

# 2023年图书的教案(通用8篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么你知道心得体会如何写吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 拒绝酒驾心得体会篇一

今天下午，我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课—由黄经理主讲。

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是—服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的“角色”。

对于服务企业来说，“微笑”永远是让顾客或业主感受到物业服务的最“基础”。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说“你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴”。听了这句话，我久久地回忆着—真挚的微笑，让我们与业主的“距离”拉得更近，那样将是一副“和谐”的画面。

1、解决问题;当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从“问题”的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如:有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服

务的必要性。

2、细节人性化;xx小区是个智能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到“酒店式的委托代办物业服务”。

3、服务快捷;业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如:有业主反映入户门要安装“猫眼”，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务;那么□xx将是个和谐的小区。

## 拒绝酒驾心得体会篇二

我经过两天专业的培训受益匪浅，最重要的一点就是，目前我们和先进的客户服还有一定差距，所以我们需要学的还很多，并从xx老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业中，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉

的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时刻保持自己心情愉快，这样，也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌客户需求，以我们最大的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是和客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问题解决。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创包商银行一流的客户服务！

### **拒绝酒驾心得体会篇三**

三天培训转眼即逝，时间虽然不长，但我觉得收获很大，深受鼓舞。通过这次培训，我也感到很受教育，对我今后的工作和学习有很大的帮助和启发。

首先，作为一名年轻力量的员工，能够参加这次培训，感到荣幸的同时，也伴有一些压力。入行将近两年的时间里，对自己所从事的这份工作，憧憬很多，迷茫也很多，通过这次客户经理培训，使我形成了更深的客户维护和客户营销的知

识框架，学习到很多新的理念和意识，更多的客户服务技巧，对自己的职业规划逐渐清晰，也对自己的职业目标更加有了信心。

其次，最大的感受就是自己比上学时还要认真听课，但仍感觉很吃力，因为时间安排很紧凑，每天早八晚九的课程使得三天过得特别充实，当然有些知识在课堂上也没来得及消化及时，需要在日后的工作学习中慢慢吸收。

还有，感触最大的就是这不仅是一次客户经理培训，更是对我们全体学员进行了“团队建设”的精神洗礼。我们从第一节开始就进行了分组设置，之后所有的情景演练和讨论都是以小组为单位进行，并进行积分，在培训进行的过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都希望为自己的团队争取更多积分，都在为着自己的团队而努力加油，做最优秀的团队，通过这样一个分组设置，无形中是对我们的团队精神培训，也让我深刻地认识到，在日常的工作过程中，要以我们整体团队为着眼点，注重团队精神和集体配合。“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有效地结合在一起，各自充分地发挥每个人的特长，为着一个共同的目标前进，才能做到最好。

在当前的经济发展中，银行已从金融业转向金融服务业，但是，传统意义上的外延式服务，如微笑服务、三声服务、幽静的环境等等，已经无法满足客户的需求，只有加强内涵式服务，如对客户细分实行分群管理、差别化服务、针对不同客户群实行量身定做理财产品、使客户在我行的产品有单一变成多种、实行亲情式服务、站在客户角度分析挖掘需求、提供适合客户的方案和产品、帮助客户提高产品收益等等，才能留住客户，才可以打动客户的心，重而挖掘更多客户资源，才能有同他行抗衡的竞争资本。其实只要我们能创新思维去搞服务，去抓服务，才能使我们的服务水准上升为一个新的水平。那么这样就要求我们每一个员工尤其是客户经理转变思想转变工作态度和方法，适应新的市场行业要求和挑

战，不让自己进步，就会被淘汰。

在三天的学习中，真的很感谢马老师的辛苦授课，我们坐着听都稍觉疲惫，更别说她一直站着不停地为我们讲课。还有让我很感动的就是在学习讨论中，一同学习的老师们给我们年轻学员们分享了很多经验，提供了很多建议，也给我们了很多展示锻炼的机会。

最后，谨以自勉：知之非艰，行之惟艰，知难行易，知行合一，行我所信，信我所行。

## 拒绝酒驾心得体会篇四

今天小编为大家收集整理了关于邀约客户的技巧和应对拒绝的话术,希望大家会喜欢,同时也希望给你们带来一些参考的作用!

