

# 做好为农服务工作心得体会总结 做好服务工作心得体会(精选5篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。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。

## 做好为农服务工作心得体会总结篇一

在武汉西所学习了两天后我最终明白了什么是起真正的含义。对于广大的司乘人员来说，收费人员硬挤出来的笑还不如不笑。若我们只顾一味“开发小的资源”，强求自我向司乘人员去笑，这是不明智的做法。微笑，是一种愉快心境的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。我们并不仅仅在工作岗位上展示微笑，在生活中都应当有微笑。在工作岗位上只要把司乘人员当成自我的朋友，你就会很自然地向他发出会心的微笑。所以，这种微笑不用靠行政命令来强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。唯有这种笑，才是我们最需要的笑，也是最美的笑。

当我们遇到了不顺心的事，难免心境也会不愉快，这时强求自我对司乘人员满脸笑容，似乎是“强人所难”。可是工作的特殊性决定了我们不能把自我的情绪发泄在司乘人员身上，所以我们必须学会分解和淡化烦恼和不快，时时刻刻坚持一种简便的情绪，让欢乐永远伴随自我，让欢乐传递给过往的每一位司乘人员。

收费人员要想坚持愉快的情绪，心胸宽阔至关重要。在具体的服务过程中难免遇到出言不逊、胡搅蛮缠的司乘人员对收费人员的服务提出不满，收费人员必须要记住“忍一时风平浪静、退一步海阔天空”。当你拥有海阔天空的时候，工作中的你就不会患得患失，接待司乘人员也不会斤斤计较，你

就能永远坚持一个良好的心境，微笑服务就会变成一件轻而易举的事。

微笑服务不仅仅是一种表情的展示，更重要的是和被服务对象感情上的沟通和交流。微笑体现了这种良好的心境。微笑服务并不意味着脸上挂笑，应是真诚服务。试想一下，如果一个收费人员只会一味地微笑，而对司乘人员有什么要求却不明白，那么这种微笑又有有什么用呢？所以，微笑服务，最重要的是感情上把司乘人员当亲人，当朋友，与他们同欢喜，共忧伤，成为司乘人员的知心人。至所以它们的微笑服务能做的那么好，正是因为他们能做到上述这些要求。这正是我们要像他们学习的那样。我们要经过费亭的温馨，早日实现公路的礼貌，社会的和谐。

在即将出来实习时面临的最大问题就是要在哪一个单位、做什么待遇会好一点。成为一名营业员并不在我一开始的预测之中，这个职业是我计划中的一个还算不差的以外。我深深地知道，当一名普通的工作人员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

做为一名合格的营业员要以顾客总体为出发点，当个体满意与总体满发生冲突时，个体应服从总体满意；是建立在道德、法律的社会责任基础上的，有违以上的行为不是其本意；顾客满意是相对的、没有绝对的，因此应该不懈地追求，向绝对满意靠近；顾客满意因人而异，提供有差异的满意服务。

在实习的第一天，我就感触颇多。带我的师傅虽然已是业务能手，但在工作的空余还不忘提高服务的质量。这并不是一个普通的“卖东西”的，每个营业员都要具备一定的能力。例如每天都要跟仓库进行一定量的请购商品，还有每天必做的点货、理货还要清理柜台。有点像是小型的物流流程。这

些都真正体现了能与勤的高效融合。我们既要当好“服务员”，更要当好“战斗员”，随时随地确保服务的质量，真正以强烈的责任感，以满腔的热血，投入到工作岗位中去，在平凡之中体现移动人的伟大追求，在平静之中树立移动人的崭新形象，安于寂寞，乐于奉献，敢于创新，尽职尽责搞好服务工作。我为能加入这样的一支团队而自豪。

