

# 武警述职报告士官班长工作总结 武警部队士官个人述职报告(模板5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。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 行业心得体会怎么写篇一

以前我也发过和填过一些这样的问卷，但那都是帮同学或朋友发的，所以实际上这是我的第一次，很新鲜，但那也很辛苦，感受也很深。从问卷设计到问卷发放再到问卷分析，还有最后的报告总结。一张小小的问卷，一本薄薄的报告，却给了我们一次深刻的体会。

在这次问卷调查后，我也及时总结了做调查问卷的心得，

第一、首先自己必需对问卷的意义、目的充分了解，因为有一部分调查对象会问你为什么要做这样一份问卷，做这样的调查意义何在。

第二、学术研究的调查，务必要做到认真、客观、详实。所以应该广泛的发放调查问卷。而如果调查范围过小，则不免造成较大的误差。

第三，问卷的控制。发出去的问卷，不管最后是否有效，都应该收回，尽量不让问卷流失。

第四、要有严谨的工作态度和积极的心态！无论什么时候，遇到困难时，自己的心态和态度要积极，虽然挫败的情况会经常走到我们的身边，但我们必须好好总结，把问题的要点找出来。

这是一次深刻的经历，它让我学到了交际的技巧、实践的重要、团队协作的珍贵以及做事要保持一个积极仔细的态度，要善始善终！这样的学习经历要比只学习书本上的知识更有趣，也使知识掌握地更实际更具体，相信也会对我们以后的工作有很大的帮助。

最后，我想说的就是，我们已经是大学生了，从某种程度上来说，大学就是半个社会，我们要学会如何与他人之间的交流与沟通。重要的是，我们在大学学到知识同时，要学会“学以致用”。将理论与实践相结合，多接触社会上实际的东西，而不能停留在自我的，纯粹的理论中，尽可能拓展自己的知识面，为以后自己真正的迈向社会做好准备，才不会被这竞争激烈的社会所淘汰！

## 行业心得体会怎么写篇二

我局全体人员集中学习了县委十次党代会精神，开展了勇当“五个表率”、建设“五个枣强”的大讨论活动，并观看了“发飙女警”警示案例。透过学习讨论，我总结了以下几点心得体会。

加强对国家、省、市新形势下，所制定的路线、方针、政策的学习，跟着形势走，在工作实践中加以利用，政治理论知识是干好本职工作的基础的基础，只有丰富的政治理论基础，才能在实践工作中，少走弯路。利用一切时间学习业务知识，学习《就业促进法》、《社会保险法》和《失业保险条例》，熟悉精通自己工作的业务知识，为群众搞好服务。时刻遵守局机关制定的各项规章制度。

无论做什么工作，从事什么职业，都要把全心全意为人民服务装在心间，只有心中有了人民，你在履行岗位职责中，就不会存干好干坏都与自己无关的想法。其实我认为干工作就是认真履行自己神圣职责，不徇私情秉公办事，个性在劳动部门工作就应把群众随时装在心间，站好岗，履行好职责，

勤勤恳恳工作，认认真真做事，对得起自己从事的职业。

提高自己的素质，时刻认清自己的位置。劳服处工作繁琐，涉及面广泛，和下岗职工、失业人员等弱势群体打交道比较多，我要时刻提醒自己要把来访群众当作自己的亲人朋友，时刻笑脸相迎，给他们一个座位，沏一杯温暖的茶。耐心细致的解答国家的政策法规，使群众尽量得到满意的结果。

我觉得有时间或抽出必须的时间观看违法乱纪警示教育案例，对自己是有好处的，会起到警钟长鸣，警示教育的作用。透过观看，自己就有的放矢，少走弯路或甚至不会走弯路，因为案例经常会提醒自己，让自己摆清位置。

