

2023年对养老行业的心得体会 服务行业 心得体会(优秀10篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

对养老行业的心得体会篇一

入职培训就要结束了，虽然时间很短，可是，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景，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，并且自我也有了努力的方向、奋斗的目标。

经过这次培训，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本事。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。所以，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的本事。

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，在语速上坚持匀速，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不一样的场合和顾客不一样身份等具体情景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，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。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理解和满意的表达氛围。

商店是一个人际交往很多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属异常是很多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。良好的沟通本事则是售货员实现销售目标的重要基础。

售货员为顾客供给的服务有三种，第一种是顾客讲得十分明确的购物需求，但不明白物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆本事，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，即应当为顾客供给的、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、没法想到或正在研究的潜在购物需求。

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本事，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的供给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

供给更强调售货员的主动性。观察本事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。

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我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我所需要的各种信息，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，并适时的抛出购物提议，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。

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，能够作适当的让步。异常是职责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。在一般情景下，顾客的情绪就是服务员所供给的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先研究到的是错误是不是在自我一方。

一名售货员除了要按照工作程序完成自我的本职工作外，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，仅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供给服务，而应当善于抓住机会向顾客供给各类商品介绍，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，在顾客感兴趣的情景下，使商品得到充分的知悉和销售。

对养老行业的心得体会篇二

服务的心态，和其他服务行业一样，百货人的职业生涯在做同一内涵的工作——服务。我们提供服务给四个对象，他们都是我们的顾客。

第二个，是上帝，我们的顾客，他们是我们的主顾的衣食父母。我们的努力就是为了让他们认可公司的产品和服务。当他们愿意吧口袋里的钱用来交换我们的产品和服务的时候，我们和主顾一起抓住了机会，得到了保障。这是我们在职业中体现价值的最重要的部分。

第三个，是友军，我们的供应商人员，他们是我们公司的忠诚强援。虽然我们来自五花八门的不同公司，为了共同的目标，走到一起来。我们要学会理解和帮助，正如我们从他们那里获得理解和帮助。服务好友军，我们也就是服务好了自己。一定记得，我们有相同的目标，不是敌人，所以千万不要走向敌对，那对彼此都是毁灭。

第四个，是伙伴，我们的同事，他们是我们的兄弟姐妹。无论是否在同一个部门，无论是否能够朝夕相对，你随时都可能受到他们的帮助和关照，所以你一定要给予合适的帮助和关照，这也是公司利益的需要。

明白了这个内容，就请您注意，在日后的工作中，拿出服务的心态给这四类人。把你最完美的服务美感展示给这写对象，在需要的时候。

常常想，服务职业，因它的多面性、不规律性、危险性等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需

要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

对养老行业的心得体会篇三

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热

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，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的2个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，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，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人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1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。服务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，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是1个人际交往大量集中发生的场所，每1个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有3种，第1种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第3种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

对养老行业的心得体会篇四

逝者如斯，转眼间我在县支行审计部已经渡过了一年，在这一年里，我又经历了一次由彷徨到适应再到热爱自己岗位的过程。20__年__月是我从学校踏入社会的一个转型期，在总行匆匆的培训后，我就满怀信心与激昂投入到了自己在邮政储蓄银行的事业上，入行之初我被分配到了前台柜员岗位上，在这里我渡过了自己事业的第一个半年，在营业部这个温暖的大家庭里，我忙碌而又充实，学到了很多业务知识和道理，这里就像我的一个家温暖而甜蜜，兄弟姐妹们热情又朝气，我们共同努力为着共同的目标奋斗。

我以为我将会这里渡过1至2年的时间，来学习和体会，来成长和提高，我一直记得入行第一天我们行长语重深长的一句话“厚积而薄发”，而当时的我也安心的在前台岗位虚心的学习和努力的工作。然而20__年1月11日，我接到了人事变动的通知，让我到审计部报到。当时的我真的是茫然无措，审计对于我来说一直是一个神秘的职业，从内心多多少少总有几分畏惧，我反复的思量，一方面我相信这是行领导们深思熟虑的决定，必有这样安排的道理，这也是行领导对我的信任；另一方面，从自身长远的发展审计工作能让我学习和吸收到更多。从此我便踏上了审计员的道路。

