

2023年卫生保健培训心得体会 培训心得体会(通用8篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

卫生保健培训心得体会篇一

在这里我学到怎样去做一个好的管理和如何搞好优质服务掌握得七大要素：

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

卫生保健培训心得体会篇二

经过培训都会有所体会，小编我也这么觉得，所以小编找了几篇关于培训的心得体会范文。

听了韦老师两次的课程培训，我的收获是颇多的。

生活中，我们每个人都面临许许多多选择，我们可以选择自己的职业，也可以规划自己的未来。

由于每个人的阅历不尽相同，所以大家对生活的理解也不同，彼此的思想观念也有很大的差异。

人就这么一辈子!因此有人选择了索取与享受,而有人则选择了给予与奉献,还有大量非常善良但心态与行动却一直在摇摆的寻常百姓。

这也就形成了日常的文化差异。

他告诉我们一个企业要拥有一个能使自己的员工能通过学习,不断提高自身素质的环境,这也许是企业人才来源的最好的途径。

首先我们应该认识到,什么样的人才是企业优秀的人才?一个企业的优秀人才,应该是深知企业的文化,在思想上能有机地融入企业的文化中成为一个整体,同时具备能创造性地、出色地完成本职工作的能力,特别是前者尤为重要。

来到xx公司就职,我们每个人都有一种期待:希望通过自身的奋斗来实现自我价值,同时获得合理公平的回报。

这种回报不仅仅是物质上的,而且也包括精神上的。

有时,绝对公平是没有的,但如果失去了基本的公平,一个团队就不可能团结,分崩瓦解只是迟早的问题。

怎样让xx这个团队拧成一股绳,发挥出最大最好的效应,是我们迫切需思索的问题!