总之，提高服务水平，转变工作作风，加强自身素质，才能为我局在“十二五”发展中贡献出自己的一份力量。

## 行业心得体会怎么写篇三

今天是x年x月x号，昨晚怀着期待的心情入睡，今日又抱着紧张的感觉醒来。

平日里爱赖床的我，今日听到闹钟声后立马起床。我的内心有个声音一直跟我说着：我是军训成员中的一份子，我需要把自己认真地投入军训中，严格要求自己。于是在不知不觉中，一系列动作迅速连贯。是的，我们的军训从今日睁眼的第一刻就正式开始了。

早上的动员大会中，我们注视着国旗缓缓升起，耳边的国歌响起时，我热泪盈眶，每一次的升旗仪式，都让我心潮澎湃，我的爱国热情将永远保持。爱国爱家，爱校爱生活，广大青年在学校的引导下将努力成为高素质的综合性人才。动员大会上，我们听了副校长、书记对我们的认真叮嘱，明白了他们对我们的良苦用心。这些，我都将铭记于心，拥有一颗炽热的心参加军训，这是我们新征程上的伴侣。

大家分开训练后，操场上响起了此起彼伏的：“一二一”“一二三四”，充满了青春的激情。我们扬着梦想的风帆，踏着坚定的步伐，有力地喊出了我们的热血。从一开始的懒懒散散，到后来的训练有素，这是大家共同努力的结果。

伴着教官的一声：“齐步走”，大家都尽力协调好彼此，配合彼此的步伐，可中间仍有免不了要重走的时候，一次次又一遍遍，大家还是十分认真，互相加油打气。因为大家的目标是要成为更好的自己，要把集体打造得温暖而又团结。

衣服要整齐，踏步走的时候手臂要伸直，齐步走的时候排面要标齐，这些要求将充满我们未来的两周。严肃的训练场，温暖的学院大本营；严格的教官，热心的导生，让大家在军训中既得到锻炼，又收获感动。按下来的两周，大家要继续加油！

## 行业心得体会怎么写篇四

在房地产行业，销售人员就是一个公司的形象代表。我们掌握的知识层面决定我们在客户心中的定位，同时也决定公司在客户心中的定位，也更加的决定公司在客户心中的印象及名誉。我们必须用我们的形象来树立公司的名牌，也有必要得到客户对我们的肯定。因此我们得学习更多：对公司的全面了解，房地产法律法规，以及政策，专业名词和术语；对区域内的项目有整体认识和了解；对所在项目规划，理念，风格，结构等了解；各项税费的计算和时间等等有关房产知识。太多的东西需要我们去学习。

作为“战斗”一线队员，经营理念的传递者，客户购楼的引导者，多重身份的扮演使得我们必须比别人优秀，必须懂得比别人全面，认知也必须比别人深刻。在与客户的交谈中，我们必须扮演主宰身份，正因为如此，察言观色，随机应变，人际交流，承担，学习总结等此等词语必须用我们的行动来诠释。所以素质的提高是有必要的，而销售技巧的提升也是

必须的。

怎样去提升销售技巧呢?没有一个标准式的答案，但有一点就是：用理论指导实践，用实践证明理论；用行动牵引思想，用思想辅助行动；总结经验，分析原因，吸取教训。

“活的老，学的老”不断的用知识来武装自己。删除昨天的失败，确定今天的成功，设计明天的辉煌。在今后，我会左手抓起素质，右手抓起技巧，气沉丹田，奋力向上举起双手，合二为一，散布周身耀眼光环，成就大辉煌。

经过三个月的销售培训，我们第六期销售培训班已经完成了课程，顺利结业了。在这三个月的时间里，我们既获得了难得的学习机会，增加了销售理论知识，又结识了来自各线的销售同事，增加了友谊。也是很有意义和成果的培训。

## 工作总结

我是20xx年毕业于郑州中原工学院，其后到江苏苏州、昆山工作大概1年左右，中间也在几家公司工作过，但由于各种原因，没有坚持下去。后来又回到郑州，刚好公司20xx年9月招聘毕业生，于是才进入公司。