一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务。最后，坚持做到服务的最高境界：有规范中无规范，无规范中有规范。一名专业的营业员需做到坚持将“顾客满意”置以所有目标之上；对“顾客满意”为绝对执着，坚持好的方面，我们尽可能把服务置于自身之前，我们获利直接归功于此；每天评估顾客的“满意度”，是指顾客满意的程度；善于总结、勤于学习；敬业乐业、对本身工作岗位热衷，尽快进入角色；必须以自己希望被服务的对象的角度来服务顾客；目的在于了解商业销售的生存在于顾客的满意；不但从工作中养成“以待客之道”生活中也应如此，形成习惯，提高个人素质；从待客的基本用语开始，如礼貌用语、称呼；养成清爽、利落的动作习惯；如迎宾动作、指引手势、站姿、递拿商品等；保持一个亲切、优雅的笑容；善于利用自身肢体语言。还要具备一定的销售技巧。习惯销售：有些消费者往往习惯于购买其使用惯了的某些商品，使顾客在对商品的各种特性、特点十分熟悉、信任，而产生的一种偏爱心理，注意力也集中稳定，所以购买时往往不再进行详细比较与选择，能够迅速地形成重复购买，销售时应尽量推荐顾客经常用过的商品；理智销售法：有些消费者在每次购买前，对所需购买的商品，要进行较为周密的比较与选择，购买时头脑冷静、行为慎重，善于控制自己的感情，不受外界的影响而改变自己的观点，所以应少说多看，要有耐心，让顾客自己决定，否则就会引起顾客的反感，使销售活动受阻。

经济销售法：有的消费者富有经济头脑，购买商品时特别重视价格的高低，唯有低廉的价格才能使其满意，这类消费者

在选择商品时，会反复比较各种商品的价格，对价格变动反应极为灵敏；面对此类型的顾客，应尽量推荐价廉物美的商品并可在原则的基础上让点利给顾客。冲动销售法：有些消费者属于感情用事的人往往接受产品外观、包装、商标或某些促销努力的刺激而产生购买力行为。这类消费者对商品的选择以直观感受为主购物时从个人兴趣和情趣出发，喜欢新奇特商品，较少考虑商品实际效用；对此类顾客以适当地在商品上加恰当的语言，往往就会有所收获。浪漫销售法：有些消费者感情丰富，富于浪漫情调，善于联想，对商品的外观、造型、颜色甚至品牌比较重视；所以对此类消费者在选择商品时，注意力易转移，兴趣与爱好也容易变换。热情销售法：有些消费者属于思想与心理标准尚未定型缺乏主风，没有固定偏好的消费者，选择商品时较随遇而购或顺便购买，对此类顾客必须态度热情、服务良好、善于介绍，就较容易就服顾客而促成交易，同时不以让他们和第三者接触，以免引起不必要的麻烦。特异销售法：有些消费者在商业销售活动中以自我满足作为目标之上，如出租性的交易经营。连带销售法：在几种连带性的商品同时推销的方法；或牺牲一种利润率较小的新商品，以吸引更多的顾客、带动获利高的商品大量销售的方法。

通过实习，我获得了实际的工作经验，巩固并检验了自己在岗前所学习的专业知识水平。实习期间，我了解并参与了销售过程。千里之行，始于足下”，这近一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来自己的事业有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。

我觉得要热情、耐心、细心、专心、恒心。热情在任何一个行业应该说都是必要的，就算打电话你热情对方也听得出来的，在服务行业更是需要热情，下次才会再次光临。耐心也

是服务行业需要的，顾客有些都是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，但是作为服务员是最忌讳和顾客发生争执的，这样就算是顾客的不对也只会是使自己处于不利的情况，因为商场都是希望顾客再次光临，以顾客为上的，至于特殊情况自己无法面对处理的，可以请主管来解决，不要理会顾客说什么。细心和专心是指对业务要很仔细很专业的去对待，否则顾客问到了回答不出来会增加不满意度，回头客会减少。恒心是服务行业很累很辛苦，要想长期在一个企业坚持做下来已经不太容易，何况还要做得好了。所以，既然选择了这个行业就要使自己去热爱她，否则就无法做好。