我们在工作的过程中应该贯彻“堂堂正正为人、兢兢业业做事”的原则,而不是把它当成一种口号,而是把它切切实实地融入到具体的工作和公司的经营活动中。

是公司发展过程中多年经验的积累与沉淀,是xx公司人集体智慧的结晶。

一个企业如何建立自己的企业文化,我认为没有固定的模式,

我们要通过工作的实践来不断的学习，积极地注意吸纳其它企业的先进思想，结合公司的实际和自己的员工来共同建立的一种文化。

如经营理念、管理理念、服务理念、风险理念、人才理念等等一系列形成企业文化的一个组成部分。

否则，再多的资本也不过是一堆废纸，因为它会在今后的市场竞争中逐渐丧失。

公司的企业的文化是开放的、包容和不断发展的，所以只要我们继承这种文化，并将其发扬光大，集体团结一致共同奋斗，我们有理由相信xx的明天会更好！

转眼间培训班的课程已经接近结束，经过十一天的学习，我想我们每一位学员都有不同的但很大的收获。

对于我个人，我认为这次培训班举办的非常有意义，非常有必要，因为它不仅让我充实了更多的理论知识，更让我开阔了视野，解放了思想，打动了内心。

无论是从党校到复旦，从听课到交谈，还是从所听到所闻，每时每刻、每一堂课，都让我有所感动和收获，许多不可言语表达的收获。

加之与来自不同县市区、不同工作岗位的同学们聚集一堂，相互交流借鉴工作经验、思路方法，较全面的提高了自己的理论水平和工作能力。

以下是这些天的几点体会：

一、多种形式的学习，提高了理论水平

作为一名年轻的基层干部，我有了一定的理论知识和工作经

验，但既不够系统也不够丰富。

通过老师深入浅出的讲授，感觉豁然开朗，许多问题从理论上找到了依据，对原来在工作实践中觉得不好解决的棘手问题找到了切入点，感觉收获很大。

通过系统地学习十七次大会精神，让我强化了服务大局的意识，同时让我更清晰更全面地看到了加快乡镇政府职能有管理型向服务型转变的意义。

总的来说，各位老师以朴实无华的语言为我们授课解惑，对我们来说是一次难得的学习机会，更是一次书本知识与具体工作相结合的锻炼机会。

二、不同地域的学习，开阔了视野

这一次培训给了我们接受高端教育的机会，让我们开阔了眼界，丰富了知识，打开了思路，不仅对本地本土有了更加深入的认识，也对开放先进的城市、理念有了进一步的了解。

复旦、同济大学教授的五堂课，让我们站在了更高的'台阶上重新地认识、学习各方面的理论知识，这样让我们站在更高的层次上看待我们的工作，看待我们的缺点和不足。

当我们感叹她现在的发展成果时，我们更应想到当初为了现在的成果有多少人付出了多少的努力。

我们不认同“人有多大胆，有多大产”，但一味的甘于落后、甘于现状是绝不能有现在全新的现代化的昆山。

对宝钢的参观，让我们感受了世界五百强企业的生命力和自身文化。

更认识到一个企业并非一开始就是大企业、强企业，而都是

要从小从弱做起的，坚强的毅力、创新的思维和团结的合作是每个企业做强作大的前提。

通过对一个企业的发展过程的了解，让我们看到了自己的影子，我们不能一直梦想着晋升、提拔，而是要在精神上更高。

每个人的人生都不是一帆风顺或布满荆棘的，所以我们要一颗健康、乐观的心来看待人生路上所有的酸甜苦辣，只有这样才能赢来美好的明天和辉煌的未来。

三、案例的分析，警惕了自我

培训第二天陈淑英老师给了我们一个具体的吻合我们当前身份的虚拟人物——章明，通过“夹缝中的年轻副镇长”这个故事，让我们认识了公章明，并为他惋惜，同时更提醒了我们自己。

章明本身业务素质、政治素质有很高，但是缺乏组织协调能力，有没有很好的心理素质，这样两个致命的缺点让他在工作上寸步难行。

通过对案例的分析，让我们以旁观者的身份认清问题的本质所在，也让我们看到章明的同时看看自己。

给别人找问题的时候比较容易，但给自己找问题的时候往往比较难，所以老师让我们通过查找别人问题的方式来提醒自己不要犯类似的错误。

正确处理各种关系是干好工作的前提之一。

事例也告诉我们没有好的上下级关系、群众关系，最终会导致工作无法开展，所以我们要着重注意自己的言行举止，处理好各种关系，在阳光心态下工作。

四、前辈的座谈，找准了差距

在诸城市的考察，让我学到了很多，无论是城市的变化、社区的建设还是两位乡镇党委书记的讲话，都让我受益匪浅。

在与两位乡镇党委书记的座谈过程中，我们学到了作为一名年轻的基层领导干部如何把所学的理论知识应用于实际工作中去，如何在平日的工作和生活中积累自己的工作经验和理论知识，如何处理工作中棘手的复杂的问题等等。

同时也让我们看到了相比之下自己的不足和差距。

当然找出差距并非要生搬硬套别人工作的方式方法，而是借鉴别人的方法来完善自己的方法。

组织得当;五是开拓创新能力，就是要以大无畏的精神，在旧有的经验基础上大胆尝试，做到与时俱进、科学合理;六是学习实践能力，就是每个人要把学习当成是毕生的任务。

要想把工作干得有声有色那么必须具备这六个能力，因为作为新世纪的干部人才就要顺应时代的发展、跟上时代的步伐，只有这样社会才能科学的进步。

这次培训无论是课堂学习还是参观考察，使师生互动还是所见所闻，都让我从没个角度获得了知识，感谢组织部给了我们年轻干部这次学习的机会、锻炼的机会。

今后，我将尽自己所能把所学到的知识用于实际工作中，保证在政治上、思想上、组织纪律上、工作责任上始终保持一个共产党员的先进性，用一份做人的真诚和爱心、一份政治责任完成好组织交给的每一项工作。

