

# 2023年服务意识培训总结(大全8篇)

学期总结不仅是对过去几个月学习情况的总结，更是对未来的规划和期许。小编整理了一些考试总结的要点和写作技巧，希望对你的写作有所帮助。

## 服务意识培训总结篇一

那天我们学习了金教授讲的服务技巧，记得印象最深的就是有什么样的思想，就有什么样的工作看法和生活。

金教授说职业道德的基本表现就是服务意识，这也是我们服务行业的岗位要求。作为服务行业要生疏到自己有没有服务意识，有没有正确的服务意识。建立服务意识，服务就是为别人工作，为单位工作，为人民工作。要生疏到服务没有贵贱尊卑之分，要有崇高感和公平感。建立正确的服务意识包括哪些呢？首先要有自知之明，要善解人意，要无微不至，要不厌其烦。

如今服务行业最迫切需要解决的'问题就是心态问题。要做到敬重、沟通、互动、规范。金教授还说有什么样的思想，有什么样的心态，就有什么样的人际关系和为人处事的看法。要时常做到心态要健康，常想“一、二”、要适当的放松。要时刻告知自己生命是贵重，工作是秀丽，生活的可爱。在生活中要善待自己，善待生活，善待工作，要有主动的心态，宽容的心态，也要量力而行，别老跟自己过不去。

所以作为我们服务行业必需要有服务意识和正确的建立服务意识。

## 服务意识培训总结篇二

通过服务意识的培训，结合自己的实际工作，有了几点心得。

第一点是服务工作要做在前面；讲座中提到了一个外国人吃皮蛋的故事就很典型，皮蛋作为中国的饮食相信每个人都很熟悉，但对于外国人来说不明白吃法也是可以理解的，如果有人能考虑到这点并提前讲明就不会有以后的误解了，这里面就有一个细节服务的问题。想想在我们的服务工作中也同时要面对各种类型的旅客，同样的事情可能这位旅客明白而另一位就不一定明白，对此我们要充分理解，采取“三听六看一分析”的办法，针对不同的旅客采取相应的服务。把服务工作做在前面，旅客才会更加满意。

第二点是及时调整心态；如果想要把一天的工作顺顺利利地接束，就要学会及时调整心态。每天面对的旅客都是多种多样的，有的旅客可能素质高、心情好，双方必然能做到愉快相处，可以说这些旅客占了大多数；但也总有脾气急、心情差的旅客或通过语言或通过动作把垃圾情绪带给你，这时要学会及时调整。把垃圾情绪甩掉但不是传递给他人，给自己一点时间化解，剩下的工作依然会顺利进行下去。

第三点是做好换位思考；当你马上要发车的时候，旅客偏偏这时候着急上厕所；当你明明为旅客指引了上哪辆车，旅客却还是上错车；流水线上当你已经停止检票的时候，旅客举着票非要上车；当车辆因故晚点时，旅客情绪激动的时候；当这些状况发生的时候，就需要学会换位思考，而服务意识也正是通过不断的换位思考培养出来的。

总之，作为从事服务工作的检票员，有必要以正确的服务意识去服务旅客，只有这样服务经验才会愈加丰富，服务水平才会不断提高。

## **服务意识培训总结篇三**

作为一名初到公司几个月的新员工，就能参与公司组织的客户服务意识及技巧培训，我感到格外的荣幸，同时也伴有一点压力。通过这次培训在我的大脑中形成了很深的客户服务

学问框架，增加了客户服务意识，学习到了更多的客户服务技巧，从而对自己的职业目标更加有了信念。培训中有几点印象特殊深刻，让我受益匪浅，主要包括以下几项内容：

1、在工作当中战胜困难，不断进步，最终实现自己的目标。新颖和完善的客户服务是企业的致胜法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的。

2、超越客户的期望，我们的服务不应处于被动角色，应主动出击，接电话过程中把握住整个通话过程，让用户得到超越客户期望值的更加满足的答复。

3、留意调整自己的心情，面对工作压力时，要将每一次困难当作一种困难的考验，是再一次表达我自身价值的'来临，反而会更期盼每一次被考验的机会，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成向前的动力。

