

# 五新五创心得体会(实用6篇)

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？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。

## 五新五创心得体会篇一

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有所谓的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地

消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！

## 五新五创心得体会篇二

### 第一段：引言（200字）

在当今市场经济的竞争中，提供高质量的服务成为各个企业取得成功的关键。我作为一名服务员工，深深认识到服务创效的重要性。通过不断的学习和实践，我体会到了在服务行业创造高效率的重要性，并且积累了一些心得和体会。

### 第二段：提高专业素质（200字）

提高专业素质是提高服务效率的第一步。通过学习相关知识和技能，我能够更好地理解客户需求并提供有针对性的服务。此外，我还参加了一些职业培训，提升了自己的沟通能力和人际交往技巧。这些努力将使我更加专业地进行工作，提高服务效率。

### 第三段：建立良好的沟通和合作关系（200字）

建立良好的沟通和合作关系是提高服务效率的关键。与同事和客户之间的良好合作可以让工作更加顺利进行。在与客户交流中，我努力倾听他们的需求并积极回应，从而更好地满足他们的期望。与同事之间，我积极参与团队活动，分享经验和知识，并与他们合作解决问题。通过良好的沟通与合作，我们能够更加高效地完成工作。

### 第四段：注重细节和个性化服务（200字）

细节决定成败，个性化服务赢得回头客。在服务中，我始终注重细节。无论是提前准备工作还是服务过程中的细致仔细，都是为了提供更好的服务体验。此外，我还注重个性化服务，根据客户的需求和习惯进行灵活调整，确保每个客户得到满意的服务。这种注重细节和个性化服务将使客户感受到尊重和关注，增加他们对企业的好感度。

## 第五段：持续学习与改进（200字）

服务行业是一个不断变化和发展的行业，我深知只有不断学习和改进自己才能保持竞争力。我通过阅读相关的书籍和文章，参加行业会议和培训，了解行业最新动态和最新的服务技巧。同时，我也时刻关注客户的反馈和建议，不断改进自己的服务方式。通过持续学习和改进，我可以为客户提供更加高效和优质的服务。

## 结尾（100字）

通过提高专业素质、建立良好的沟通和合作关系、注重细节和个性化服务以及持续学习与改进，我深深体会到了服务创效的重要性。只有通过不断努力和提升自己，我们才能在服务行业中取得长期的竞争优势。在未来的工作中，我将继续坚持这些原则，并且不断学习、改进，为客户提供更加高效和贴心的服务。

## 五新五创心得体会篇三

暑假是我们在学习的生活中所能度过的最长的假期，漫长的暑假中如果不做些什么，那这个暑假就会变得非常的无趣。经过我们几位同学的商讨，我们在这个漫长的暑假中制定了一些丰富我们暑假生活的活动。虽然比起正式的大活动来说我们现在能做的只是非常少的一部分，但是我们也为自己能给别人来来便利而感到自豪！同时，我们也让自己的暑假生活变得更加的有意义。

要说这次活动中最让人记的深刻的地方，那么肯定是在我们准备阶段的时候了。几个小伙伴有了自己的想法，都想去为社区做些事情，想要体验一下生活。可是一没经验二没计划，我们只能提出想法却难以付诸于实践。最后还是经过了老师的指导我们才找到了活动的方向。在之后的活动策划中，我们更是像在举行一场激烈的辩论会，好在有老师的协调下，

我们才最终得到了适合的计划。

在准备阶段的经验中，我感受到了许多的事情，最主要的就是“求助”。我们几个人思考了很久的问题，但是一直到最后我们才想起来向老师求助。虽然已经是大学生，但是也许我们还需要多依赖一下有经验的老师们。学会老师们的经验，这才是我们学生的目的。

等到了活动的开始，我们带着各自的劳动工具，去了最近的街道上去进行工作。草丛中的垃圾，墙上随意张贴的小广告……这些乱七八糟的东西都是我们处理的目标。同时在处理的时候，我在看到了城市中真实的一面。虽然平常走着没什么感觉，但是现在自己仔细的观察起来就会发现，街道上乱丢垃圾的事情非常的严重，有些甚至是环卫工人们刚刚清扫过的街道，但是很快又会出现新的垃圾！而且小广告的铲除，真的非常累人！