如上是我对这次培训学习的己点肤浅的心得，如有不当请领导批评指正。

感谢公司给我这次培训学习的机会，通过参加此次课程，让我受益匪浅，感触良多。

特别是让我明白了做一个有执行力的人对一个公司的发展和员工个人职业化的成长的重要性。

一句话概括即为：个人执行力决定个人的成败，企业执行力决定企业的兴亡。

执行力的定义很简单，就是按质按量、不折不扣的完成工作任务。

这是执行力最简单也是最精辟的解释。

但是正是这么简单的执行力，却是很多个人、团队、企业所欠缺或者说是不完备的。

下面我就从提升个人执行力方面谈一谈几点看法。

一、个人执行力是指每一个单个的人把上级的命令和想法变成行动，把行动变成结果，没有任何借口保质保量完成任务的能力。

团队执行力是指一个团队把战略决策持续转化成结果的满意度、精确度、速度，它是一项系统工程，表现出来的就是整个团队的战斗力、竞争力和凝聚力。

一个优秀的员工从不在遇到困难时寻找任何借口，而是努力寻求办法解决问题，从而出色完成任务。

要提升执行力，就必须学会在遇到阻碍时不找借口而是积极的寻求解决问题的方法。

二、摒弃囫圇吞枣式的盲目执行。

有些员工把简单重复上级团组织的文件和讲话精神看着是贯彻执行，好像是上级组织的文件和讲话精神的忠实执行者，其实不然。

把上级精神与本部门的实际情况相结合，教条式地执行，这不是真正在执行上级精神，而是对上级精神的消极敷衍。

三、避免老套陈旧的之行方式。

不少员工还是习惯于用开会、发文、写总结的办法抓工作，似乎工作就是开会，发文就是工作，写总结就是工作效果，有的甚至错误地认为用会议、发文形式安排、督促工作，显得规范、正统，具有权威性。

在这样的思想支配下，自觉不自觉地把开会、发文、写总结当成推动工作的“万能的钥匙”，这导致个别基层团组织工作不踏实，只会做表面文章。

四、执行需要培养自己的自觉习惯，摒弃惰性。

观念决定行为，行为形成习惯，而习惯左右着我们的成败。

在工作中常有的状况就是：面对某项工作，反正也不着急要，我先拖着再说，等到了非做不可甚至是领导追要的地步才去做。

一旦习惯成了自然就变成了一种拖拉办事的工作风格，这其实是一种执行力差的表现。

执行力的提升需要我们改变心态，形成习惯，把等待被动的心态转变为主动的心态，面对任何工作把执行变为自发自觉的行动。

五、执行需要加强过程控制，要跟进、跟进、再跟进。

有时一个任务的完成会出现前松后紧或前紧后松的情况，这主要是工作过程未管控所造成的。

而行之有效的办法就是每项工作都制定进度安排，明确到哪天需要完成什么工作，在什么时间会有阶段性或突破性的工作成果，同时要自己检查计划实施的进度，久而久之，执行力也就会得到有效的提升。

六、执行更需要团队精神。

大家都听过三个和尚喝水的故事：当庙里有一个和尚时，他一切自己做主，挑水喝；当庙里有两个和尚时，他们通过协商可以自觉地进行分工合作，抬水喝；可当庙里来了第三个和尚时，问题就出现了，谁也不服谁，谁也不愿意干，其结果就是大家都没水喝。

这则寓言使我们认识到团结的重要性，在完成一项任务时，缺乏团队协作的结果是导致失败。

每个人都不是一座孤岛，在做工作时，需要相互协作，相互帮助，相互提醒，这样才能不断提升自己完成任务的能力。

因此作为公司的一份子，我们要树立良好的工作态度和的工作作风，爱岗敬业，提高工作效率，强化执行力，实现企业发展与个人发展的双赢。

- 1.有关于培训心得体会
- 2.有关培训的心得体会
- 3.有关营销培训心得体会范文
- 4.有关写教师培训心得体会

5.有关学习培训心得体会六篇

7.有关入职培训的心得体会

8.有关于党课培训心得体会1500

卫生保健培训心得体会篇三

只有靠学习，接受新思维、新举措。通过学习不断创新思维，取长补短，严格要求自己，学习新知识、新文化、新技术，不断提高自己的业务水平，积极提升自身修养，提高职业道德素质，不断的增强自身的素质。以创新的思维应对新挑战。

明确职责，充分发挥好带头模范作用。制订各项工作制度，不断改进规范区域管理站。做好各种软件硬件工作。整体推进区域管理站。

二十一世纪是知识经济社会，是电子化、网络化、数字化社会，其知识更新、知识折旧日益加快技术是不断发展的，作为一名广电技术人员，要不断学习新的知识，刻苦钻研，积极提高自己的专业水平。学无止境，在平时要积极想有经验的同事请教，把技术水平作为评价自我的标准，紧跟时代技术的发展，对于平日工作中出现的问题，要能做到举一反三，抓住问题中的关键。遇到技术上的难题，应当潜下心来，认真研究，绝不轻言放弃。