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。它需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

期望自我能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个完美的印象。因为我们都明白这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

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，哪里又需要改善。

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应对“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，帮忙她们尽快地进入工作主角。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的应对，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”中去锻炼自我吧，“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！

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！

自觉遵守公司的规章制度，要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名优秀的工作者的重要性。对于工作，做好自己当前的事，是最重要的。对于任何小事，我们也要拿出认真负责的态度来对待。要以客人为先，尽量满足客人的要求，对待客人要热情、友好、耐心。虽然到公司上班只有几个月，但中间的收获是少，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光，但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。乐观地对待工作，工作就会让你快乐；你为工作付出，工作会回报你更多。

服务意识的具体要求有以下四个方面：

### 1、仪容仪表

所谓仪容仪表，就是服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰和着装服饰等方面的要求和规范。着重反映在以下几点：

(1)微笑服务。这是迎宾礼节礼貌的基本要求。服务员对待宾客，态度要和蔼、热情、真诚、不卑不亢、大方有礼。

(2)酒店在员工通道入口处或更衣室都应设衣镜，每一位员工在进入岗位前都应对照检查一下自己的容貌。

(3) 着装整洁。在工作岗位，服务员要按照季节、场合，穿统一规定的工制服。、

## 2、言行举止

言行举止，是指服务人员在迎宾接待服务中语言谈吐方面的具体要求。主要有以下几点：

(1) 遇见宾客要面带微笑，站立服务，主动问好。如“您好”、“早上好”、“晚上好”等。

(2) 和宾客谈话时，与宾客保持一步半的距离为宜。说话的语调要亲切、诚恳，表情要自然、大方，表述要得体，简洁明了。

(3) 向宾客提问时，语言要适当，注意分寸。

(4) 在与宾客交谈时，要注意倾听，让对方把话说完，不要抢话和辩解。

(5) 宾客之间在交谈时，不要趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰。即使有急事非找宾客不可，也不要打断他们的谈话，而应在一旁稍候，待宾客有所察觉后，先说声：“对不起，打扰一下”，在得到宾客允许后再发言。

(6) 对外来电话找客人时，一定要听清要找宾客的姓名、性别、单位和房间，然后视情况转告。

(7) 正确地称呼客人。称呼不当，容易引起客人反感和误会。对宾客的称呼，应根据年龄、身份、职务、性别、婚否来确定，不能直接点名道姓。对男宾可称“先生”，已婚女宾可称“太太”，未婚女宾可称“小姐”。对宗教界人士一般称“先生”，有职务的称职务。



### 3、服务举止

服务举止，是对服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。作为一个合格的服务员必须做到：

(1) 举止端庄，动作文明，坐要正直，不前俯后靠。

(2) 在宾客面前应禁止各种不文明的举动。

(3) 宾客之间在地方狭小的通道、过道或楼梯间谈话时，服务员不能从中间穿行，应先道一声“对不起，请让一下”，待对方挪动后再从侧面或背面通过。如果无意中碰撞宾客，先主动表示道歉，说声“对不起”，方可离去。

(4) 对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客，切忌交头接耳议论或指手划脚，不能模仿讥笑。对身体有缺陷或病态的宾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表情和动作。

### 4、服务礼仪

服务礼仪，是对服务人员在服务工作中，在礼遇规格和礼宾顺序方面应遵循的基本要求和规范。有几点值得注意：

(1) 在客房和餐厅的服务工作中，应严格遵照规格和礼宾顺序，做到先客人、后主人；先女宾，后男宾；先主要宾客，后其他宾客。

(2) 不要随意打听宾客的年龄、职务、家属、小孩、工资收入等其他隐私，特别是不要随意询问女宾客的情况。也不要轻易向宾客了解随身的服装、金银首饰及贵重日用品的价格、产地，对宾客的物品不要表露喜爱或羡慕，以免产生误会。

