

# 最新班主任培训心得体会与收获 服务意识培训心得体会(优秀5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 班主任培训心得体会与收获篇一

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。

## 班主任培训心得体会与收获篇二

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，让我受益非浅，收获很大。在此，我从以下几个方面谈谈我对这次培训的感受，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、约定谷成的`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。

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。

## **班主任培训心得体会与收获篇三**

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，让我受益非浅，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。

## 服务意识培训心得体会2

### 班主任培训心得体会与收获篇四

近期在总站道德讲堂，参与了金正昆教授关于提升服务意识和心态调整的讲座，通过本次培训我对服务意识和心态调整有个新的生疏。

作为一个服务行业，提高服务意识是对自己业务水平的提升，也是更好的为宽敞旅客服务。讲座中金教授从四个方面对如何提高服务意识进行的. 阐述，第一，要有自知之明；其次，要善解人意；第三，要无微不至；第四，要不厌其烦，并且结合工作生活列举了生动的例子，让人更简洁理解。

金教授对如何进行心态调整阐述，调整好心态要做到三点：第一，心态要健康。要拥有一个主动向上的心态，懂得善待自己；其次，要常想一二。人生不如意，十有八九，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。

作为总站的微机管理员，在工作中调整好心态，提高服务意识为一线做好服务工作，将本次学习到的学问运用的工作中去，提升自身水平，为总站奉献一份力气。

### 班主任培训心得体会与收获篇五

服务是餐饮酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量对餐饮酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是条件，治理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是治理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。餐饮企业全体员工必

须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是条件，治理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是治理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满足为标准，时刻预备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满足为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

服务是指服务员为客人所做的工作，服务员的工作是酒店产品的重要组成部分。西方酒店业以为服务就是service（本意亦是服务），而每个字母都有着丰富的含义（s—smile（微笑）：其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务；e—excellent（出色）：其含义是服务员将每一服务程序，每一微小服务工作都做得很出色；r—ready（预备好）：其含义是服务员应该随时预备好为宾客服务；v—viewing（看待）：其含义是服务员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾；i—inviting（邀请）：其含义是服务员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临；c—creating（创造）：其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围；e—eye（眼

光)：其含义是每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注宾客，适应宾客心理，猜测宾客要求及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己。服务员的基本职责是：  
(1) 迎接和招呼顾客 (2) 提供各种相应的服务 (3) 回答顾客的问询 (4) 为顾客解决困难 (5) 以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪 (6) 及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。四、优质服务的具体表现 什么是优质服务？行家以为：规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

1、良好的礼节、礼貌 酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要进步服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。注重礼节、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业职员的文化修养和素质。礼节、礼貌就是酒店从业职员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。礼节、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，留意衣饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观的感受，显得清爽爽利，精神焕发。切

忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，留意语气语调，应对自然得体。在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，留意克服易引起客人反感的无意识小动作。

2、优良的服务态度 服务态度是指服务职员在对服务工作熟悉和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。

(1) 认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难题目，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。(2) 积极主动。就是要把握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满足的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。(3) 热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑脸，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人眼前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。(4) 细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期看之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。(5) 文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处留意表现出良好的精神风貌。(6) 在服务工作中杜尽推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、藐视、傲慢、无所谓的态度。



### 3、丰富的服务知识

(1) 必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记、星级及现在的经营特色。(2) 必须熟悉酒店四周的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的间隔及交通方法。

(3) 必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能 (4) 必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。(5) 必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层治理职员的名字。(6) 必须熟悉酒店各部分的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部分及各下属部分的主要工作。(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。(9) 必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。

对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的留意事项。具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。假如不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种题目，提供优质的服务。

4、娴熟的服务技能 娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技术和技巧两方面。娴熟的服务技术，要求各项服务操纵和服务接待符合数目标准、质量标准 and 速度标准，操纵规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判定某种服务方式是对或是错的尽对标准。因此，灵活处理非常重要，

不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满足的效果，就是成功的。

5、快捷的服务效率 服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不即是瞎忙，要力求服务快而稳定，反应灵敏、迅速而正确无误。它不仅体现出服务职员的业务素质，也体现了酒店的治理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部分的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦练习。

6、建立良好的顾客关系。

(1) 姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏往适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2) 词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、作别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3) 语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判定出你所说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4) 面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5) 目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务职员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6) 站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7) 聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，留意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，留意不随便打断客人讲话。

(8) 友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，假如主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9) 对客服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10) 对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，同等对待。