很多时候，我们都是面对新情况新问题。比如安全播出的情况，在这些时候，一旦发生了意外情况，要沉着应对，不能手忙脚乱，果断处理。这就要求我们在平时工作的过程中，把容易出现的问题都考虑清楚，并把解决的方法想好，制定预案，一旦出现，马上按照预案进行实施处理，把事情消除在门外，用最快的时间内解决好问题。

通过这几天全省乡镇广播电视站站长的培训学习，使我在思想上有了很大的提高，更深刻的认识到乡镇站的地位与责任。拓宽了工作视野，明确了今后的工作重心和工作思路，我将通过这次培训劳记在心，取别人的长处补自己短处，不断的创新，尽职尽责的做好本职工作，为广电事业献上一分力。

卫生保健培训心得体会篇四

20xx年通辽市组织部为了使村官在农村能充分发挥自己的作用，更好的带领村民致富，出资开办了三期创业培训[syb]我很荣幸成为其中一名接受培训的大学生村官。

syb是“创办你的企业”英文单词首写字母，我国从98年开始syb创业培训试点工作，随着syb创业培训在全国的全面启动和小额贷款政策扶持，解决了有志创业者创业时遇到的创业知识的欠缺和资金不足问题，探索了以培训促就业，以创业带就业的就业促进模式。在10天的培训期间，培训的老师以理论联系实际的方式讲授了许多创业知识和案例，使我学到了syb[siyb]等相关知识，更好地掌握了创办企业的流程，分析预测、计划核算。同时，还请了工商、税务方面的专家给我们讲相关专业知知识，请企业成功人士讲《管理者素质的培养》。这不仅拓展了我们的知识面，而且开阔了创业视野。

在本次培训课程中，就业指导中心精心挑选了有专业资格的主讲教师杨兴民与郑亚成两位老师进行讲课；同时制订了一套合理有效的培训特别程序：报名开课建立qq群学员提出创业构思专业讲解撰写创业计划书现场讲解专家答辩理论考试发放证书；统一采用教材；结合成人学习记忆特性，在互动中完成全部教育内容。

整个培训过程中，学员求知欲望强，学习主动，认真刻苦，课堂纪律好，无早退迟到等现象。参加学习的学员都顺利通过了理论考试，学员们还结合个人实际情况撰写了创业行动

计划书，并获得了由国家劳动和社会保障部颁发的syb创业培训合格证书。

此外，中心还邀请了市委组织部、市就业培训中心有关领导就创业政策与形势进行了讲解，全程参与监督和有关专业层面的指导，使学员提升了创业能力。同时中心还以一对一交流形式对部分学员进行调查，初步掌握了学员的创业意愿、行动方向以及面临的困难等方面信息，为进一步服务大学生村官创业提供了参考依据。

通过培训，使我对创业有了更深层次的了解，只要充分利用这些知识，可以避免今后盲目创业及因此所造成的经济损失。作为一名村官，如果自己创业可以更好的带领村民致富；自己不创业，也可以利用知识科学合理的指导村民创业，增加村民经济收入。《管理者素质的培养》这一讲座对我影响尤其深刻，他告诉了我们创业者应具备的素质，做人的道理和如何处理上下级之间的关系，这些知识不管对于创业还是从政的人来说都会受益匪浅。

在今后的工作中，我会努力去实现自己的梦想，在国家各项优惠政策的鼓励下，相信我的下一步走得会更成功。

卫生保健培训心得体会篇五

暑期学校布置任务必须学习《积极学习101种有效教学策略》，上次看到这本书的名字是在工读协会开会要求的内容上，这次终于有幸读到这本由美国坦普尔大学心理学教授希尔伯曼执笔的风靡之作。读完之后让人耳目一新，津津乐道，最终我想出了“师生共构”这样字眼的读后感。

本书从三大板块描述101中有效教学策略：一是如何一开始就让学生们变得积极；二是如何帮助学生积极地获取知识、技能和态度；三是如何让学生把所学牢记心中（难以忘记）。同时他也告诉我们在实际教学工作中缺乏的并不是知识，也