经过这段时间的培训学习，我们增加了知识、更新了理念，对于销售工作有了一定的了解，这对我们以后为人处事和工作学习都会有很大的好处。

我认为做好销售应该做到以下几点。

第一、 做事先做人，做销售也是一样的。我们在做销售的时候不仅是推销产品，也是推销我们自己。只有让客户认同了你，接受了你，才会想要了解你的产品，做进一步的沟通。所以，我们在接触客户或者平时都要有良好的素质，好的为人，这是最基础的。销售是一个富有挑战性的，很有成就感

的工作，促使自己不断接受新的挑战，接触到新的问题。使自己越来越成熟。这也是销售人员在销售中自身的能力不断的提升，更适应这种工作的结果。从而使自己的做人更游刃有余，也更成功。

第二、心态也是销售中的重要因素。首先，心态要好。实践证明，销售业绩的80%是由心态决定的。只有树立了正确的销售心态，敢于面对失败，敢于奋斗不息，敢于立即行动，才能走出一条完美的销售之旅。技巧的发挥需要以积极的心态作为载体。只有心灵足够坚强和勇敢，技巧才能成为你取得优秀销售业绩的利器。销售成功的80%来自于心态。只有在挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观的心态的人，才能取得优秀的销售业绩。好的心态就是热情，就是战斗精神，就是勤奋工作，就是忍耐，就是执着的追求，就是积极的思考，就是勇气。只有具备了这些，你才能由平凡到卓越，由怯懦到勇敢，有脆弱到坚韧。

第三、做销售要勤快。都说销售工作是“拜访量定江山”，拜访量高业绩就好，拜访量低业绩就差，其实也就是说做销售要勤快，要多拜访客户，这的确是销售成功的一条很重要的因素。树立正确的销售理念，销售过程中客户不是一次拜访过了就可以成功的，也不是第一次拜访时没兴趣就永远没兴趣的，大多情况下第一次的拜访只是与客户建立联系，有关产品是否能满足客户的需求一类的问题是要在以后与客户的沟通过程中逐渐清晰的，成交一个客户可能就是要拜访五次、六次或者更多。因此，勤快在销售中是很重要的。勤快的销售员也会给客户留下很好的印象，一个经常去拜访客户的销售员一定会和客户建立长期稳定的关系，也便于订单完成后定期的进行市场维护，保持对市场的监控，帮助客户把产品销售出去。一个成功的销售不是找到客户，应该是帮助客户把产品卖到消费者手中。

## 行业心得体会怎么写篇五

久违的阳光穿梭于微隙的气息中，舒坦漫长。一道道纤绝的尘陌随着整齐划一的步伐扬起，四下飞舞的烟尘在温暖的阳光下闪烁着金黄色的光芒。操场上的我们如同一颗颗熠熠生辉的金子，在如火的军训中淬炼蜕变。

军训如火，燃烧自我。军训，顾名思义，是学生接受国防教育的基本形式，通过严格的军事训练提高学生的各方面积极向上的观念和精神。军训锻炼了我们，能让我们拥有铁的体魄，磨炼我们，让我们拥有钢的意志。“天行健，君子以自强不息。”读书可以增长知识，军训可以增强体魄。作为新一代青年的我们，光“肚里有墨”可还不够，还需要强劲的体魄来支撑。

军训如火，淬炼真金，王江红曾说“我们是铁，军训是火，经过挫折我们成了钢。”今日渐回暖的温度和冬日里略显炽热的阳光正如火般舔舐着同学们裸露的皮肤，带走本就稀少的水分和寒意。汗水悄悄爬上额头和脊背，浸湿帽子和单衣。所幸的是，在同学们的坚持努力下，汗水滴滴聚成坚毅的信念，神采奕奕展现别样的风采。我们用汗水定义成长，用坚毅代替惆怅，用眼神传递信心，用最响亮的声音，昂的热情喊出最坚定的口号。军训如火，将掺着“杂质”的我们“高温煅烧”，最终滤去杂质，迎来新生，淬炼成真正闪耀着的“真金”。