1. 摆正心态，别人不需要是他损失，同时总结产品优点。
2. 每次通话记录下来，善于总结自己的话术，为什么被拒绝。
3. 打电话前把自己想表达的关键词写在纸上，以免紧张语无伦次。

1. 有潜在或明显的需求。
2. 有一定经济实力消费，消费你所销售的产品。
3. 联系人要有主动权，能够做主拍板。

1. 在找资料时，要找到老板名字，打电话直接找老总。若对方问是谁，说是客户或朋友，这样找到机会会大一些。
2. 换公司不同号打，不同人接会有不同反应，这样成功几率

会大些。

3. 随便转一个分机再问(不按零转人工)可能转到业务员或人事部，这样可躲过前台。

4. 如果你觉得这个客户很有戏，就不要放弃找其他同事帮忙打，顺便考验你的同事，自己也学点东西。

5. 以合作身份。如:你好!我是……公司，帮我接下你们老板电话，昨天发了份传真想确认下。

6. 不知道负责人姓什么，假装认识。如:找下你们某经理，我……，如果回答没此人可以说:噢，那是我记错。他的名片我弄丢，请告诉他贵姓，号码多少。

7. 不要把自己号码和姓名留给接电话人。如果遇到负责人没空，就说“没关系”什么时候有空?你看我方便什么时候打来，要不下午再给你打。

30秒告知三件事:

1. 我是谁代表哪家公司
2. 给客户打电话目的是什么
3. 产品对客户有什么用途。

电话里介绍产品要抓重点，突出我们产品吸引客户。

1. 习惯性拒绝客户。

要转移他的注意力。如:我们是有团购的，(让顾客明白不是卖给他)作用可以提高员工积极性，维护好他的客源关系，提高自己效益。

2. 客户反对情绪，有时我们不知客户心情好坏，适不适合沟通，可以通过语气及态度判断。

学会倾听，帮他化解烦躁心情，为以后沟通中，对你的善意表示回馈。

3. 客户为人师反对，客户挑产品不足地方，客户也深知这个世界上没有十全十美产品，他只想表达他自己有多厉害、多懂行。

洗耳恭听表示客户说的很有道理，什么产品多少都有瑕疵，听你这么一说让我学到很多。然后表达自己不足，也满足客户虚荣心，也达到自己销售目的。

真实反对意见包括两方面：

a. 需要方面有几种形式：

1. 暂时不需要，有需要给你打电话

原因是我们开场白没有吸引顾客，那么我们就要调整话术，重点讲我们的产品能给他带来什么。

2. 你发份传真/资料过来过来看看，到时候再说。

那下次打电话就考虑，产品能给他带来什么。

3. 我还要考虑考虑/再商量商量

我们要找客户“考虑的真实含义。可以询问你担心哪方面？这样可了解我们的原因。问清原因找出解决方法。

4. 我们有合作商。

哦，那恭喜你，不知道你合作是哪家，也许我有帮助你的地

方?若客户有兴趣我们分析下对手优势，然后说出我们产品不同处，引起客户兴趣，然后再说多个选择多一个机会，也不会造成什么损失。

5. 现在我很忙，没时间和你谈。

我们说没关系，看明天下午方便吗?我带资料去你那拜访下具体的，不忙再谈。如果还是拒绝告诉顾客发个邮件，或其他的，约个下次联系机会，给客户个缓冲时间。

b.价格方面反对，电话尽量不要谈价格，如果非让报价，先报个大致价格，方便顾客讨价还价。

第一次没谈成要给自己留后路

电话行销步骤：

1. 问候客户，自我介绍

2. 寒暄赞美说明意图

3. 面谈邀约

4. 几种拒绝处理的话术：

让我感触特深，打电话销售，其实和我外现实中很相似的。就像老板不在家?你是谁家代理的?我们有供货商啦?这些现象都回荡在我的耳边，下步就是我要揣摩研究自己话术来用。

还是老大说的数量级到了，自然会了也明白了。多么好的案例，如果早知道这么做一定会有更大收获，毕竟才刚刚开始，加油!为自己点一百个赞。

熟悉人情做透，下步需要建立人情关系的，可以借鉴。



## 拒绝酒驾心得体会篇五

最近公司给我临时派了一个新人，跟在我后面跑客户，意思是说让他跟我学。其实我是这样想的，一个好的销售，一定要坚持自己的想法，不要轻易相信别人，不要沿着别人的路线去走，这样你只能比你学习的那个人差。下周我将带着这位小弟去盐城进行客户拜访。

在拜访客户之前，一个好的销售一定会做好功课。昨天我发现我所带的那个小弟连我们公司产品的型号，尺寸大小都不知道，这样的销售出去的结果可想而知，所以我得不得把我客户中几个小客户给他去跑。

一个销售在拜访客户之前，首先对自己产品了解是最基本的。还有对竞争对手的产品你也应该熟悉，优劣势在哪？就目前而言，我所接触的客户问的最多的问题就是：你们产品的优势在哪里？如果你可以把产品的劣势说成是你产品的优势的话，我相信你足够成为一个优秀的销售。