4、要有猛烈的客户服务意识，每当客服人员与客户进行沟通时都会存在两个世界，即客服人员的世界和客户的世界，因此客服人员所面临的挑战就是怎样从自己的世界走出来，进入客户的世界，所以“急用户之所急，想用户之所想”就格外重要了。

5、留意倾听的重要性，用户反馈给我们的信息是贵重的财宝，有句话讲“由于我在乎，所以我呼吁”全部来电向我们反映问题的用户都是很在意我们的服务的，挽留住这样的用户，对我们相当的重要。

总之，客户服务是一门永久学不完的艺术，客户服务意识及技巧完全需要我们去工作中去总结，最终实现用户满足。最终，再次感谢公司给我们这次培训机会，信任在以后的工作当中，我们会做得更好。

## 服务意识培训总结篇四

服务在我的印象中正如李部长所讲到的，也是大家都一致认同的。就是旅客问什么我就说什么，旅客要什么我就给什么。当通过进一步的深入的剖析，才真正懂得它的精神实质。

要想做好服务工作，要因人因时因地的为旅客提供最为真诚、耐心、细致的服务。当为旅客服务时，更多的融入我们的情感，用心灵去抚慰旅客，让旅客在不知不觉中，通过我们的“人性化的服务”产生情感的共鸣。在旅客问询的过程中，潜移默化中感觉到在用心与心的交流，是心与心的碰撞。在这个短短的过程中，让旅客感觉到的是最多的温暖和最大的快乐。

也许有的时间，对待不同的旅客，这种方法不能凑效，但这时，根据旅客的心理去换位思考问题，也许问题就可以迎刃而解了。只要站在旅客的角度去想问题，去做工作的话，正如李部长所讲到的，没有在机场解决不了的问题。

为什么有的时间工作没有做到位呢？旅客不满意呢？服务意识的淡薄，是问题的真正原因。只要发自内心的为旅客提供服务，把它当作一种习惯，练习成为一种本能，形成条件反射。当为旅客得到尽善尽美的服务之后，他们快乐的离开，我们的心灵也许可以得到的是最大的安慰，一种服务过后的成就感、满足感。

通过培训使我真正的认识到了，在工作中。不是少一点抱怨，而是全身心的投入到工作中去，更多的融入自己的情感，提供给旅客真诚细致超越情感的服务。在工作中体会到其中的乐趣，在工作中享受生活。在每一次的服务过程中，充分理解旅客的需求、理解旅客的想法和心态。树立旅客永远是正确的理念，真正的做到把委屈留给自己，把好的心情、好的服务意识带给旅客，用真诚、微笑打动每一位旅客。让他们在踏上旅途，回味机场这种优质服务带来的无限快乐，让他

们产生流连忘返的美妙感觉。

用心灵制造感动，在工作中享受快乐，这正是服务的最高境界。

## 服务意识培训总结篇五

要想做好服务工作，要因人因时因地的为旅客提供最为真诚、耐心、细致的服务。当为旅客服务时，更多的融入我们的情感，用心灵去抚慰旅客，让旅客在不知不觉中，通过我们的人性化的服务产生情感的共鸣。在旅客问询的过程中，潜移默化中感觉到在用心与心的交流，是心与心的碰撞。在这个短短的过程中，让旅客感觉到的是最多的温暖和最大的快乐。

也许有的'时间，对待不同的旅客，这种方法不能凑效，但这时，根据旅客的心理去换位思考问题，也许问题就可以迎刃而解了。只要站在旅客的角度去想问题，去做工作的话，正如李部长所讲到的，没有在机场解决不了的问题。

为什么有的时间工作没有做到位呢？旅客不满意呢？服务意识的淡薄，是问题的真正原因。只要发自内心的为旅客提供服务，把它当作一种习惯，练习成为一种本能，形成条件反射。当为旅客得到尽善尽美的服务之后，他们快乐的离开，我们的心灵也许可以得到的是最大的安慰，一种服务过后的成就感、满足感。