虽然总有人会说军训只有半个月的训练，还又苦又累，作为学生的我们没有必要让自己“遭这份罪”。殊不知，养成一个好习惯的最低时限正是半个月，军训不仅能帮助我们改掉陋习，还能养成早睡早起、积极锻炼的好习惯。“学生”早已不是“一心只读圣贤书”的代表，早已不是象牙塔里的、目不斜视闭耳塞听的角色，身体的锻炼也逐渐被摆上台面。军训也并不是遭罪，而是全方面提升自我的好机会，“吃得苦中苦，方为人上人”。

“惟其艰难，才显得勇毅；惟其笃行，才弥足珍贵。”正如广州大学2021年新年致辞中所说，艰苦困难是勇敢坚毅的前提，博学笃行是珍贵珍惜的条件。军训如火，燃烧自我。军训如火，淬炼真金。

新生参与军训后本人心得体会

## 行业心得体会怎么写篇六

担任班主任工作至今已有四年，深感其中的甜酸苦辣。我一直在思考如何做好班主任工作，同时也在实践中不断提高自己的班级管理水平，期望自己能成为一名智慧爱心型的班主任。下面我就从四年的管理当中谈谈自己的心得体会。

的谋略和应对技巧。学会用智慧、谋略洞察学生心理，去管理学生，才能较容易地获悉班级情况，及时扭转和改善班级不良作风，从而使这个班级在学习生活中更好地积聚实力的发挥他们的优势开发他们的潜能。

对于中职学校的学生来说，好大一部分学生的目的性不是很强，没有目标没有方向根本不知道自己现在要做什么，以后要做什么更是惘然，再加上正是青春期违纪现象比较严重。对于这些学生，班主任一定要让他知道学生应该怎么做，需要做什么，让他知道老师是在关心重视他，然后给他们树立信心确定目标。对于顽劣的学生要采用多种方法结合的教育方式，正面教育要让他知道什么是有意义的人生，人应该怎么去生活去拼搏，怎么作一个对社会会有用的人，什么是敬人者，人敬之，做事先做人等道理，适当的时候要采取惩罚的措施，但即使犯了较严重的错误也不要完全的否定学生，要给他改正的机会，并且多以提问的形式让自己罚自己，会起到一定的效果。在与学生的交往的过程中，学生对班主任必须有又敬又怕的感觉。光让学生有对老师的尊敬是不够的，要让那些不自觉，自控力不强的学生在心理上有一份担忧和顾虑，用对老师的怕来约束他自己的行为，要不然在很多时候



候都会明知顾犯的，尤其是没有老师监督的情况下更会做一些违规的事。所以在交往中对某些学生的关心，爱心一定要有一个度要把握好的，让学生有时觉得好象老师对他很好，又好象不是。做到这一点班主任就要想一些方法和计谋。这对管理好一个班集体有很好的效果。

关心、爱护每一个学生是我们班主任的职责。这种爱心，体现在我们每一个细小的行为中。每天一进教室，只要一看到哪个学生没来上学，我会立即打电话与其家长联系。宽容地面对学生问题，在班级管理时尽心尽责。班级的学生大致可分为核心层，疏远层与亲密层：核心层与亲密层的学生，一般与班主任关系较为和谐，不构成班主任头痛的条件。而疏远层呢，不是一些后进生便是些问题生，这些均有可能与班主任发生矛盾。在管理班级时，我一般不在公开场合与这样的学生发生正面冲突，避其锋芒，于班主任自己利在不损威望；于学生而言，也无损于自尊心。但有些时候有些冲突在所难免，此时，作为班主任，进行适当的心理调节便显得尤为重要。这时便要注重“躬自厚而薄责于人”。有一次，因为学生考试问题，我在班上批评了一个作弊的男生，这男生在班上顶撞我，我大为恼火，在班上毫不留情地讽刺了他一番。为此，我们结下了梁子，互不理睬。那几天我的情绪极度低落，一直对他的不尊重而耿耿于怀。后来，我便采取了一种做法，便是在一张纸上罗列这位学生的优点，然后再罗列缺点。结果，我发现这比例是十比三，我没有理由因为他的不懂事而抹杀他的优点，也没有理由不原谅他。过后，我找他谈，告诉他我的想法，也找了他谈话，师生间终于化解了矛盾。