初入审计部，我感到深深的茫然和挫败，仅凭我自己掌握的那一丁点个人储蓄业务的知识在这里远远不够，作为一名内

审人员，必要的前提就是要精通本行经办的各项业务，然后才是内部风险的把控。所幸的是，审计部的同事并非我以前想象的那样神秘和令人畏惧，一样是温暖和可亲的。起初我就随着他们一起下乡根班学习，回到部门我就开始学习各项业务制度和内控环节。每每遇到不懂的地方，我就主动请教部门同事，同事们也耐心细致的讲解。在同事们热心的帮助和自己刻苦的努力下，大约一个星期的时间我就开始参与审计工作了，尽管开始之时，速度往往根本上团队的进度，某些地方甚至还出现了一些问题，同队的同事总是耐心的等待和委婉的指正，就是在这样的情况下我一点点的开始成长。

到了现在我已经成长为我们支行审计战线的一员合格的员工，能独立的承担一块审计工作，撰写真实准确的审计报告。这半年来，我们对支行信贷部，公司业务部，会计出纳，2个一类网点，按月一次进行了常规审计，并按照上级提出的要求展开了多次专项审计，及时的发现了隐藏的问题并提出整改的意见，为支行业务发展的巨舰保驾护航。同时还按季对邮政的二类网点、代理网点进行了常规审计，我负责每周针对邮政网点向县邮政局检查部门缮发审计意见书，及时的把邮政网点存在的问题报告给邮政领导，并提出了合理的整改意见。

审计部的工作没有出类拔萃的业务数据，也没有实实在在的成绩光环，我们默默的为支行付出，的目的就是为了不出现金融案件，确保企业的资金安全。同时我们的工作也有极少数人的不理解，对于检查存在的问题，没有引起足够的重视，也没能按要求及时整改。在检查中，有些问题屡犯不改，屡犯屡查，不断提出，这不但增加了我们的工作负担，也让我们甚为忧心。譬如，邮政部分网点防尾随门不关闭作业，每次我们提出这个问题，他们总有一大堆理由，什么工作需要总是进进出出不方便，说到头还不是因为员工自身的随意和懒惰形成习惯，把习惯凌驾于制度之上。

对于目前的审计工作，我觉得我们仍然停留在稽查的阶段，

还未真正做到内审的需要，随着我们银行的不断发展，我想由稽查向内审的转变这是历史发展得必然，同时我们面临的挑战也会愈来愈巨大，对我们自身素质的要求也会越来越高。在这半年我参加了多次关于审计工作的培训，同时审计条线上的审计系统也在不断的出台。电子稽查系统、信贷审计系统、员工违规积分系统的陆续上线，现在又即将推出一个全新的审计系统，工作方式在不断的改变，所学习的知识不只停留在制度上，对于新系统的运用，新工作方法的实应等等，对于我们来说都是一次全新的挑战，不断的学习，才能适应不断升级的工作方法，否则唯有被淘汰。不骄傲不自满，努力学习和创新，不断尝试和总结才能保持着审计工作的新鲜与活力。审计为我打开了一扇挑战的窗户，是闭门造车还是勇敢的走出去，这已经没有必要再做回答。这半年是工作的总结也是面临新的挑战的开始。我明白自己还有许多的不足，理论知识的不全面，人际交往技巧的缺乏，都是我目前急需解决的难题，为此我专门为自己制定了一个学习计划，每天花2个小时来补充自己在这些方面的不足。我也明白自己不是缺少敢闯敢学的冲劲，缺乏的是耐心和持之以恒的决心。自己的敌人永远都是自己，我坚信自己一定能够战胜自己。

一年的工作已经结束，新的工作才刚刚开始，每一天都是一个全新的挑战，我有信心在未来的审计工作中做得更好。

对养老行业的心得体会篇五

说实话，四天时间不可能对一个岗位进行彻底的观察，更别提服务是一个新兴出现的名词，是一个很多学者研究的新方向，要学的东西实在太多。所以，以下只是我个人笨拙的见解和感想。