通过培训使我真正的认识到了，在工作中。不是少一点抱怨，而是全身心的投入到工作中去，更多的融入自己的情感，提供给旅客真诚细致超越情感的服务。在工作中体会到其中的乐趣，在工作中享受生活。在每一次的服务过程中，充分理解旅客的需求、理解旅客的想法和心态。树立旅客永远是正确的理念，真正的做到把委屈留给自己，把好的心情、好的服务意识带给旅客，用真诚、微笑打动每一位旅客。让他们

在踏上旅途，回味机场这种优质服务带来的无限快乐，让他们产生流连忘返的美妙感觉。

用心灵制造感动，在工作中享受快乐，这正是服务的最高境界。

## 服务意识培训总结篇六

在销售二楼会议室我们公司有幸请来了的讲师黄老师为我们上了一节培训课，在这节培训你课里，老师所讲的内容都让我受益匪浅，因为她所讲的内容都是与我们日常生活、工作都是息息相关的，让我很受益。

一、热情服务的要素，要做到眼到、身到、口到、意到。在工作中，无论是顾客还是业主都很希望我们的物业能做到前面四点，热情服务能让我们在工作上可以减少投诉，二热情服务与业主拉近距离，可以让工作有个一个很好的开始。

二、原则，无论在工作上还是做人，我们都需要原则，服务有原则，其中有包括微笑原则，对错原则，机遇原则、换位原则。

三、绝对责任观，在工作上，我们必须清楚自己的位置，自己的岗位，还要认识我们的企业，我们的团队。

四、消极心态与积极心态的区别和魔力，如果我们有消极心态的话，那样机会就会随机而去，还不能好好发挥潜在的能力，更令人不如意的就是不能好好的享受自己的人生和生活。相反如果有积极的心态，一能让自己在工作中能激发热情，二是能够增强创造力，三是总觉得自己是好运气，做什么都很顺利!上半年，乐电公司对服务窗口人员进行了技能与素质方面的理论培训，让我受益匪浅，收获很大。在此，我从以下几个方面谈谈我对这次培训的心得体会，与大家共勉。

我们知道：礼貌是指人们在社会交往过程中表示对人尊重的言谈举止和面部表情，是一个在待人接物的外在表现，它主要包括：口头语言的礼貌、书面言语的礼貌、态度和行为举止的礼貌等方面。因此，我们作为酒店的员工，礼貌的言行会给客户带来瞬间的辉煌。因此，我们的微笑服务、暖心的问候语就显得尤为重要，在规范化服务的引导下，加上我们具有针对性的个性服务，使我们的服务更加出众，把尊重送到客人心里，把实惠送到客人手中，不是一句口号。通过这次培训，我们在今后的对客服务中通过具体工作体现出来这样就通达到我们这次培训的目的。

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊重、尊敬、祝福、致意、问候以及给予必要的协助和照料、约定俗成的惯用形式和规矩。对于我酒店员工而言，我们仪容、仪表的大方、端庄，就是对客户的尊重，表情自然、亲切就是对客户的敬重。因此，我们在对客服务过程中，我们的站、立、行都要符合相应岗位的规范与要求，以协调适宜的自然语言和肢体语言主动服务，让客户感到尊重与舒适，体现出我们典型的职业风范。

服务无止境，接待无小事。因此，我们在工作中要努力提高我们的服务意识和服从意识，要增加我们的服务意识和服务意识。首先要有一个积极、健康的服务态度。曾经担任中国足球队教练的米卢说过一句名言：“态度决定一切”。恐怕只有为数不多的员工能够理解这句话的真谛。因此，为了促进我们服务意识的形成与提高，就必须弄明白以下几件事情：我们的收入来自客户在酒店的消费，牢记客户是我们的衣食父母；客户不是慈善家，客户的消费，就需要我们提供舒适完美的服务；宁可自己辛苦一点、麻烦一点，也要努力给客人提供方便，创造欢乐。