要做好学生各方面工作、单凭一个班主任是绝对做不好的，而应形成以班干部为中心的学生骨干力量。班干部的确定非常关键因为班干部是一个班的核心力量，他们可以影响到班集体管理的难度和整体效果，所以对班干部的要求是：他们自身必须自我约束能力一定要强，也就是自己一定要能管得住自己，对自己一定要严格要求，在学生当中要有威信是老

师和学生敬佩信赖的人。所以班干部的选择一定要慎重：首先，选拔是基础，班主任可以通过委任、竞选自荐等各种渠道把那些表现突出，愿为同学服务，有一定组织能力的学生选任为班级干部。班主任不仅要选拔好班干，更应对其进行教育和培养，教育他们真正成为班级的带头人，要他们以身作则，树立为集体服务的光荣感和责任感，帮助他们处理好学习和工作的关系，处理好能力的锻炼与为同学服务的关系，处理好干部与学生的关系，同时在学习、生活上严格要求他们，使他们真正成为班级建设的排头兵；其次，培养是使用的前提，不能光使用不培养，教育是培养的继续，不能光使用不教育，当班干部有了一定的工作经验后，班主任要大胆地使用他们。不要束缚他们的手脚，让他们充分探索搞好班级工作的新路子，对工作中的不足要及时指出，对工作中的困难要予以鼓励，对工作中的失误班主任要承担领导责任，对工作的成绩要给予表扬和奖励，并定期召开班会，检查工作落实情况，总结得失，并加以改进，同时，对表现突出，工作、组织能力超群的干部，要积极向学生会、校团总支推荐，让他们发展自己的才能，为学校做好学生工作发挥更大的作用。

总之，管理好一个学生一个班集体是一个不断思考的过程，班级管理工作千头万绪，工作方法千差万别，形势和任务又在千变万化，让我们在实践中去探索总结行之有效的方法和经验，使班级管理工作的水平不断跃上新台阶。

## 行业心得体会怎么写篇七

“土豪只土了颜色，军训点亮了青春”。望着训练场上的这句标语，我们迎来了2019级新生军训的开始。灿烂明媚的阳光照在我们身上，我们淋漓的汗水挥洒在训练场上。晶莹的汗珠在阳光的照射下显现出七色彩虹，这正是我们军训的意义——所谓“不经历风雨，怎能见彩虹”。

军训，在大家心目中就是充满了教官的训斥。在我心里也不

例外。心目中的军训时紧张而又艰苦的生活，心目中的军训更是那无常响起的哨声。虽然现实与想象差异不大，但经过了第一天的军训动员大会，我想我应该充满信心，勇敢的去面对我未来的军训生活。

正如军训动员大会上xx营长所说的，军训会全方位的锻炼自己，提升自己。勇敢面对挫折，训练出吃苦耐劳的精神和苦中作乐的乐观态度。我们不是温室里的花朵，而是未来建设国家的国之栋梁，这小小的磨难不能难到我们，否则在未来的日子里，我们又怎么克服工作中未知的难题，建设我们的国家？军训能使我们养成不畏困难的精神，使我们身体素质等方面都得到发展；军训能磨炼出我们坚强的意志，使我们有强大的精神力量面对未来的各种挑战。一分耕耘，一分收获。相信我在未来的训练中，认真对待，全力以赴，不辜负学校给予的厚望。

同时，我也明白了，真正的快乐是苦中作乐。军训虽然使我们的身体疲惫不堪，但我们绝对充实了我们的精神世界。我与排里的同学聊天说事，彼此都亲近了很多。在宿舍里，与舍友一起打扫卫生，整理内务，也团结了彼此之间的感情。苦中作乐，只有尝过了苦有多“苦”，才知道甜有多“甜”。真正的快乐并不是一种物质满足，也不是简单的乐观主义，而是在经历了痛苦之后的心灵净化与人格升华。

