

学会微笑心得体会 微笑服务心得体会 (大全7篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

学会微笑心得体会篇一

微笑，是人类最美的语言，微笑，像花儿一样，传递着芬芳和友爱。用心微笑，真诚服务对于在江南银行工作的我们来说必不可少，是提升服务质量的重要因素。今天，彩虹之星给我们展示了她的微笑，通过她的指导，我们的微笑更加自然更加真诚。

微笑是一种力量，在银行业竞争激烈，强手林立的今天，要想更好的提升品牌价值，优质服务是至关重要的，江南银行一早就提出了要将服务做成我们的产品。而发自内心的微笑，又是其中的关键。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑；是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑；是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。平时我们就应该多进行微笑联系。练习微笑时一方面注意脸部肌肉的放松；另一方面要练习眼睛笑，眼睛笑有两种：“眼形笑”和“眼神笑”，要学会用眼神与人交流，这样的微笑才会更传神、更亲切。在此基础上要练习文明用语和注意微笑与手势的结合。其次，要有一颗“我工作我快乐”的心。你改变不了客户，你可以改变自己，你改变不了政策，你可以改变态度。人与人之间尊重与被尊重应该是相互的。客户最想得到的是我们优质的服务，真诚的微笑。而且从观念上也要从领导要我做转变到我要为客户做。有时我们也会遇到一些不顺心的事，受到了委屈，难免也会

心情不愉快，这就需要我们保持积极乐观的心态，控制并调整好自己的情绪。

作为前台柜员，我们的微笑服务流程应该是这样的：当有客户前

来办理业务时，首先要流露出淡淡的笑容，让客户感到我们的对他的尊敬我们对他的重视，让他们有宾至如归的感觉。当客户提出他想要办理的业务时我们的微笑应该更加灿烂一点，加上合适的响应让客户感到自己的需求能够得到满足感到我们服务的热情。当客户的业务办理好时我们应该双手递交物品，面带笑容的送别客户，让客户心情愉悦的走出江南银行。

微笑看似很简单，但是再简单的东西要坚持就不是那么容易的，我们应该多练习微笑，用心接待每一位客户，发自内心的将我们的微笑服务贯彻到底，这样的微笑服务是对顾客最好的礼遇和尊敬也是我们最基本的表现！

学会微笑心得体会篇二

其实我觉得天虹是非常不错的一个超市，里面的东西很齐全，格调设计很有味道，最重要的是里面的用品和食品都是通过非常严格的检擦的。例如蔬菜，他们每天都有人员去作检验的。

天虹超市内面有很多独一无二的产品，都是注明”天虹专售“，这个芒果干可好吃了，对于一个不爱吃零嘴的人来说，居然做到每到这里必买此物，这个芒果干味道不算很浓，淡淡的，最重要是无加防腐剂，无香精，无色素，对健康无伤害，甜而不腻，总之吾爱之也。不过就是份量少了一点点，我坐着坐着，不到一个小时就能把它解决掉了。

天虹超市的确是有些东西是很贵的，例如，蛋类是很贵的，

水果和蔬菜有些是贵得吓人啦！药材类就更不会去看了，一个字：贵。

可是有些时候有些东西却又很平宜，就是打特价的时候，平宜得少根筋，像平常卖16块多的饼干，特价时就能卖到10块钱，平常卖6-7块的苹果，晚上9点钟就卖4块多，所以嘛，去天虹走的时候要挑晚上噢！

喜欢天虹商场的另外一个原因是他们的服务团队，我敢说比任何一家超市的服务员都要有素质，最重要他们的服务态度非常非常地好。记得有一天，跟朋友去逛天虹时，不小心把放保鲜袋的铁架子撞倒了，很大一个响声，（其实我自己都不知道是怎样弄倒它的）整理水果街的那个服务员看到我正想把它扶起来时，他马上跑过来笑着说没关系的，我跟他说了声不好意思，他带着很灿烂的笑容再次跟我说没关系，因为他的态度太好了，使得我非常内疚，同一个晚上，我自己都不知道怎么搞的，朋友很辛苦才挑好了两个又大又红的莲雾给我拿着，谁知道一不小心其中一个滑手了，结果掉到地上，我很紧张地捡了起来，然后有一个服务生看见了，他又带着那能让你说不出话来的笑容跟我说，没关系的，可是我说：水果跌烂了，他马上接过已经烂了的水果笑着说：烂了就烂了吧！没关系的，不用那么紧张。然后他没等我回过神来就把水果收走了，我原本想拿去买单的，可是人家都说了没关系了，我又能怎么办呢！这个超市的服务也太好了吧！真是一个以顾客至上的超市才能做到这样吧！换成别的超市，一定要你买单，这是种习惯了。看来天虹超市是下定决心痛改这一服务观念嘛！很好，支持您！