(3) 宾客从服务员身边经过时，一定要点头示意，宾客离开酒店时，应主动欢送，并说：“再见，欢迎您再来”。楼层服

务生应主动为客人按电梯开关，与客人道别。

作为服务行业，必须具备良好的个人素质(礼节、礼貌)和仪容、仪表以及服务态度，因为这些是个人以及公司最基本的形象体现，也是作为服务行业最基本的条件;服务质量、服务技巧同样重要，这需要前期的工作经验积累和后期的工作磨合来完善自己的服务。工作当中，严格要求自己;要拥有良好的适应能力，使自己快速熟悉公司各项业务，便于自己完全投入到任何新的工作环境当中;还必须具有灵活的应变能力，对于任何突发事件都可以妥善的处理，同事间，要有团队协作精神，不可独断专行，多听取他人建议，及时纠正自己错误的观点;更要拥有良好的交往沟通能力，在与客人的沟通过程中，使客人很放松、很愉快，使客人有宾至如归的感觉;要能接受新事物、新理念，不能固步自封，不断提高对自己的要求，力求完美，而且要善于利用资源，然后在工作中不断树立自己的形象使其具有独特的个人魅力;以客人为上帝的宗旨(在不损害公司利益、名誉的情况下)，要不断完善，精益求精，追求卓越。

我们现时的服务最缺的是什么?我个人的看法是——微笑。微笑是一种态度。常常会发出真心的微笑的人是可爱的，是乐观的，通常也是成功的。微笑是联系人与人之间的纽带，而微笑所发出的信息也是愉快的。对受者而言，则意味着微笑者在告诉对方：很高兴见到你。只要是发自内心的微笑，就能赢得别人的好感和信任。如果我们能常常面带微笑，就会使我们的人际关系比较融洽和谐。而常常微笑也能影响到一个人的气质和性格，使之风度倍增。微笑犹如干渴时痛饮清泉，炎夏时拂过凉风，寒冬时感受暖流，使人欣慰和舒服。微笑甚至会让争执平息，让误解消失。常常保持微笑也不仅会让生活更有乐趣，对工作而言，也是一种不凡的能力。

微笑服务，让我们从现在开始!

## 做好为农服务工作心得体会总结篇二

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。

## 做好服务工作心得体会8

窗口工作，直接面对的是来院的人群，工作人员的一言一行都关系到医院在人民群众心目中的形象，因此作为一名窗口工作人员，就必须要求我们要有精通的业务知识、良好的仪容、仪表和规范文明的服务用语。作为医保窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被服务人员的`关系。在接待前来办里业务的人员时，首先要有平稳的`心态，切莫盛气凌人。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把所需资料准备好”；“请到新农合窗口办理这项业务”，“请到医保窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天太晚了，明天再来办”，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化程度低、没有来过医院的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问

题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心理，同时也有利于自己工作的顺利开展。

其次要有熟练的业务。随着医保政策的不断细化，社会对医院的要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答提问一定要准，同时也要了解医保、新农合窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使来者高兴而来，满意而归。

最后还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办里流程或者需要准备的材料。在接待情绪比较激动的办事人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替他们着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知。服务是门艺术，艺无止境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事、咨询人员办好事，把全心全意为人民服务这口号真正落实到实际工作中去！

## **做好为农服务工作心得体会总结篇三**

窗口工作，直接面对的是来院的人群，工作人员的一言一行都关系到医院在人民群众心目中的形象，因此做为一名窗口工作人员，就必须要求我们要有精通的业务知识、良好的仪容、仪表和规范文明的服务用语。作为医保窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被服务人员的关系。在接待前来办业务的'人员时，首先要有平稳的心态，切莫盛气凌人。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把所需资料准备好”；“请到新农合窗口办理这项业务”，“请到医保窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天太晚了，明天再来办”，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化程度低、没有来过医院的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心理，同时也有利于自己工作的顺利开展。