拜访客户之前，还需要注意自己的穿着，另外你名片以及手机所放的口袋，手机不宜暴露，不要让意外事件影响你客户的情绪。

到达客户那里，你一定要兴奋，任何客户都不喜欢跟一个死人说话。尽量选择客户想进行的话题去进行，不一定限于产品本身。尽量让客户说，从客户那里了解到更多的信息。作为我从销售工业产品，我的客户基本都是理性消费者，他们和那些买衣服的人不一样，他们都是经过深思熟虑后才会采取行动。曾经有一个调查发现，成功一个客户你需要平均拜访7.2次，这个数目对于工控界来说也许还是太小。所以你在拜访客户的时候一定要稳重，不能太急，你所拜访的客户不可能在你拜访一次后就会购买你的产品，所以销售是可有可无的，这个道理大家可以慢慢体会。当你拜访客户的时候，客户已经不耐烦了，此时你必须选择离开，选择合适的时候

再去拜访。我曾经遇到一个客户在炒股，我意外的选择了这个时候去拜访，而且我看到对方电脑上绿色比较多，所以这次拜访不得不提前结束。

## 拒绝酒驾心得体会篇六

人往往会按自己的主观意识去想事情或处理事情，但也会因为这意识而不能很好的解决问题，子曰：己所不欲，无绝于人，而这句话所揭晓的是处理人际关系的重要原则。

己所不欲，勿施于人是孔子经典妙句之一，而孔子所言是指人应当对待自身的行为为参照物来对待他人，人应该有宽广的胸怀，得人处事之时切勿心胸狭窄，而应宽宏大量，宽恕待人，倘若自所不欲的，硬推给他人，不仅会破坏与他人的关系，将事情弄的僵持而不可收拾，一切以个人利益为中心，只顾及自身的感受，而忽略他人的感受。

今时今日这样的服务态度，或者是处理人际关系已经是行不通的，就如我们汽车美容客户服务一样，如果你凡事都是单一的，以个人的意愿或主观思想为前提，而忽略客户的要求、意愿，轻的话会使客户产生疑虑，严重的是感觉你忽悠或是欺骗他。

举个例子：有一个客户开了一辆白色丰田佳美汽车，过来你店里洗车，你看到客人漆面很脏，而且有很多氧化层和雨迹斑。首先就觉得，哇！有项目可以帮他搞了，漆面那么脏可以帮他做抛光、封釉了吧！如果你完成没有顾及客人的感受和意愿，就对客人说：“哇，先生你的车好脏喔，一般洗车是处理不掉，你车的漆面的氧化层与雨迹斑的要封釉才能解决问题的，还一直介绍抛光封釉有几种价格，那么你是客人你会怎么想呢：车都还没帮我洗就要叫我做其它项目，分明是你只想赚我钱，没真心真意帮我处理解决问题。

在处理以上的这种情况，我们应该先考虑尊重客人的想法，

隐藏目的，不要一味的想要客人做项目，首先应立即帮客户处理问题，才找适当的时机去建议客户，说出车的现状是需要保养封釉的项目才能把车搞得漂漂亮亮。

一个好的服务是促进和保证客观企业使命的一个使者，所以我们应先以真诚、礼让、尊重来对待客户，不要以自己的主观意识，不考虑客户的感受来强加或强求客户，也就是“己所不欲，勿施于人”，这是我们对客户服务的禁忌。

## 拒绝酒驾心得体会篇七

“毒品”，离我们非常的遥远，但对这个词，我们却无比的熟悉。下面是本站为大家带来的珍爱生命拒绝毒品心得体会，希望可以帮助大家。

毒品，是每个人都不敢靠近的一种东西，因为人们都知道，一旦靠近了它，就不能再舍它而去，会对它上瘾，所以有许多人都畏惧地躲开。但有些人会对毒品感到好奇，这种好奇心促使他们坠入深渊。只要一旦染上了毒品，就无法自拔！

毒品分很多种类：有海洛因、白粉、摇头丸、冰毒等，这些都能危害人们的身体健康，甚至还危害其家人，导致严重的后果，这也给社会带来不安。

我曾看过这样一篇报道：有一名16岁的女孩子，因和爸妈呕气而离家出走，在附近的一家歌舞厅里疯狂地喝酒，在这时，一名男子递给了她一杯酒，说：“尝尝我这个，我这个比你那酒喝下去更刺激。”那女孩听完后，也没有什么戒备地喝了下去。喝完后她感到很兴奋，随着音乐的劲爆，她走进舞池，疯狂地甩着自己的头。

她并不知道这是毒品摇头丸起的作用，而后她的头在音乐下一直摇下去。随后的一段时间里，她就恋上了这个舞厅，看

到那个不认识的男子递给她那杯酒时，就跟看到了荒漠里的一滴水。她也曾想不去喝那杯酒，可她控制不了自己，极力地想喝那杯酒。后来，她的父母发现了她的异常，送她去医院才知道，原来自己的女儿染上了毒品，他们只好眼里含着泪把她送进了戒毒所。