服务意识的提高除了有积极、健康的态度以外，还应该从管理制度上得到充分的保障。因此，提高服务意识的前提是不断强化我们员工的服从意识，认识到员工服从意识的重要性。

只有提高了我们的服从意识，才有利于我们酒店文化的形成和推广，员工具有服从意识，也是我们职业道德所要求的。针对我们饭店的具体情，全心全意为客户提供优质高效的服务，这就是我们员工职业道德的核心。

## 服务意识培训总结篇七

服务在我的印象中正如李部长所讲到的，也是大家都一致认同的。就是旅客问什么我就说什么，旅客要什么我就给什么。当通过进一步的深入的剖析，才真正懂得它的精神实质。

要想做好服务工作，要因人因时因地的为旅客提供最为真诚、耐心、细致的服务。当为旅客服务时，更多的融入我们的情感，用心灵去抚慰旅客，让旅客在不知不觉中，通过我们的“人性化的服务”产生情感的共鸣。在旅客问询的过程中，潜移默化中感觉到在用心与心的交流，是心与心的碰撞。在这个短短的过程中，让旅客感觉到的是最多的温暖和最大的快乐。

也许有的时间，对待不同的旅客，这种方法不能凑效，但这时，根据旅客的心理去换位思考问题，也许问题就可以迎刃而解了。只要站在旅客的角度去想问题，去做工作的话，正如李部长所讲到的，没有在机场解决不了的问题。

为什么有的时间工作没有做到位呢？旅客不满意呢？服务意识的淡薄，是问题的真正原因。只要发自内心的为旅客提供服务，把它当作一种习惯，练习成为一种本能，形成条件反射。当为旅客得到尽善尽美的服务之后，他们快乐的离开，我们的心灵也许可以得到的是最大的安慰，一种服务过后的成就感、满足感。

通过培训使我真正的认识到了，在工作中，不是少一点抱怨，而是全身心的投入到工作中去，更多的融入自己的情感，提供给旅客真诚细致超越情感的服务。在工作中体会到其中的



乐趣，在工作中享受生活。在每一次的服务过程中，充分理解旅客的需求、理解旅客的想法和心态。树立旅客永远是正确的理念，真正的做到把委屈留给自己，把好的心情、好的服务带给旅客，用真诚、微笑打动每一位旅客。让他们在踏上旅途，回味机场这种优质服务带来的无限快乐，让他们产生流连忘返的美妙感觉。

用心灵制造感动，在工作中享受快乐，这正是服务的最高境界。

“认真做事，只能把事做对；用心做事，才能把事做好。”我们做业务工作的就是起到给驾校做宣传的作用，服务于将要在我校报名的每位学员，就要求我们，不仅要做到认真，更要用心。只有我们用心对待别人，别人才会对我们认真。

服务是人与人的接触，是一种无形的产品，而服务质量是因人而变的，难以像生产线上的产品那样进行可操作性控制。报名之后，学习，考试的服务是驾校与客户接触的一个直接窗口，本来报名的客户在学习过程中，多多少少都是心存不满，如何让客户平静下来甚至于产生好感，这些都取决于服务人员的态度和技巧等。一个整洁的店面，一种良好的态度，多少会让客户的心情有所好转；而快捷的服务，则会使客户满意，再加上一些客户意想不到的细节上的周到，客户就会被感动。

而要触动别人的心灵，首先是要改变自己。作为一名服务人员，脾气不能急躁，因为在与客户打交道时，难免有不同的意见，急躁的脾气是不利于解决问题的。服务就像是一面镜子，我们服务不好的丑态都会让我们看的一清二楚，因为，我们服务不好了，直接的，面对客户就立刻表现出相印的反映。