如果你想去体验一下这种非常好的服务质量，你可以选择去天虹超市，你不一定要跟我一样拿人家的水果去扔，你只要拿些东西去打称，就知道什么才是好的服务了。

喜欢逛天虹超市，喜欢天虹的高质量服务，喜欢天虹有品质的保证，所以某些产品的高价格是有道理的。

如果在厚街这个小镇上，在服务行业里，能够多些机会体验带笑容的服务就好了，客人开心之余，你的工作也会变得很快乐，这不是又赢吗！

开拓的动力，是不远的成功。

学会微笑心得体会篇三

世界上有一种永不凋零的花朵，它就是微笑。只要是有人类的地方，就有它的存在，越是高尚的人，微笑之花就越美，越灿烂。

艰苦的奋斗，换来了收获。《雀之灵》的创作表演者杨丽萍看了她的表演后，也深深地感动于邰丽华这位聋哑人在听不到音乐和节拍的情况下，赋予《雀之灵》另一种动人的神韵。从15岁起，她到过全国20多个省，访问过亚欧美洲等30多个国家和地区。被誉为“全世界六亿残疾人的形象大使”、“美也友谊的使者”□20xx年，意大利授予她“第三千年”国际奖。

邰丽华生活在无声的世界里，却是始终面带微笑，以一种积极、乐观的态度笑对人生，于无声处吟唱嘹亮的旋律，展现出生命的蓬勃力量。

我要学会微笑，做一个高尚的人，学会把这种花朵带给生活中的每一个人，我要让它开放在我的生活中，因为它是美丽的，因为微笑的面孔能让自己年轻，也能让看见我的人变得年轻。

怀着赤诚的心，真挚的心，将微笑留给伤痛，伤痛会渐渐消失；把微笑留给弱者，他们从此会迎难而上；给邪恶一个微笑，他们会良心发现，自己耗费青春还能弥补回来；给强者一个微笑，他们会更加忘情的工作，不断创造着更加美好

的世界；给自己一个微笑，让自己天天快乐，快乐地度过每一天。

学会微笑，做生活的强者，做快乐的使者。

学会微笑心得体会篇四

自从上次经过“微笑礼仪培训”以后，我的收获异常多。对其中微笑服务理念“ $1+1=100$ ， $100-1=0$ ”印象十分深刻，“一流的管理加一流的服务赢得司乘人员百分之百满意”、“发挥团队精神，必须十全十美，100个人里面一个人做得不好影响整个团队”。应对司机，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

微笑服务能够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。

笑有很多种，要笑得亲切、甜美、大方、得体，仅有对服务对象尊敬和友善及对自我所从事工作的热爱，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，应当把个人的一切烦恼、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，从此刻做起，从点滴做起，用微笑去服务过往司乘人员，把工作做得更好。

学会微笑心得体会篇五

在我们的生活中，会面对许多的挫折，而每一次的挫折，都需要我们拥有一个正确的心态，去面对。而要拥有正确的心态，首先要学会微笑。

在不知不觉的时候，我们已经过了很长的风雨年头，我们在稚气笑容、幸苦生活中长大了，逐渐地走向大人们说的成熟。

有些人想是这么想的，可当挫折、失败、困难……一切来临时，久昂着头的人们也有可能会把头低下来。因为人毕竟还有可能有缺乏，信心的，生活的过程的惊险在于坎坷，而坎坷的艰难在于坚强啊，也许我们可能会从失望走向光明，因为光明能使你看到成功。