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不一样而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅仅数量多，并且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的

事业单位、团体及个人，给他们供给特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作的流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范的流程把他具体化。仅有把一个任务具体化，所有人理解的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不明白如何处理的情景，同时消除员工心境对工作的影响。

再次，服务供给者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需要公司给自我的员工不定时地供给培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最终，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心境愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

那么，下头我开始说一下我在服务部看到的我们自身的不足及应对策略

一、服务没有明确的规范和流程。

应对策略打开电子柜必须要有第三方监督，如防损员对开电子柜进行监督。并且，在打开电子柜前，必须要顾客描述出他她存在电子柜里东西的规格、颜色，数量等相关信息，仅有信息正确，方可把物品拿走，拿走前还要做好相应的登记，如顾客省份证、电话号码的登记，最终让顾客签字确认。

应对策略对开发票、退换货、打包、存包、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、促销支持等这些服务台经常性、简单的工作进行一个流程化的管理。也就是说，

把这些工作具体化，一项工作一个流程，如办理会员卡及会员卡管理你只要按照流程去做就能够了。流程制定后，分发到每个人手里学习，所有人都必须遵守，不得擅自违反。

3、服务台工作人员多的时候，有些人不明白自我该干嘛，于是站在服务台里面望着工作的人手忙脚乱。

二、新手较多，且都不太了解自我的工作

应对策略每项工作在新员工进来之时就必须先制定好一个完整的工作流程手册，并分发给他们。在她们上任之初，需要给他们供给一次简单的培训，培训完毕，再给他们一个固定的岗位。以后，慢慢再对他们轮岗，直至他们熟悉服务台工作的所有流程（ps要用人所长，新手同样也有他们自我的长处，如有些人打字较快，能够先分配到开发票的岗位，有些人善于沟通，能够先放到处理顾客纠纷的岗位，这样不仅仅能够增进他们对工作的信心，同样也能够起到更快投入工作的作用）

应对策略能够在网上开辟一个新百园地bbs（顾客在论坛里能够畅所欲言——能够交流购物心得，也能够谈自我对新百的期望，还能够谈公司需要改善的缺点，公司要做的只是引导他们说真心话；不时进行一次问卷调查，对自我的服务随时进行监督、改善；让员工隔段时间当一回顾客，去体验一下自我服务存在的缺点。

对养老行业的心得体会篇六

怀着期待与兴奋，终于迎来了建设银行__市分行新入行员工培训、培训时间虽然不长，只有两天，但这次的岗前培训对我的意义是巨大的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我从学习走向实践，收获的远比想象中的丰富。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。

第一天，首先迎来的是财会部的朱经理的授课，他仔细地讲解了建行的会计体制，员工应该有的工作态度，礼仪，鼓励我们多学习，多向有经验的同事请教，多考取证书，丰富自己。接着，刘姐也详细讲解了柜面业务，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，让我由原先的不了解到现在的基本掌握。作为一名柜员，每天与客户接触，与现金接触，必须要加强风险意识，必须合规操作，必须加强服务意识，与客户交朋友，有效率地沟通。柜员的责任重大，必须认真对待。

晚上，人力资源的蒋主任，讲述了建行衡阳市分行的整体概况，以及李振球行长的“我心中的衡阳市分行”内容详实，振奋人心。建行衡阳市分行最近几年发展迅速，各项指标都位居全省各地区分行的前列。李行长的话深入我心，他对建行员工的殷切期望跃然于字里行间，“目标，责任，能力，激情”这八个字，在建行员工的日常行为举止中必须得到充分体现。尤其对于我们这些刚毕业，即将进入到建行工作的大学生来说，更是要时刻铭记。要做一个目标明确，责任心强，有能力，充满激情的人。我记下了。

第二天，个金部蒋主任，电子银行刘主任等介绍了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、建行的电子银行等，让我们对建行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