活动结束后，我们对这次活动最早也是最多的感受就是，“热”和“累”。炎炎夏日，在太阳下做着这些活确实是很难忍受。但是我们还可以休息，还可以在热的不想动的时候去买上一杯冷饮。可是那些在路上工作的环卫工人们呢？他们和我们不同，我们是活动，他们是工作。在这个炎热的夏天，他们却无怨无悔的做着清洁城市的工作，他们的毅力，让我们所有的参与者都感到敬佩。

## **五新五创心得体会篇四**

云霞开锦绣，万物启芳华！时值初夏，正是充满生机和期望的时节，为了用心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职责状，我院的建立工作正式拉开序幕。

我科作为第一批示范病房，为建立“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、各项护理职责到人。职责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，护士长对基础护理资料进一步细化，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。

在进餐前，各位护士共同协助患者就餐，了解患者进餐状况；在临睡前，了解患者的心理状况，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；对于生活自理潜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……。透过明确职责、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，在饮食上务必十分注意，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个性注意，患者家属看在眼里，十分感动，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，在家不舒服也一向没敢洗头，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，患者十分感动……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。

护士们透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，此刻好了，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！

试点病房的建立，挑战是前所未有的，没有固定的模式去遵循，我们只有在工作中不断总结、不断完善、共同探索、不断实践，共求进步，全心全意为患者带给全程、全面、优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

## 五新五创心得体会篇五

殡葬，这样一个相对特殊的行业，亦归属于服务类。殡葬行业与其它服务行业虽有所区别，但侧重点是一样的，都注重于服务——人本服务——以人为本，客户至上。做到好的服务，令人满意的服务，作为服务人员首先应具备的，就是服务意识。

服务意识是发自服务人员内心的；它是服务人员的一种本能和习惯；也是可以通过培养、教育训练形成的。具有服务意识的人，能够把自己利益的实现建立在服务别人的基础之上，能够把利己和利他行为有机协调起来，表现出“以别人为中心”的倾向。因为，只有首先以别人为中心，服务别人，才能体现出自己存在的价值，才能得到别人对自己的服务。服务意识也是以他人为中心的意识。拥有服务意识的人，常常会站在别人的立场上，急别人之所急，想别人之所想；为了别人满意，不惜自我谦让、妥协甚至奉献、牺牲。多为别人

付出的人，往往得到的也会更多。缺乏服务意识的人，则会表现出“以自我为中心”和自私自利的价值倾向，把利己和利他矛盾对立起来。从本质上说，这违背了人与人之间服务与被服务关系的规律。

殡葬服务是为人服务，不仅是为逝者服务，更是为生者服务。殡葬服务的最高目的在于让逝者安息、生者慰藉，这些都是做人的工作，因而，以人为本、尊重人、尊重生命的人道主义原则就成了殡葬服务的第一原则。

视亡者如同类，视丧户如亲属，承认死者的尊严，以虔诚的态度为死者服务，这便达到了人道主义的高度。在这一意义上，殡葬服务相比其它的服务行业更能直指人的生命深处，对人具有更强烈的震撼力。因此，服务人员，必须具备更高的服务意识，用‘心’服务。

服务是一种让客户感到满意的行为。如果一个人内心中，感觉被强迫着做某一件你很反感很排斥的事，你认为自己能把这件事做好么？做不好，你会想方设法逃避做这件事，监督者一有不慎你就做走样了，为什么，这就是意识的问题。任何的规章制度和规范，只能控制人的行为，但控制不了人的思想和意识。我们的很多行为，不是受外在的压力约束，而是被意识所影响。因此，有着良好的服务意识，对工作本着敬畏之心，是作为服务人员应着重具备的。

除了良好的服务意识，积极的服务理念和优质的服务操作，也是不可或缺的。

1. 全方位服务。全方位服务指殡葬单位给丧户提供法律许可范围内的全面服务。全方位服务可以从时间和空间两个方面来理解：从时间上，指从收敛、整容化妆、防腐冷藏、殡仪悼念、火化、公墓或骨灰寄存乃至丧宴等一系列的服务项目。空间上，则指尽可能的拓宽殡葬服务的范围，增设服务项目，以方便丧户治丧。从人性化服务的高度，殡葬服务应向前、



