

最新服务行业工作心得体会感悟(大全7篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会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，我们一起来看看吧。

服务行业工作心得体会感悟篇一

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。

服务行业工作计划

服务行业2022年工作计划

服务行业述职报告

服务行业自我评价

服务行业员工辞职报告

专业服务行业求职简历范文

服务行业工作心得体会感悟篇二

来到x餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：“亲情一个家，贴心为您”。

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味

的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们x领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来；又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深

深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

服务行业工作心得体会感悟篇三

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮忙下，本人认真学习，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好__基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为__基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅仅是任务，并且是一种职责，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维本事，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的本事，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和

创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自我的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，进取研究新情景，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是进取、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自我总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，仅有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能进取贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自我更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自我，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自我能解决的就进取、稳妥的给予解决，对自我不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自我对全年工作的总结，但自我深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改善。

服务行业工作心得通用篇4

服务行业工作心得体会感悟篇四

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自己的事业是我不变的初衷，公仆式领导是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下面我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

服务意识：宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，一个动作就是我们的服务目标，只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。优质的服务是管理的基础，只有把基础作好，我们才能越走越远。

管理体系：完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅是体现在管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚知道，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

培训：培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲文明、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

制度与职责：常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎么可能奢望可以提供优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

卫生：环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周清扫计划等。坚持每天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生一定要马上整改，做出处理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，一定按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

团队意识：团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎么能立足于激烈的商海之巅呢？团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

节能降耗：节能是我们一直的传统美德，一个企业更要注意节能，包括水、电、气及低制易耗品等，让员工无时无刻都关注着被浪费的能源，同时可以推出奖励机制，奖罚分明，树立员工的节能意识。杜绝常流水现象，做到人走灯灭，合理安排灯火管制时间，低制易耗品更应勤查勤看，杜绝浪费及挪做私用现象，尽量减低一切可变和固定成本的'支出，合理安排人员，避免浪费。企业少支出一点就等于我们多赚些。

推销：推销工作表上看市场销人员的工作，与服务人员关系

不大，实则不然，任何一个员工既是服务员又是销售员，毕竟他们才是与客人接触的每一个点，只有把他们的积极性调动起来，企业的服务项目才会更广泛的被客人所知，若想推销工作有成效，首先就应该有一套科学合理的推销奖励方案，确实让员工感觉到受益，推销工作要注意技巧，语言不可让客人反感，要因人而异，不可强行推销，首先要熟悉清楚产品的相关事宜，这样才能对答如流，从而达到推销的目的。服务工作能顺利进行各部工作的协调不容忽视。一个企业的生存需要很多外在部门的大力支持与合作，我们决不能忽视他们的存在。

安全防火：安全操作经营是企业不可忽视的前提，企业内部要设置科学合理的安全防火装置，万不可偷工减料，应付了事，灭火器、喷淋装置、消防栓要制定检查计划，定期演习，确保正常使用，切不可视为装饰品。教育员工提高安全防火意识，从自身做起，制定严格的检查制度，违者必究，决不姑息。预防胜于救灾，培训员工如何应付火警，如何使用灭火器具，如何防止火警发生，安全防火工作永远都不可松懈。

防盗：防盗工作更是管理中的重点，普通的盗窃案分为内盗和外盗，我们的员工来自五湖四海，很有可能在他们之中有人因为某些情况偷客人或同事的财物，管理人员平时要加强思想教育，发现此类事件坚决追察到底，决不姑息。社会上一些闲散人员，来店消费时用尽各种方法偷盗客人财物，比如餐厅包房，多功能厅，客房偷盗客人财物，管理人员要灌输员工防盗意识，不要给盗窃者可乘之机。