其次要有熟练的业务。随着医保政策的不断细化，社会对医院的要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答提问一定要准，同时也要了解医保、新农合窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使来者高兴而来，满意而归。

最后还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办里流程或者需要准备的材料。在接待情绪比较激动的办事人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替他们着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知。服务是门艺术，艺无止境；

服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事、咨询人员办好事，把全心全意为人民服务这口号真正落实到实际工作中去！

## 做好为农服务工作心得体会总结篇四

从优质服务开展以来，很多让我发自内心的感受和想法。每个人也为其自己对优质服务的理解而作出了自己特色的优质举措。而我觉得加强沟通是共建和谐医患关系的重要资料之一，因为沟通是架起医患关系的桥梁，作为医护人员应主动营造医患双方相互尊重、相互沟通、彼此配合和共担风险的医疗氛围。

尽管医患关系不和谐的成因有多种，但医患之间缺乏真诚的信任仍是主因。目前，因为种种原因，不能满足患者对多元化医疗服务的'需求，使患者信任度降低。建立医患信任的主导是医护人员，只要我们切实转变服务意识，做到认真诊疗、合理用药，帮忙患者早日康复，才能在工作中偶有失误的状况下，也能得到患者的理解。

因医务人员不愿与患者沟通，或者不会沟通、沟通不到位而引起的医患矛盾占绝大多数。所以，改善医患紧张关系，应从规范我们的行为入手，强化医务人员的沟通意识，掌握沟通技巧，真诚与患者沟通。医患沟通并不复杂，只要在患者就诊、住院、检查、出院或存有异议时，多说一些安慰、解释、鼓励的话，就能够收到良好的效果。

由于医疗服务维系的是患者身体健康和生命安危，医务人员对工作忙累不应有任何抱怨。因此，应强化医务人员的职责意识和服务意识并要从点滴做起。

## 做好为农服务工作心得体会总结篇五

先贤说“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细”所谓的细节，就是事情的细微之处。“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能成其深”可见，细节对事情成败的关键。对于我们收费员来说，为过往司乘人员提供文明服务就是工作中的重中之重。文明服务不应该仅流于表面的动作、手势，更应该从每一个细节之处得以体现。在平时的工作过程，我注意到了两个小细节，做好这两个细节可以使我们的文明服务更容易得到司机们的认可。

### 一、等待纸票确认时，向司机做好解释

纸票因为需要收费人员人工输入入口站代码，比读卡机直接读取ic通行卡要慢，而且须由监控中心确认以后才会显示交费金额，因此需要有一个等待时间。司机往往不清楚缘由，就会觉得是我们收费人员的工作不熟练、操作失误造成的。这时，我们应该向司机耐心的解释清楚原因，让司机耐心等待几秒钟。这样更容易避免司机产生不良情绪，并得到他们的理解和认可。

### 二、车牌号不清楚时，提前留意，为准确输入正确的车牌号节省时间

每天过往的车辆中有不少车牌都不是很清晰，或是太脏已经看不清数字、字母，或是时间太久数字、字母上的漆已经磨掉。这时，车牌抓拍器往往抓拍不到清晰的车牌或者抓拍成错误的车牌，这时需要收费人员手动修改车牌。在车辆进入车道时，收费人员提前观察车辆，看清楚车牌号，可以省略向司机询问车牌号的过程，直接手动输入正确的车牌，缩短司机等待的时间，提高车辆的通行速度。

使高速公路更高速，是我们每一名收费员的义务和对过往司乘人员的负责。从文明用语到微笑服务，从唱收唱付到快速



收费发卡，每一个细节都需要我们收费人员认真对待。只有更加快捷、准确的为司乘人员服务，让司乘人员感受到我们收费人员工作的魅力，才是真正做到了文明服务。

□