

微笑培训计划(汇总5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

微笑培训计划篇一

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，也是高速公路管理方所追求的，而它是最核心内容就是微笑传递，微笑传递含有收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间两个要素。

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?现在收费管理所就是要打造出一流的“温馨收费亭,愉快伴你行”的服务环境,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。

微笑服务培训心得3

微笑培训计划篇二

本次培训会议上的讲话让我受益匪浅,其中记忆最深刻,也是在本次会议中多次提到且要做到的就是那一句“加强纪律性,革命无不胜”,我们要始终把这句话当成自己的座右铭和行动指南,时刻挂在嘴上,印在脑子里,落实在行动上。

通过本次学习我又增长了知识,又有了新的成长——执行力的真正含义和如何成为优秀的执行型人才:特别是对做结果的认识到了更深的层次;了解了一个优秀的执行型团队对于公司以及个人在今后发展的重要程度。

在公司，优秀的执行型团队无疑是公司强大生命力的体现以及公司发展壮大的有力保障，企业核心竞争力的基础。没有公司的强大就没有个人的经济保障，古话说的好“大河无水小河干”，同理，如果公司没有有力的发展，个人又如何会有长足的发展和优越的经济保障呢！

所以公司的生命力强大了代表的是个人的发展时间和空间大了；公司壮大了、竞争力强悍了代表的是个人的经济利益有保障了。从而得知公司想发展壮大就必须有优秀的执行型团队。而优秀执行型团队的基础是优秀的执行型人才，因此为了公司及个人的长足发展首先要从我做起力争成为优秀的执行型人才。

从对结果的深层次了解知道了结果对应的是责任只有敢于承诺、勇于承诺形成“责任意识才能更好的完成结果。从结果的更深层意义知道了“完成任务丰结果”，只有完成有时间、有价值、可考核的任务才是真正得到了结果。而优秀执行型人才做结果，首先是把结果锁定为最终目标，利用结果导向指导自己矢志不渝的做下去，最终达到自己的目标。以此为依据将是我们成为优秀执行型人才的有力保障。

而企业想要拥有真正的执行型团队光靠个人是不行的。要从集体入手，和同事，合作伙伴一道，成为优秀的执行型人才。部门间要有明确的客户关系，公司员工必须对客户负责，必须满足客户的需求。达到客户需要的价值。因为客户价值是企业生存的底线，也是自己在公司的生存底线，所以对客户负责也就是对自己负责。

作为销售公司的业务员，认真是执行力的真正核心；要秉承结果提前，自我退后；锁定目标，专注重复，是执行的方针；决心第一，成败第二；速度第一，完美第二；结果第一，理由第二的理念，因为这是执行的关键也是流程的保障。立志我们一定会成为优秀的执行人才，我们的企业也定会成为拥有优秀执行型团队的强大企业。

这次培训我准时参加了并认真的做了笔记，可谓获益匪浅，身和心都得到了成长，我想很多人和我的感觉是一样的。狼性文化中的狼并不是凭借体形庞大，也不是凭借力量，而是有合作共赢的意识，团队中的成员要讲规矩，讲纪律，有规矩而不刻板在工作上保持协调统一，才能发挥出更大的力量。因此，我们要不断地加强自我的纪律观念和服从意识的修炼，自觉遵守公司的规章制度，就像军人将服从当作自己的天职，是自己的第一义务一样，严格遵守纪律，不断铸就、增强我们这支狼性团队铁的战斗力和战斗力。不断在工作中、业务中提升自己，与同事们一道，为公司的发展壮大贡献自己的力量，提高自己的业绩！

微笑培训计划篇三

此次培训，我学习了真情微笑从新开始、微笑故事分享以及一线服务人员不规范的微笑服务举例，对于微笑有了更深刻的理解和认识。微笑能够提升美感，使我们具有感召力，能够带来许多意想不到的作用，为企业带来效益；不规范的，也许是不经意的僵硬或懒散，就能将我们努力的成果化为乌有，为企业带来不良的影响。