服务口号：

仪容、仪表是精神风貌的标志。

微笑、问候是优质服务的开始。

服务行业工作心得体会感悟篇五

依然记得在初始培训时，乘务教员说，机上服务不是简单的端茶送水，不是单一的一个微笑一句“您好”，它是一种考验乘务员智慧与真诚品格的工作。机上服务工作做为旅客乘机时整个服务工作的重要组成部分，服务的好坏，()无疑成为旅客对一个航空公司评价的重要标准。乘务员应在四个工作阶段中以自己细腻、真诚、用心的服务特征诠释服务就是市场，服务就是效益的理念。结束培训，带着无比的兴奋和无限的憧憬，08年9月，我们开始正式跟班飞行了，以前从没坐过飞机的我还没来得及体味人生中第一次飞翔的感觉，航班上教员严格的要求、旅客因为航班延误生气的质询等等的一切就让我紧张得连高空晕机的机会都没有了，我试着回忆课堂上老师教我的知识，但是每当教员因为我工作得不到位生气地两眼一瞪时，就又忘得一干二净了。从未受到过批评的我，有时忍不住，就只好偷偷跑洗手间擦干眼泪，对着镜子告诉自己，要坚强，一路走来那么不容易，难道这么简单的服务都做不好吗，一次不行再来一次，记不住就用笔记本，有做的不当的地方下次改正啊。

短暂的跟班飞行就这样在汗水与泪水中匆匆过去了，我开始习惯了早出晚归披星戴月的生活，开始喜欢上了飞机起飞时紧贴椅背上升的那种感觉，也渐渐恋上了三万英尺上的那一片云海蓝天……如今，常常有朋友问起当初我是怎么成为一名空中乘务员的，我总是笑笑回答：“机遇?幸运?或许是命中注定我和蓝天有个美丽的约会吧!”

二、旅客的难题——困境成长

然而，通过一段时间的飞行，我发现面对不同的旅客做好服务工作不是光有这个想法就能做好的。乘务员的工作需要我直接面对旅客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成对客人的伤害。而且，细心的乘务员会发现，在服务时虽

然所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人完全满意。在飞行中，乘务员遇到最棘手的事莫过于如何为自身修养差，不尊重人的旅客的服务。

一次，一名旅客在满客的情况下要求乘务员为他调换靠窗的座位，由于没有空座位，航线又较短，乘务员试着和几位旅客商量也没有人愿意换位置。这时，那个旅客开始吵闹，先责怪地服员，又扬言要投诉乘务员办事不利，让一些不明实情的旅客误解了乘务员的工作态度，造成不良影响。后来，在乘务长的帮助下，这件事才平息。通过这件事，我们要看到自身的不足，主动的查看一些服务行业的相关书籍，向经验丰富的前辈请教问题，通过借鉴他人的经验和总结自身的感受来提高服务技能。只有通过不断的学习提高自身的综合素质，才能作到想旅客所想，有针对的为旅客服务。

有一次在航班上，在送餐前饮料时，26排a座的女士在睡觉□b座先生就把她叫醒问他喝什么，女士很不耐烦的要了杯矿泉一饮而尽又睡了。送餐时，先生又把女士推醒问他吃不吃饭，女士很不高兴地挤出一句话‘我很累，只想睡觉’。通过这件事，发现在机上并非每位旅客都认为吃好喝好服务就好，旅客的乘机次数多了，就只把飞机当成交通工具而非餐厅。这时，我们可以给她轻轻盖上小毛毯，她就领会到你的服务了。

的确如此，飞机虽是公共场所，但座位却是旅客的个人空间，在不影响飞行安全及他人的情况下，在个人空间选择他们喜欢的旅行方式是他们的权利，而我们乘务员只需在此基础上帮助他们达到这一愿望就可以获得旅客满意。年青的旅客登机后一般都自备了旅行书刊，对于他们只需在光线弱时及时为他们打开阅读灯并送上一杯水，却不去打扰他们读书的雅兴；中年旅客在机上爱打个小盹，然后饱餐一顿，于是在他们闭眼前询问客舱温度是否合适，需不需要毛毯；老年旅客很少把行李打成大包，都是左一个包右一个袋子的拎着登机，乘务员们尽可能为他们调换宽敞的位置让他们把行李放在脚下，

因为出门谨慎的心理促使他们不愿把行李放在行李架上。

服务行业工作心得体会感悟篇六

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。

服务行业工作心得体会感悟篇七

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。