不是责任心、爱心等，而是教学的理念与方法。积极学习所倡导的理念，所研究与推行的方法，能产生有效教学效果。值得我们深思与探究，因为，传统的课堂我们很负责任，40分钟每一分钟都在为学生讲述各种各样的理论知识，唯恐自己知道的学生不知道，结果“满堂灌”导致学生课堂积极性慢慢消失，甚至出现厌学现象？可我们多有责任心啊，怎么会出现这种效果？我们也开始反思自己，随着教学改革新课程标准的实施，让我们如梦似醒般的惊醒，原来我们太爱学生，总想把自己知道的尽快的告诉他们，让他们往脑袋里面硬塞，结果课堂教学适得其反。

下来听听希尔伯曼教授的警世名言：“对于我听过的东西，我会忘记。对于我听过和看过的东西，我会记得一点。对于我听过，看过并问过的问题或与人讨论过的东西，我会开始理解。对于我听过，看过，讨论过和做过的东西，我会从中获得知识和技能。对于我教过另外一个人的东西，我会掌握。”——这一句不仅对于改善课堂效果行之有效，而且为我以后生活工作学习更是醍醐灌顶。

成了被动地接受、记忆的过程。这种学习方法窒息人的思维 and 智能、压抑人的自主学习兴趣和热情。因此，就要转变方式，把学习过程中的发现、探索、研究认识活动体现出来。教师在设计教学时要充分考虑学生，调动学生的学习积极性和主动性，从而有效的培养学生的学习兴趣，使学生在学习中尝试到成功的喜悦，从而吸引他们去钻研，去探讨。自然而然，学生自学的能力增强了，从而也能增强课堂效率。

教师——太阳底下神圣的职业，随着教学改革的愈演愈烈，我们也感觉肩膀上的担子越来越重。这就要求我们要有创新意识，要在教学中尝试新的方法、新的理念。要通过多学习，多读书不断充实提高自己。要在各种教学方式中，引领学生积极的、快乐、合作、持久的学习。《积极学习》一书的作者美国坦普尔大学希尔伯曼教授以专长研究教育心理学而在国际学术界享有盛誉。他提出的教育思想具有一定的操作性

和前瞻性。同时也看出西方学术人士的严谨的治学精神，值得我们思考与学习。

课堂就像战场，能不能战胜对方，关键在于如何调动战士的作战积极性？记得小学老师教的成语“望梅止渴”，也许站在人性角度不够合理，可是现在想想用在课堂又有啥不妥呢？想要让学生的学习积极性调动起来，这不是三言两语之事，必须靠我们不断学习、实践、总结，长期坚持用前瞻性的教学理念武装自己，实施行之有效的教学策略，踏实有序的提高课堂教学效率，让每一节课堂都充满笑声，让每一个孩子成就栋梁之才。

卫生保健培训心得体会篇六

通过这次培训，感触真的很多，但真的写出来，却是很混乱，我想这是学在脑子里的东西，以后要运用才能发挥价值，说多少，不如用行动去实践，人生最大的学习来自亲身体验，你体验到了，运用到了，那么这将是您一辈子的财富。

这次参加的卓越领导力训练培训是杨教练开办的第108期培训课程，课程为期二天三晚，以杨教练的讲解、活动体验和学员们分享等方式进行。上课期间，杨教练要求非常严厉，时常用犀利的言语敲打着我们，要求我们必须以积极主动的心态，全身心的投入到课程中。开始时会给我们一种压迫感，但课程越往后，会使人感觉心里的压抑得到释放，身心逐渐放松，进而融入到培训的氛围当中。

人的一生就是一个充满责任的旅程，只有承担起自己的责任，实现自我在社会中的价值，才能体现人生的意义。这次的培训过程中，杨教练通过活动让我们对责任有了新的认识，当我们不负责的时候，是我们最亲的人在为我们的不负责而承担着后果。因此我要记住，责任是一种承诺，人永远不是仅仅为了自己而活，而是为了伴着我们的亲人，承载着对他们负责的人生使命。