军训时，虽然我们的双肩酸痛，双腿麻木，真正地体会到了苦与累，但我们不需抱怨它的苦难。它的辛苦和劳累，是在磨炼我们像树一样坚挺向上，不屈不挠的意志。它带给我们军人的尊严，军人的力量，这是一种不向任何人或权势卑躬的品质。就如俗语所说“没有一份寒彻骨，哪有梅花香扑鼻”。

“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”。这是军训第一天早上教官跟我们说过的话。我相信，我们认真刻苦的训练，终将能带给我们以缤纷的硕果！

# 行业心得体会怎么写篇八

## 服务行业培训心得体会(1)

我是一名来自河北的女孩，来到北京美丽屋参加工作也是我第一份工作。属实，虽然北

京的工作机会特别多，但同样竞争也会相对于激励。随后在出租屋无聊的日子里一直在网上

投简历，当时的自己并不知道要去干什么，便把很多公司都投了一遍。后来美丽屋的hr给

我打电话说让我过去面试，面试后我做了对比和找朋友帮我分析，综合考虑选择了美丽屋，就这样顺理成章的成为了美丽屋的一员。在美丽屋工作以来，说实话领导和同事都对我蛮不错的。自己也特别喜欢这样的环境。

公司有健身房，还有读书区，环境超级棒。然后氛围也很棒。入职还有很多培训和辅导。刚参加完雏鹰培训，分享分享自己的感想。

很枯燥乏味的过程的那种想法，让原本对服务行业不感兴趣的我，渐渐对服务充满浓厚的兴趣，服务作为一个大众化消费群体，我个人认为服务最主要的是一个具有挑战性、完善自我的行业，而且与生活紧密相连。但经过这次培训后让自己明白我们要做到百分百的正直的人，承认自己的无知。并且我也学会了怎么样去约束自己，谈吐文雅、举止大方、行为规范。做一个积极乐观的人，真好。并且感受到了很多阳光、团结、积极进取的团队气息，身为美丽屋的一员必须时刻提醒自己肩负责任与使命。

公司的这一次培训，从培训的效果就可以看出公司对培训是非常着重的，老板及培训人员都做了很多准备，让我们在培

训内充分感受到了公司对员工的负责的态度和良苦用心，让我们融为一体，我们在未来的工作中端正心态，更加努力!更加自信!有付出就有汇报!学习能让人进步，工作能让人自信，相信我们在不断地学习和工作经验当中让我们把租房服务变得更加美好。

## 服务行业培训心得体会(2)

明珠商厦组织的入职培训就要结束了，虽然时间很短，但是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情况，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

### 一、语言能力

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，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，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客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。售货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，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

## 二、沟通能力

商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、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

## 三、观察能力

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货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购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

#### 四、记忆能力

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货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顾客的“生活百科全书”，使顾客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营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

#### 六、应变能力

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

#### 七、营销能力

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还

应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

### 服务行业培训心得体会(3)

明珠商厦组织的入职培训就要结束了，虽然时间很短，但是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情况，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

#### 一、语言能力

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工



具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，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，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客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。售货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，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

## 二、沟通能力

商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、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

## 三、观察能力

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活

动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行性的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货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购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

#### 四、记忆能力

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货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顾客的“生活百科全书”，使顾客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营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

#### 六、应变能力

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时

的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 七、营销能力

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

## 服务行业培训心得体会(4)

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，并从老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为顾客解答问题时，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，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，会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，以我们的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是我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，极积调整情绪，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，目地是更好的服务客户;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!