通过培训，我获得了以下总结。

第一，自身思想的变化与心里的成长。建行的优秀传统文化以及员工职业道德等培训内容，使我明白了，一个优秀的人

不光要有过人的技能，更要有优良的品质和端正的德行。作为建行的一分子，应为建行尽全力，融入这个集体，与建行同进步，共发展。作为新员工，我应该首先做好角色的转换。以前在学校的'生活，多部分都是索取和吸收，肩上没有责任，很少有过压力，而且成长环境单一。现在自己成了一名员工，是该自己付出了，该自己肩上承担责任了，“人，仕其职，则必尽其职。”

其次要使自身修养和企业文化相结合。作为建行的一员，就要继承和发扬中行的优良文化传统。对待同事、企业、客户等都要信誉至上；勇于承担企业，乃至国家赋予我的各种责任；同时要有放眼全球的开放意识，培养自己“敢为天下先”的创新理念；最后要发挥自身能动性，融入建行文化。

第二，这次学习非常适合新员工的实际情况，让我们知道了职业生涯规划的重要性、怎么以一颗平常心努力工作、工作中的一些礼节等等一些在金融行业，乃至人生中必不可少的知识。通过这次培训，我学习到很多书本以外的专业知识和技能，更加深刻的体会到团队精神、沟通、协调的重要性，为自己的个人成长积累一笔不小的财富。

第三，李行长的话对我的影响重大。他的话指引了我的职业方向，“在这个金融行业，我想成为什么样的人，我想走多远”时刻在我的脑海中出现。刚步入社会，步入建行，我会时时谨记建行的核心价值观：诚实，公正，稳健，创造。在日常的工作中我会努力，尽快融入这个团队，我以为人的一辈子，小胜靠自己，中胜靠团队，大胜靠平台。建行为我们提供了这么好的平台，我就应该抓住这个机会，不断学习充实自己，努力提高自身能力和素质，完善专业技能。我们不仅要在建行这个平台上实现人生的大胜，更要通过大家共同的努力实现建行的胜利，让我们齐心协力，为中国建设银行更加辉煌的明天而奋斗。

对养老行业的心得体会篇七

酒店工作中热忱固然重要，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知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到能与不能”技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面。

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以”顾客至上”为原则。

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服/fanwen/1566/务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

对养老行业的心得体会篇八

首先，我非常感谢xxxx有限公司给我们全体员工的集体培训，也很荣幸参加了这次培训，这说明公司对我们员工培训的重视，反映了公司“重视人才，培养人才”的战略方针，对于服务行业的我，也非常珍惜这次机会。

经过这次培训，完全打破了我没培训之前认为这是个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，渐渐对服务行业充满浓厚的兴趣，服务作为一个大众化消费群体，我认为最主要的是，它是一个具有挑战性、完善自我的行业，而且与生活紧密相连。

首先，我觉得服务必须要有它针对的人群，服务需要随着针对的人群不同而有所变化。比如我们零售行业，因为我们要服务的人不仅数量多，而且各方面都参差不齐，所以，服务必须有重点，团购必须针对购买力强且有这方面需求的事业单位、团体及个人，给他们提供特殊的服务。平时促销活动要有相关的主题，要了解这个主题对服务提出的要求。

其次，服务要有他自身的规范，要有一个可实际操作流程。如服务台的打包、存包、开发票、办理会员卡及其卡片管理、办理储值卡及其卡片管理、退换货、促销支持等，这些都需要用一个规范流程把他具体化。只有把一个任务具体化，所有人接受的服务才是对等的，也才能避免遇到问题服务台人员不知道如何处理的情况，同时消除员工心情对工作的影响。

再次，服务提供者必须要有胜任她自身任务的技能。这就需

要公司给自己的员工不定时地提供培训，以应对消费者对服务要求越来越高的需求。

最后，服务必须是能给消费者带来切实好处的。如能使消费者心情愉快、或者能使消费者感觉温馨、甚至让消费者感觉我们公司值得他信赖。因为，说到底，服务就是为了提高顾客的忠诚度，是以追求公司的长远利益为出发点的。

在次培训中我还学到了许多关于公司的知识，公司的核心价值观、公司的经营模式、企业发展历程、各项管理规定等等。让我更加的了解作为国有房地产企业中介服务单位最重要的理念，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当中服务于人，以人为本，服务为您创造价值，我们的生活会变得更加美好。