向后作一定的延伸，即临终关怀，安慰临终者安抚家属，协助家属做好治丧的准备，对家属进行必要的心理辅导，以及丧事的善后服务等。全方位的服务就是一切为了丧户，只要能方便丧户治丧，减少他们的悲痛心理使他们感到满意。真正体现“以人为本”、“人性化服务”的人道主义的殡葬服务精神。

2. 温情服务。温情服务即对丧户态度温和、表现出同情心。殡葬服务不能像其他服务行业那样搞“微笑服务”，故而提倡温情服务。要善待逝者。对逝者要表现出应有的尊敬，这样才能体现对人性的尊重、对生命的尊重。同时要善待丧户。对丧户要态度亲切、语言温和、解说耐心、服务周到，对丧户的要求尽力予以满足。尤其是对丧户的提问，不能说“不知道”。自己不知道时，应表示抱歉，并告诉丧户应当问谁。

丧户的社会地位、金钱多寡、文化层次、性格脾气以及助丧人群的情况各不相同。对此，我们都要本着人道主义的精神，一视同仁，为丧户提供温情的殡葬服务，而不能根据对方的社会身份、殡葬消费额的多少来决定对他们的态度。温情服务，是心贴心的服务，使丧户感到我们是他们治丧时的依靠、最可信任的人。

3. 规范服务。殡葬服务规范化的意义在于防止服务行为随意性而导致服务质量的下降和事故的发生。规范服务就是殡葬服务的一言一行都有规可依，得体入时。让丧户产生亲切感，信赖感和尊敬感。殡葬服务的规范化大体可分为以下三个方面：1. 仪态规范化。 2. 行为规范化。 3. 语言规范化。

4. 文明操作。所谓文明，是指社会发展的程度，人们的教养程度。殡葬服务的文明操作就是要按照人性的要求、科学的要求、社会发展的要求进行操作，不造成对社会的危害。

我们生活在社会中，每个人，都相互依存，相互服务。从广义的“服务”来说，我们每天的生活所需，不都是别人给我

们提供的服务吗？服务意识必须存在于我们每个人的思想认识中，只有大家提高了对服务的认识，增强了服务的意识，激发起我们在服务过程中的主观能动性，才能做好真正的“人本服务”。

## 五新五创心得体会篇六

有人说我们志愿者既是奉献者，也是受益者，以前我可能不理解，可现在我理解了，有多少事情是我们之前没有做过的，有多少事情是在考验我们的责任心与纪律性的，在这里的每一个人，每一分钟，都在成长，或许有这么一段志愿服务全运的经历铭刻在我们每一个人心中，对价值观念正在形成的我们，成长期的经历将会影响我们一生。

还记得第一天那个傻傻的自己，来到这个陌生的环境什么都不懂，什么都不会。现在，虽然每天还是像以前一样做着相似的事，可一切都从陌生变得熟悉。并且每天的工作都成了一种习惯，而且不管是不是我服务的站点，我都习惯性的去观察是不是有乘客需要帮助。虽然我们每天的工作很单一，但我知道每一次都不能忽视，所以我事事小心、事事细心，以积极饱满的热情去完成每天工作。

革命是块砖，哪里需要哪里搬。在地铁服务就是这样，哪里有乘客需要我们，我们就往哪里去。作为一名志愿者，我热情地接待每一位乘客，看着他们脸上露出满意的微笑，让我心里充满了成就感，一天的疲惫也消失不见了。

每一个岗位上的服务都是充满挑战与劳累的，但是细细回想，却是幸福和快乐的，记忆占据了脑海的大部分空间，志愿者服务的感觉就像加了糖的咖啡，初尝是苦的、涩的，但不久之后，就会感到沁人心脾的醇香”。

每当翻开每一张记忆的照片，每一个画面都是那么美好。有人不厌其烦的给行人指路，有人微笑着回答每一个询问的问

题，仿佛又听到了那一声声“谢谢”与“不客气”，那将是永生难忘的经历。