看完了这个故事，让我懂得了毒品的危害性，它并不有利于我们自己的身体健康，只会对我们造成伤害，所以我们要远离毒品。

随着社会的发展，科学的不断进步，贩卖毒品及生产毒品的人也越来越多，导致更多的人接触到毒品。而我国刑警在毒品这一方面也取得了较好的成绩。但是犯罪分子的猖獗，使得我国刑警在打击毒品方面还应加快脚步，严惩这些犯罪分子。

对于毒品，我们不应畏惧，要勇于面对，让我们用法律武器来打击毒品，让我们的社会更加和谐，更加安定和美好！

今天，学校组织观看了禁毒教育片《毒品的危害》。经观看，我知道了毒品分为两大类：第一类是精神药物，它包括：摇头丸，安纳加，咖啡因，冰毒，海洛因等；第二类是麻醉药物，它包括：美沙酮，杜冷丁，可卡因，吗啡等。

据我所知，世界每年大约有250万人被毒品害死，这些人是怎样上瘾的呢？这共有三大特点：第一是引起人们的好奇心；第二就是以为毒品能治病；第三是被朋友的诱惑才吸上毒的。吸毒的人为了得到毒品，不惜倾家荡产，为了毒品，不惜卖妻卖儿；所有的一切罪都归于毒品。毒品是一种诱惑，多少人抱着侥幸的心里碰上了它，最终走上了绝路；毒品是一种危害，多少人因为它而家庭破裂。

影片中还讲了3位年轻人，他们是因为好奇心才吸上毒。但是他们为了筹集毒资，既然冲进别人家里持刀乱砍，致多人受

伤，然后又将现场财务洗劫一空。这时他们才十七岁啊，这十七岁是生命中最美好的花季，但却因为吸毒走向了犯罪之路，浪费了自己青春，辜负了父母的期望。看着这些我的眼里充满了泪水。我不禁问：是谁毁了他们？是毒品，那些可恶的毒品导致了一场场悲剧的发生。

当我看完影片时，那泣血的哭诉，滴血的眼睛，那一封封忏悔书，

仍浮现在我的眼前。毒魔是可怕的，但是只要人们珍爱生命，远离毒品，病魔就会变成一位“俘虏”倒在我们的脚下。我相信，在不久的将来，世界会变成一片有光明和辉煌。

“毒品”，离我们非常的遥远，但对这个词，我们却无比的熟悉。我们懂事以来，就常听父母老师说：毒品之毒猛于虎。而他们，也无时无刻地教育我们要“珍爱生命，拒绝毒品”，不断地唤起我们对毒品的认识，自觉抵制毒品。

现在，社会上仍有不少的吸毒者，他们被毒品弄得人不像人，鬼不像鬼，有的甚至葬送了生命。许多青少年朋友有许多也已身陷其潭而不能自拔。在他们当中，或许因交友不慎而误入其途，或许出于莫名其妙的好奇，或许抵挡不住刺激的诱惑……种种的原因使他们染上了毒品，使他们失去了朋友、亲人对他们的信任，从而走上了犯罪的道路。吸毒者们在毒瘾发作时，有如万箭穿心，求生不得，求死不能。此时，他们已丧失了理智，走上的无疑是不归之路。在他们眼中，他们的生存唯一的希望是设法获取毒品，他们已经人性泯灭，甚至会有人为获取毒资品铤而走险，危害社会。总之，吸毒使他们丧失了理智，丧失了自我，丧失了自己人生的目标！

事实证明：毒品是害人害己，危害社会，危害国家，一天不铲除毒品，社会就一天不得安宁，国家就一天不得繁荣，久而久之，祖国的大好河山将被葬送。

1840年鸦片战争的爆发，使帝国主义者打开了中国已封闭已久的大门，他们在欺压人们，掠夺大地的同时，还带来了鸦片。鸦片的出现，使我国将近200万人民染上了毒瘾。此外，还被外国人称之为“东亚病夫”。为了令中国强大起来，在1839年6月3日，林则徐在虎门公开销毁鸦片。

时代在发展，人类在进步，如今的中国已在不是昔日那任人宰割的时代了，中国人已不再是“东亚病夫”了，中华人民共和国的不断强大，使我们祖国在世界的地位越来越高，为了祖国更加繁荣昌盛，为了人民安居乐业，为了使我们年青一代更为健康地成长，希望全世界的人民团结一致，共同努力，坚决彻底铲除毒品，决不让毒品玷污我们每一个人的身心健康。

毒海无涯，回头有岸！垂死的蚂蚁，只要一息尚存，都会坚持不懈地和命运做斗争，迷途的人们，相信你们也能步如正道，只要你们和毒品战争到底，生命一定会更加美好光明。让我们永远记住：珍爱生命，远离毒品！

共2页，当前第1页12