## 服务行业培训心得体会(5)

服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们酒店的每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无

法明显地表达出来。通过这次培训感触颇深，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

我想这次培训礼仪目的：让自己变成受别人欢迎的人——外国人把商务礼仪叫做“商务外交”。记得曾经在大学里礼仪老师常说对我们说三句话，第一句：“世界不会因你而改变”：要适应别人，而不是试图改变别人。在非原则性的事上不要随便对人说“不”，不要把自己的想法、看法强加于人。好心过度有的时候是一种伤害。所以我们应该做到：勇敢的面对生活，智慧的生活，凡是存在的都是合理的，只有合理的才会存在。不要试图去改变一切你看不惯的东西，因为不管你多么努力，它依然存在，因为世界不会因你而改变。艺术的生活，交往艺术：待人接物之道。

在商务礼仪中，有两大基本原则：一是要摆正位置，二是要端正态度。所谓“在何位置思何职”，是什么身份就要做符合身份的事才合宜。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系。干什么做什么，干什么说什么，干什么像什么，才能达到良好的沟通。

做为一名酒店的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的酒店服务人员！

## 行业心得体会怎么写篇九

尊敬的各位领导，同事们：

大家好□20xx年犹如白驹过隙，转眼已悄然逝去。回顾20xx年，是我们国家迎接世贸，对农村经济深入改革的一年□20xx年也是我们古冶联社各项工作突飞猛进、硕果累累的一年□20xx年更是我在各级领导的关怀和同志们们的热心帮助下不断学习，深入开展文明服务的一年。下面，我从思想和行动两方面对20xx年文明优质服务工作进行总结：

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的最佳途径。我只有心系储户，树立“储户利益至上”的思想，牢记“储户第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为储户提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为古冶联社的发展贡献自己的力量。

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦；而是应该出自真诚，发自内心，主动热情；更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢？过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的：

- 1、无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

- 2、我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使

用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3、文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4、为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学习，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5、没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制度

度和财经纪律，做到了不该说的话不说，不该问的事不问，保护了储户的商业秘密，赢得了顾客的好评。

不集溪流，无以成江河；不集跬步，无以至千里。我所做的只是xxxx联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈；我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光。

最后，做为对xxxx联社取得优秀成绩的祝贺，我用自己写的一首诗歌结束我的发言。

## 行业心得体会怎么写篇十

什么是优质服务本次的业务学习给我带来一份全新的感慨，也让我对幼教工作有了更深一步的了解和认识。对照自我以往的想法和做法，直觉汗颜。自我离优质服务型的教师还很

远，可是我们还年轻，年轻的人渴望着成功，渴望着人生价值的体现。年轻的我同样有一颗火热的心、满腔奉献的精神，我同样有用生命去耕耘、去创造、去奋斗的决心，努力去创造属于我的奇迹，就让行动说话吧：

## 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，就得具备教师应当具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体现在此刻交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，应当时刻牢记尊重对方，研究对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自我，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、信任你甚至依靠你，我们应当给家长一种“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我的情绪带到工作中来，那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境，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不明白这个事实的存在，直至他以这种乐观进取的态度再次取得成功。那么他是怎样做的呢原先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我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。

身边优秀教师的先进事例不胜枚举，其实他们所经历的那些事在我们的工作中也时有发生，但他们处理细小事情的方法、



态度以及从中释放出来的那种无私的爱、博大的胸怀和对工作的那颗炽热的心，却让我叹为观止。说说容易做做难，小小的事情却倾注了他们全部的生命和热血。看看我们：教室里少不了有大声的斥责，少不了异常喜欢那些聪明可爱的孩子。一句：“你怎样回事”

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，我们应当认识到自我肩负的重任，时刻以优秀本站为您供给很多免费范文！教师的先进事迹勉励自我，对照自我，寻找差距，不断提高自我，异常是作为年轻教师，更应当多向老教师取经。有的年轻教师包括我自我有了疑惑，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，用自我的青春和热血谱写新的篇章。

发展就是硬道理，质量就是生命线，我们所有的努力都是为了提高我们的教育教学质量，就让行动说话吧，相信我们必须会全力以赴，以全新的姿态、全新的服务迎接以后的每一天。