我们仅有真正理解了微笑的好处，我们才能发自肺腑地去微笑，透过理论的学习，我们能够不难理解微笑的含义，衍伸到主动地做，需要一个自我的调整，这需要改变我们的固有工作习惯，从而养成良好的行为规范。

水滴石穿，我们的努力从量变到质变需要一个过程，这个过程是漫长也许是艰难的，我相信，一个品牌的建立是来之不易的，坚持职业的服务是伴随我们品牌成长的始终，也是对我们坚持的最好回报。

首先要从我做起，避免不专业、不职业的行为，其次要影响、教育身边的员工，也和主管一样，乐于避免不良行为，逐渐构成一个良好的氛围，对好事要坚持表扬，对不足要勇于提

出批评、总结，逐步完善我们的团队。

以上是我对此次培训的一些心得，我会在以后工作中努力应用，争取为公司做出自我的贡献。

微笑培训计划篇四

大家好。时间过得很快，来到淮南所收费站工作已有两个多月了。来到这个新环境中，有很多的不懂，也面临着问题。在领导和同事的悉心帮助下，我学到了很多，让我成长了很多。转变自我角色，努力适应新环境、新工作、新同事。

在两个个月的实习工作中，学习了入口发卡、出口收费、道口设备认识了解、日常卫生维护、亭内仪容举止、微笑服务。也逐步的认识到，在熟悉掌握业务知识的同时，提高微笑服务质量的重要性。对微笑服务有了初步的认识与见解。

我们收费所是从事服务性工作，在保证自身效益的前提，让广大司乘人员满意是我们工作的核心。最大可能的提高司乘人员的满意度、愉悦度是我们最求的目标。所以微笑服务显得格外重要，在当今和谐社会主义的大环境中，微笑服务更加彰显我们收费人员神奕风采。

分的表达尊重、情切、友善、愉悦的情趣。能购很好的与广大司乘人员进行沟通，缓解紧张的气氛，消除陌生、消除怨气、消除彼此的距离，微笑不仅可以提供高层次、高规格的礼貌服务，更可以时刻彰显我们高文明素质服务。

我们每天要在收费亭中工作八个小时，要时刻微笑的对待每一位司乘人员。但人有悲欢离合，好坏情绪的波动，空暇无聊时间的枯寂，都会影响我们微笑的质量。但我们又要时刻准备着、微笑着，这就需要我们自我内在调节，掌握正确的方法与要求。如何调节微笑、如何展现微笑，是我在实际工作中经常遇到与思考的问题。

微笑本来就是一种行为艺术，是在脸颊绽放的魅力。微笑这是一个在我们日常生活中经常提起的词语，他很简单做起来也很容易，有谁不会“笑”。但我们高速收费员不一样，我们要笑还要持续的笑，高兴了要笑不高兴也要笑，微笑对我们而言是一种情感行为，但更是一种职业要求。我们的微笑是工作的一部分，我们的微笑要亲切、自然，但是在八个小时的工作中我们要怎样才能使微笑变的情切美丽呢？我认为我们收费员要对形色万千的司乘人员始终保持微笑，需要谨记两个部分，一是博爱、二是用心。

么慢、取笑你笑的不够真诚、你要有博爱，你要换位思考，当你是一位司乘人员是，等了长时间你也有抱怨，面对一个笑的很勉强的笑脸，也许你也会博笑一而。当你恶意刁难无理取闹受了委屈事，我们更要坚强，我们更要有博爱，以一颗博爱的心宽恕别人，也要有颗博爱的心宽慰自己，既然我们选择了收费员的这份工作，我们就应该承受住这些时常发生的事情。这样的事情多了，渐渐的学会了用微笑来对待，保持平和的心态。当别人对你微笑时，我们就应该悠然而笑，因为我们的微笑获得了尊重。微笑有一种作用，对朋友，微笑是友爱；对伤害过自己的人，微笑是宽容；对陌生人，微笑是交流。所以，如果我们心中充满博爱，将微笑作为每天工作的一个爱的习惯，那么就可以预先消除许多不必要的怨气，化解许多不必要的争执。就有了好的心态好的微笑。