千里之行，始于足下。只有我们先把服务做好了，才会有机会用心的做下一步工作，也才会把工作做的更好。

上半年□xx公司对服务窗口人员进行了技能与素质方面的理论培训，让我受益匪浅，收获很大。

我们知道：礼貌是指人们在社会交往过程中表示对人尊重的言谈举止和面部表情，是一个在待人接特的外在表现，它主要包括：口头语言的礼貌、书面言语的礼貌、态度和行为举止的礼貌等方面。因此，我们作为酒店的员工，礼貌的言行会给客户带来瞬间的辉煌。因此，我们的微笑服务、暖心的问候语就显得尤为重要，在规范化服务的引导下，加上我们具有针对性的个性服务，使我们的服务更加出众，把尊重送到客人心里，把实惠送到客人手中，不是一句口号。通过这次培训，我们在今后的对客服务中通过具体工作体现出来这样就通达到我们这次培训的目的。

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场院合相互表示尊重、尊敬、祝福、致意、问候以及给予必要的协助和照料、约定俗成的惯用形式和规矩。对于我酒店员工而言，我们仪容、仪表的大方、端庄，就是对客户的尊重，表情自然、亲切就是对客户的敬重。因此，我们在对客服务过程中，我们的站、立、行都要符合相应岗位的规范与要求，以协调适宜的自然语言和肢体语言主动服务，让客户感到尊重与舒适，体现出我们典型的职业风范。

服务无止境，接待无小事。因此，我们在工作中要努力提高我们的服务意识和服从意识。首先要有一个积极、健康的服务态度。曾经担任中国足球队教练的米卢说过一句名言：“态度决定一切”。恐怕只有为数不多的员工能够理解这句话的真谛。因此，为了促进我们服务意识的形成与提高，就必须弄明白以下几件事情：我们的收入来自客户在酒店的消费，牢记客户是我们的衣食父母；客户不是慈善家，客户的消费，就需要我们提供舒适完美的服务；宁可自己辛苦一点、麻烦一点，也要努力给客人提供方便，创造欢乐。

服务意识的提高除了有积极、健康的态度以外，还应该从管

理制度上得到充分的保障。因此，提高服务意识的前提是不断强化我们员工的服从意识，认识到员工服从意识的重要性。只有提高了我们的服从意识，才有利于我们酒店文化的形成和推广，员工具有服从意识，也是我们职业道德所要求的。针对我们饭店的具体情况，全心全意为客户提供优质高效的服务，这就是我们员工职业道德的核心。

总之，我们员工在工作中的礼节、礼貌、服务意识与服从意识以及我们的职业道德，是相辅相承、互相交叉，在工作中不能把某一项单独割裂开来，因此，我们在对客服务中以尊重为前提，规范化的服务以及良好的操守，完成对客服务。

## 服务意识培训总结篇八

近期，总站各科室组织学习了金教授关于服务意识的讲座。通过学习，让我对如何提高服务意识和如何在工作中调整心态有了更深的认识。

我们顺和客运作为一个服务型企业，服务是立业之本。从广义上来讲，服务就是为别人、社会、单位、公民等工作。要想提升服务质量，首先要提高服务意识。服务意识其实就是指服务人员自身的一种感觉，是对服务的一种看法，它是服务人员职业道德的基本体现和具体要求。如何树立正确的服务意识呢？第一，要有自知之明；第二，要善解人意；第三，要无微不至；第四，要不厌其烦。只有从内心真正正视服务，尊重旅客，我们的服务意识才会得到提升。

金教授还讲到如何调整心态的问题。他提出，调整心态要做到三点：第一，心态要健康。要拥有一个积极向上的心态，懂得善待自己；第二，要常想一二。人生不如意，十有，我们要多想想剩下的“一二”，学会知足常乐。第三，要学会放弃。做事应量力而行，不要让自己背负太重的包袱。拥有一个健康乐观的心态，才能真心实意的为旅客提供优质的服务。

作为一名安检员，我应该在确保安全的前提下，努力提高服务意识、服务技巧、服务水平，真正将这次培训中所学到的，落实到实践中去，响应张总经理的号召，紧跟总站步伐，为塑造顺和特色服务品牌贡献自己的力量。