对养老行业的心得体会篇九

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。

对养老行业的心得体会篇十

你会发现你花的金钱和你得到的实物不太一致，是因为你购买了社会的服务，付给了服务人员的工薪。

现在分析一下你所感受到的服务的步骤过程和注意事项

1、咨询培训：活动会议，游戏，上机培训，比如，你和她近距离接触，只隔一个圆三人桌的桌子，她可以一边说一边写，自己有知识有系统，展示个你看的材料只需要一张a4的白纸和一只笔，40来分钟就可以写满一整张纸有条有理有系统有主题有计划。或者她需要的是远距离的将演，素材是一个投影仪，一块白板，一支油性笔，和一个powerpoint课件和一台电脑，和一个麦克风，这种远距离的当众讲话服务的是几百个人，难度比较大，也有高中毕业的人，但一定需要勇气。但是你要花时间来倾听，你会发现他们是有内含，有意识，是精神财富和物质财富都很富足却有很珍惜时间的人。他们

会说我性格很内向，你会意识到她是备过课的，并且平时的话语中体会到她其实不是在和你大话家常，也不是在聊天。台上一分钟，台下十年功。还有微机室里的成本要高，为什么，你要给你的服务听众一人一台电脑，而且要建立局域网，在他的电脑上显示的东西会在你的电脑上面显示，但这不是电脑视频录像，是真人真讲，那么你在他讲玩以后可以应用他提供的计算机进行实际演练，这个成本就够高了，然后还会提供各种需要的素材软件和id号给你，方便你的演练。你怎样心理换位，你怎样归纳总结，把你的一套系统或文化流利的讲述给予愿意倾听并且愿意合作加入你们的团队，像这样来生存和发展。当然这些服务还设计到你所处处所的房间和房租一些基本住房服务业的基础。

2、餐饮服务餐厅的装修环境氛围，菜的色香味地方特色，音乐气息，室内的壁画，和服务员的服饰，礼仪，态度，仪容仪表，口音和上菜的时间都有不同的档次，所以会有不同的价值和价格。蒙自源的装修有特色，地处石牌东，低价不低，播放清音乐，每人每餐十几元，较随和。小清河的川娃子的水煮鱼其实很朴素，每人均20元，也朴素。中关村鼎好电脑城的地价不菲，餐具很朴实像一中食堂的餐具的形状，但是颜色是橙色的，先付钱，像食堂一样的，只有一个主题菜，人均20元，不是很有品味，但很随和，速度不如真功夫的快，也没有那么贵了。爸爸带我们去龙虾节，是在室外摆的外场，像大排档，音乐是黄品源的小薇的流行音乐，有叔叔，钟总的亲戚和钟建宇，李沁梅和她的妈妈，和上社从前的大排档差不多。

3、服装服务这个不仅是低价不同了，营业员服务的态度不同了。你比如上下九的衣服不仅可以试穿，营业员还会帮你穿衣服，帮你扣扣子，然后哪里有长线，他顺手拿一把剪刀就减了，如果钮扣掉了，他2分钟就给你缝好了，然后价格有平实的很，甚至有几元钱的衣服卖。几十块可以买的款式很新颖的衣服。与北京路的服装不同。北京路的服装店里面装了很多的电视视频，眼睛一看就全是模特的走秀，而且路上有

