轻教师包括我自己有了疑惑，有时会因某些顾虑而羞于向老教师请教，这是多么愚蠢的想法，我们应放下包袱，多向书本学习，多向老教师请教。

当然只走前人走过的路，我们只会停滞不前，没有创新就没有活力，就没有发展，年轻的我们更应具备挑战问题的勇气，勇于创新，敢于跨过前人的足迹，再攀历史的高峰，用自己的青春和热血谱写新的篇章。

后的每一天。

## 篇三：

云霞开锦绣，万物启芳华！时值初夏，正是充满生机和希望的时节，为了积极响应医院开展深入贯彻卫生部“优质护理服务示范工程”的活动要求，在“5.12”护士节纪念日那天，我院召开了“优质护理服务示范工程”动员大会，伴随示范病区的三位护士长签署的责任状，我院的创建工作正式拉开序幕。

我科作为第一批示范病房，为创建“优质护理示范病房”进一步落实有效规范的护理措施，让护理服务更贴近患者、病房、社会，从而提升护理形象。根据本科室的特点，在护士长的带领下针对如何开展优质护理服务，护士长组织全体护士利用休息时间进行了多次讨论，大家统一思想，我们改变

了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。重新调整岗位职责，实行整体护理分管床位，保证床位分配到入、各项护理责任到人。责任护士主要完成基础护理工作，如生命体征测量、病情观察、晨晚间护理、功能锻炼、出入院接诊等，并协助患者生活及饮食，如喂水喂饭、擦身抹洗、大小便等生活护理；治疗护士全面评估患者病情变化，按照护理程序完成患者的临床护理工作。同时，护士长对基础护理内容进一步细化，对分级护理的基础护理措施作出了明确规定，并制订了每日和每班的工作重点。在分工明确的基础上，强调护理小组之间的协作精神。

(2) 在进餐前，各位护士共同协助患者就餐，了解患者进餐情况；在临睡前，了解患者的心理情况，对睡眠质量较差的患者，提前做好睡眠指导护理，保证患者的睡眠质量；对于生活自理能力差的患者要给予重点护理，协助一切生活料理，如入厕、脱衣、盖被等通过明确职责、细化工作流程，保证了患者得到高效、全方位的护理。最让患者深有体会的是基础护理明显到位。3a床的李爹爹因心衰住进了我科，同时因患有痛风，在饮食上必须非常注意，入院接待他的护士特意打电话到餐厅说明此事，要求餐厅师傅配餐时特别注意，患者家属看在眼里，非常感动，连声向护士道谢；还有16床的付某也是患有心律失常、短阵室速的患者，同时心脏衰竭，长期血压偏低，在家不舒服也一直没敢洗头，护士长亲自解释做工作，在经同意后要求帮患者洗头，结果就为了这事，患者非常感动如此这般的例子数不胜数。我们用行动实践着“优质护理服务”的贴心工程。

护士们通过自己掌握的专业知识，在照顾患者的饮食起居的过程中，不但能及时发现病情变化，同时可起到心理安慰的效果。许多患者反映“花钱请护工家属还不放心，现在好了，有护士帮忙，只需打个电话就行。”两个多月的工作下来，病房大部分的患者都说：“你们上班挺辛苦的，工作量大，可你们不但没有怨言，而且服务质量也是一流的。”这段时



间以来，科室好人好事层出不穷，精彩亮点比比皆是，护理满意度提高了，一张张康复的笑脸，一声声真心的感谢，包含着护理工作无数艰辛的付出。多少护士加班加点，迎晨曦而来，披星月而归，多少护士把委屈和责难埋在心底，把满意和微笑留给患者，她们正用一言一行谱写护理优质服务的新形象！

优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

篇四：

从优质服务开展以来，很多让我发自内心的感受和想法。每个人也为其自己对优质服务的理解而作出了自己特色的优质举措。而我觉得加强沟通是共建和谐医患关系的重要内容之一，因为沟通是架起医患关系的桥梁，作为医护人员应主动营造医患双方相互尊重、相互沟通、彼此配合和共担风险的医疗氛围。

首先，要建立医患信任关系。尽管医患关系不和谐的成因有多种，但医患之间缺乏真诚的信任仍是主因。目前，因为种种原因，不能满足患者对多元化医疗服务的需求，使患者信任度降低。建立医患信任的主导是医护人员，只要我们切实转变服务意识，做到认真诊疗、合理用药，帮助患者早日康复，才能在工作中偶有失误的情况下，也能得到患者的理解。

其次，医务人员须与患者真诚沟通，。因医务人员不愿与患者沟通，或者不会沟通、沟通不到位而引起的医患矛盾占绝大多数。所以，改善医患紧张关系，应从规范我们的行为入手，强化医务人员的沟通意识，掌握沟通技巧，真诚与患者沟通。医患沟通并不复杂，只要在患者就诊、住院、检查、出院或存有异议时，多说一些安慰、解释、鼓励的话，就可以收到良好的效果。

第三，医务人员的责任意识要通过细节服务来体现。由于医疗服务维系的是患者身体健康和生命安危，医务人员对工作忙累不应有任何抱怨。因此，应强化医务人员的责任意识和服务意识并要从点滴做起。

6月11日，我们参加了卢氏联社组织的规范化导入培训班，我受益匪浅。看似平凡而普通的柜台业务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值，现就服务谈谈自身的感受。

首先，我们要在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变，机械地重复浅显的服务流程往往在不知不觉中导致客户的流失。要细心的记住来我行办业务的高端客户和老客户的名字，这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美，要做好潜质客户的识别。从细节和小事培养自身的洞察和控制能力，寻找每一位客户与其他客户不同的细节，尽量为每一位客户提供差别化的服务，往往温馨的人性化服务就是体现在服务的每一个细节之中。处事机智巧妙，从容自信，真正做到了超越平凡，追求卓越。这就要求我们要有很强的集体荣誉感和归属感，要通过自身的服务感染每一位临柜的柜员，激发团队良好的服务氛围。另外要善于解决突发事件或客户纠纷，对客户问题的有效处理将更能增强客户的满意度。其次，做好优质服务必须深刻领会服务的内涵。服务既是一门语言艺术，更是对客户的一种感情和态度。贯彻“以客户为中心”服务理念，关键是要培养对客户的感情问题，积极营造满足客户需求，保证客户满意的文化氛围。时时处处都把客户的愿望、需求、权益放在心上的员工，温馨的话语就会从内心自然流露，心相通话相投，服务工作就没有做不好的。

最后，服务需要注重细节。一位管理学大师曾经说过，“现在的竞争，就是细节的竞争。”细节影响品质，细节体现品位，细节显示差异，细节决定成败。市场竞争日趋激烈，银行之间产品或服务在大的方面差别不大，差别往往在细节里，成也细节，败也细节。一个真心实意地在细节上下功夫的银

行，其产品或服务的品质也一定非常优秀。的确，细节就是我们服务的细枝末节，就是我们服务过程中的点点滴滴。而一个完美的令客户满意的服务过程就是由这样的一个个细节构成的，任何一个细节出了问题都会使服务出现瑕疵从而造成客户的不满意。

通过这次学习，使我进一步了解了优质服务的深刻含义，我会把这次学到的知识灵活运用到实践中去，争做“优质服务文明”窗口，尽心尽力接待每一位客户，尽职尽责办理好每一笔业务。

### 篇一：微笑服务心得体会

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上，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！

篇二：

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。

### 篇三：

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

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。

## 篇四：

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，那么这种微笑又有什么用处呢？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。