我们的更易如天空的天气，当我们阴着脸，就好像天空在下雨，如果我们要看到漂亮的彩虹，就非要敞开自己的心情，给心放松，对着生活笑一笑，彩虹就长在你的心里了。

学会微笑，学会自信，雅量和大度。拥有一个正确的心态，去面对生活。你会发现世界因此变得美好。你的人生将因此而充满成功。

学会微笑心得体会篇六

一个微笑，可以使人阴雨的心挂上彩虹；一个微笑，可以使浩瀚的天空繁星点点；一个微笑，可以使人在人生的路上拾起信心与希望。

微笑，是一种坚强的正能量，它如大海一般纯净，如天空一样湛蓝，如心跳一般感受到生命的跃动。

事实上，微笑就像歌声一样让我们的心灵插上翅膀，带给我们前进的动力与坚强。

当我们想到过放弃时，别怕，给自己一个微笑，请你相信阳光总在风雨后。

生活中，或许微笑是我们生活的必需品，记得那是刚入七年级的时候，那时的生活生不如死，因为初中的转折点改变了我的习惯，休息与时间，我每天都会到很晚，每当想到作业还有那么多，我就抱怨，憎恨，我时刻都能感受到时间的嗒嗒声，仿佛在一步步侵蚀我的灵魂，这时候，我想放弃。

放弃吧，我的内心在嘀咕，但是我不能，我深深的吸了一口气，脸上渐渐泛上笑容，告诉自己深呼吸，给自己一个微笑，告诉自己我仍在奋斗，给自己一个拥抱，告诉自己我需要坚强，一份坚强，告诉自己我不能放弃。

如今我习惯了一切，就像鱼儿可以在水中自由遨游，就像繁星一样拥有的自己的天空，就像自己的微笑一样找到了一份坚强。

是啊，在茫茫人生路上，我们经历了多少坎坷，多少沮丧，多少失败，而就在这之中，我们不要忘记给自己一份坚强的微笑，告诉自己：“别怕，快要结束了，不能放弃”。

微笑是北方上空的一颗明星，为我们人生照亮方向。

微笑是雨后空中的彩虹，让我看到希望与坚强。

微笑是浩瀚天空中一束流星，让我感受到瞬间永恒带给我的力量。

学会微笑吧少年！生活就是要跌跌撞撞坚强的走下去！

学会微笑吧少年！生活不是每天都称心如意！

学会微笑吧少年！给自己一个坚强的微笑和永不言弃的自己！

学会微笑心得体会篇七

有一句苏格兰谚语说得好：“微笑比电便宜，比灯灿烂”的确，一个小小的微笑，毫不费力，却能产生无穷魅力。微笑是不用翻译的世界语言，但它却能传递亲切、友好和愉悦。

农凤娟团队的微笑服务培训，从高速公路明服务的意义、微笑服务的意义、微笑的标准、练习微笑的方法、明服务用语，肢体礼仪标准等方面为我们进行了细致讲解和示范，让我们领略到了微笑服务标杆团队的专业化和规范化，深刻体会到微笑服务深植于心的强大力量，让我们明白了缺少微笑的服务是不完美的服务。

“高速公路收费站是一扇展示社会形象的窗口，每个人坚持微笑服务是一项光荣的使命”，基于行业竞争越越激烈的现状，一线员工的微笑服务是整条高速形象和服务质量的代言，彰显着整条高速公路的管理水平和服务水平。

通过培训，我们可以了解到微笑服务的重要性在于，第一，微笑服务能带良好的印象，要想通过短暂的“一面之缘”创造美好的影响力，微笑服务必不可少；第二，微笑服务能提高工作效率，员工自己热情、主动、自信、微笑地进行服务，不仅利于身心健康，还能调动司乘内心的好感，稳定焦虑急躁情绪，从而有利于收费工作的顺利进行，大大提高工作效率；第三，微笑服务可以创造更多的效益，窗口服务人员体现着高速公路和收费站的形象，如果每个员工能做到微笑服务，司乘人员对收费人员就能产生良好的印象，从而给予收费站和整条高速路的认可，实现多收费、收好费的任务。

张承高速是名副其实的生态路、旅游路、景观路、奥运路。微笑服务对于我们说至关重要，因为作为张承高速的一员，我们要通过明服务和微笑服务传播中华礼仪，展现现代中国精神风貌，展示张承高速的靓丽温馨。当然，可能我们的收费是一个不断重复的枯燥过程，若能始终保持愉快的心情，

保持良好的心态，“微笑服务”也就变成了一容易的事。

随着社会的发展，人们注重服务的意识越越强烈，要想在竞争中求生存，求发展，就必须以具有特色的微笑服务赢得更多人的青睐。收费站作为明窗口，只有微笑温馨，服务用心，才能拉近彼此的距离，让服务在真情中延伸。