古迹文物历史文字和一些法律的宣传画。商标logo做成装饰品挂在路上。北京路的衣服不杂，可是标价特别高，衣服是可以试的，你几百块也可以挑得到合适的品牌服饰。服务的美梅很温馨，很有耐心，很年轻，很可爱，他们会穿店里同等品牌的衣服，而且玻璃橱窗里面会摆模特，室内的装修也是和服装的特色相协调。北京动物园是一个服装批发市场的集合，衣服是不可以试的，如果你砍价，它会问你要多少，但他能给你一个高于批发价的合适价格给你，但一个前提，很麻烦的就是你必须知道你的腰围，身高，胸围，那里的营业员手里总会拿一把尺，他衣服不给你穿，但是会像裁缝一样的帮你量身高腰围，如果到中关村广场就更麻烦了，总是说你决定了没有，你决定了我才给你拿过来你试，你要想好再试，你试了你就一定要买。你决定了没有，没有决定就不要试。而且非常自信的拿着尺子说你一定能穿。虽然这样，但是我不管怎样决定，不试就决定，难免会穿着不合身，不合适之后有会难过。北京的人卖衣服给你都会让你难过，因为他们太理论。记得和汪玲去摩登百货，他试了很多件衣服，最后都不舍得买，最后还要打肖工的电话征求同意。我当时不该说她没有主见，其实我也不会一个女孩子还没看好就去试人家的衣服，但至少不同的是你这服务让人很满意，下回还会带客过来。她不和我一样，在石牌东逛逛还为几十块钱的有款式的时尚东西划价划破嘴皮，她会使劲的挑石牌东小女孩衣服的毛病。钟祥的品牌不少，妈妈带我去那些品牌店，不该逼着我试，我试过之后不满意她不应该付钱。我不能怪她付钱付的太让人难过，我只能怪我没决定买就不要试。我很难过，直到现在，我都不能接受妈妈付出这么大的代价也不能让自己开心，却一味的满足了外面的黑店。在北京大红门木樨园即使是品牌名牌的衣服都是可以划价和批发的，并不是说我逼你店你打个折，妈妈会说品牌的衣服怎样怎样，其实不知道有多黑，妈妈却说我没有时间我没有时间。当然木樨园是品牌却可以死缠难磨的，我们没这个条件，没时间走过去，出不起路费，就只能给精明人黑。

4、住宿住宿也是服务，我觉得不贪图豪华，但是最基本的就

是做饭，洗澡，上厕所，有水有电，这是最基本的。至于什么管理费，卫生费，煤气费，有线电视费，网络线路费，电话座机费，这些是一小区最基本需要的。住宿服务一定有一份合同，一定有押金。如果违约，不是说逃避，而是一份违约金。在合同期满以前一定要交清水电费，不然给人感觉你是不是在屋里是死的。然后你在退押金之前一定要清干净你的财物。有个经验之谈，就是你在决定最后一个月租房的时候可以不用交房租，把押金当成房租，但是你需要跟房东说清楚，水电费你要付清。如果有两室一厅，而且地域环境比较好，价格实惠就可以商住两用。一个房间做仓库可以住人，一个房间做会议室，培训室，可以有计算机有白板油性笔，有课件，有投影仪，客厅就是有个前台，办公桌，电话和传真。就可以受到住宿服务的同时可以服务于他人。仓库同样可以做包装，生产等等，最基本的哦。室内外环境，风水，周边消费，和接触的人群资历不同，物业服务，交通通讯，室内装修设计风格，家用电器家具品牌陈列，管道，电路设计都不同，这个级别比较高了，这个低了自己便想有点最求，高了，不免要受到地主的剥削。

然后他这样免费的服务两次，还会教你怎样注意卫生，把果皮丢在赠送的纸袋里面，然后会收一次纸带。他们会用双语来服务。形象和仪态都很专业，虽然是很卑微的职位，却给人不容轻视的感受。

没有沉淀什么，是因为接受了别人的服务，却没有学习和品味到她这种档次的价值，这样对青春的燃烧是一种体验，如果对次没有品味，变可以说是一种虚度；但是对于一个善于学习，有内涵有经济头脑的人来说是一种创业机会和经济手腕，这些都是成功人式的家常便饭，如过你不能成功，那么你就会和社会的共享掉很大的档次，从此划分出了社会各界人士的层次，对于一个有修养的人来说，他可以陶冶到人的情操，促进家人，合作伙伴的沟通，但如果没有自知之明会得不偿失，如果没有一定的品位，还会受到不法服务行业的坑害，从而沉淀不到物质财富的同时，沉淀不到精神财富，

甚至会受到精神损失，从而沉淀不到财富而导致贫穷和疾病。所以，消费要有精明的头脑才能有价值，受到服务要学会心理换位思考，能对身边的值得你尊重的人付出同样的服务，和通过服务行业来接触成功认识，从而聚集人格，人脉和财富。我们还年青，应该过先苦后甜的生活。