第二；就是用心。工作就需要我们全身心的投入，我们在工作是要认真，好多人把工作的八个小时看成混的八个小时。这当然干不好工作。全身心的投入，长时间的微笑一般都难做，这就需要我们付出更多的努力，当看见车我就开始微笑，在收费发卡过程中持续的笑，无论监控是否监控到，都要认真保持，不能侥幸偷懒。微笑服务的每一个动作，都要认真的思考，具体到每一个点上，标准化、规范化。我们只有加倍的努力、加倍的付出。我们才会有更好的成绩。用心去做，就能把微笑服务做的得心应手。

我们调节自己的内因的同时，我们还需要加强外因对我们的影响与帮助。我们要放大外部因素对我们的帮助。

第一：要向领导与同事请教。像我们新员工有很多的不足，工作很不熟悉，做的不够到位，这就需要我们向他人请教。他人能够更好的发现你的缺点不足，给予我们于指正。学会与他们沟通，互相交流工作经验，更好的提高微笑服务质量水平。

第二：要经常查看录像做好回头看。查看自己的录像，作为一个旁观者观看自己的录像，在观看录像时就可以轻易的发现其中那些做的不正确、不足之处，予以纠正。我们需要调看微笑服务做的较好同事的录像，仔细观看他人优秀之处，吸取他人精华以弥不足。跟监控员做好交流，让监控员留意观察你的欠缺，及时通知你，才可是你在第一时间内纠正自己错误。

我们在微笑中享受工作，在微笑中体验快乐，热情主动的微笑服务，才能创造和谐的关系。给别人一个美丽的微笑，换来自己美丽的工作。

微笑服务对于我一个新员工来说，要做的还有很多，任重而道远。至今我还是存在着很多的问题与不足，希望在以后的工作不断的改正自身的不足之处。能够不断提高自身微笑服务的质量，给广大的司乘人员一个自信、亲和的微笑。

微笑培训计划篇五

1、进一步更新教育教学理念。

新的教育理念是课程改革实验工作顺利开展的前提，为全面推进素质教育注入了新的活力，而教师是实施新课程的根本主体。因此，我们切实认真组织教师开展了校本培训工作，

通过以教研组集中培训学习等形式，分专人讲座、集中培训、个人自学等多种形式相结合，为教师搭建学习的平台，积极学习新课程，从而不断转变教师的理念。先后学习了《平行四边形的面积》《利率》《乘法笔算》等方面的教材分析、等有关讲座，使教师积极投入教学实践当中，体现课改的新理念；同时，每位教师都认真做好记录，及时反馈小结，交流心得感受，从而不断促进教师专业素质的发展。

2、重视校本教研活动。

学校本着以教师为主体，校本研究为载体，培训为依托，积极探索教学新模式。我们组织教师出外听课学习，学习别人先进的教学方法和手段。之后，我们集中评价、分析讨论、交流。各位老师都写好一份好的听课感受，切合实际谈出自己今后教学发展的方向。

3、积极开展教研组活动，以课题研究、专题研讨、经验交流、校本培训等方式开展好教学研究工作。

4、开展听课、评课的研讨活动。通过互相听课、评课，取长补短，不断提升自己的教科研能力。

1、认真落实集体备课制度。本学期我们将继续实行集体备课，认真落实集体备课制度，切实提高备课质量。主备教师要把握好教材的重、难点和知识间的内在联系，创造性地处理好教材。广泛借鉴各种优秀教案，根据本校学生实际情况设计出优秀教案做好备课和研讨工作，各位教师要积极参与集体研讨，根据学生实际情况和自己的教学风格进行个性化的修改，写出个性化的二次备课。每月教务处教学常规检查。