没有完美的个人，只有完美的团队。团队是由一群不同人的搭配，朝着一个目标努力的团体。因此每一个人都应该明确，在团队当中应该扮演一个什么样的角色，你在这个团队当中能够起到多大的作用，才能发挥出团队的最大力量。通过这次课程中的活动，使我们更加清晰了解到什么是团队和团队队员的付出精神。人不能脱离团队，团队也离不开每个参与者的付出，只有团队中的每一个参与者都具有为团队付出的精神，才能够形成一个完美的团队。

感恩之心，是人生赋予我们的细腻情感，使我们感知，让我们从母亲双鬓的根根银发中悟出母爱的无私；让我们从父亲那弯曲的背影中明白了父爱的伟大。通过这次培训，杨教练让我们了解了感恩是一种力量与勇气。感恩亲人，你将不再辜负亲人的期望；感恩领导与朋友，他会轻轻扶起跌倒在地上的你；感恩人生，你将笑迎天边那一抹绚丽的彩虹。

我们通常会给自己套上枷锁，精神添加压力，因而生活也变得越来越累，越来越辛苦。这次课程最后的部分，杨教练通过活动的方式，教导我们如何学会放下。放下不仅是一种解脱，更是一种清醒的智慧，不管境遇如何，请放下昨日的辉煌，放下昔日的苦难，放下所有束缚你的包袱，全身心的投入到生活与工作中。因此，不要沉溺于过去，把过去的一切都放下，卸下心头的包袱，才能更好、更快乐的生活。

卫生保健培训心得体会篇七

一、会议时间和地点：

会议时间：2015年×月×日下午3:00；

会议地点：×××会议室。

二、与会人员

6. 确定会议文件的范围，并做好文件的印制或复印工作；
7. 确定会议与会代表的组成；
8. 确定会议经费预算；
9. 确定会议住宿和餐饮安排；
10. 确定会议的筹备机构，大型会议需要确定筹备机构与人员分工。

eg:

可信公司技术培训专题研讨会预案

（筹备方案） 一．会议主题

为了增强本公司综合竞争力，提高产品质量和管理水平，特召开此次技术发明和创造的竞赛，并提出提高训练质量的对策，探讨新的技术培训方法。

二．会议的时间和地点

拟定于3月5日上午9：00至下午4：00，在公司1号会议厅召开。
3月5日上午8：30报到。

三．参加会议人员

公司总经理，副总经理，公司人力资源部总监，生产部总监，培训部总监，以及公司下属各部门的技术骨干30人，总计50人。

四. 会议的议程

会议由主管副总经理主持。

上午：（1）总经理作技术培训问题的工作报告；

（2）培训部总监专题发言；

（3）生产部总监专题发言。

下午：（1）分组讨论；

（2）人力资源部总监宣读公司开展技术竞赛评比的计划（草案）；

（3）副总经理作总结报告。

五. 会议议题

（1）技术培训与提高企业综合竞争力；

（2）技术培训与技术创新；

（3）如何提高技术培训质量；

（4）技术培训方法的再讨论。

六. 会场设备和用品的准备

准备会议所需的投影仪，白板和音像设备，

公司前台秘书负责。

七. 会议材料准备

- (1) 总经理的工作报告；
- (2) 培训部，生产部总监的专题发言稿；
- (3) 公司开展技术竞赛评比的计划（预案）；
- (4) 副总经理的总结报告。

由总经理办公室牵头准备。

八. 会议服务工作

由行政部综合协调。

附：(1). 会议通知；

(2) 会议日程表。

一、会议主要议程：

二、会议物料：

附：会议所需产品清单：

三、会议操作流程（细化）

四、会议费用预算：

五、会议注意事项

（一）报到及登记

1. 在会议期间请您将手机关机或调成振动，以免影响会议正常进行；

1. 公司免费提供会议期间的住宿、用餐。
2. 会议期间其他私人费用自理。

将房卡统一交予市场部工作人员，由市场部人员统一安排退房。

卫生保健培训心得体会篇八

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两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。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一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三种，第一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。第三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。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，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服务。

在我们的仔细聆听中，我们期盼已久的培训学习在我们的恋恋不舍中敲响了结尾的钟声。对于这几天的培训课程，我想我只能用受益匪浅这四个字来形容了。教师们的博文广识、生动讲解、精彩案例无不在我的脑海里留下了深刻的印象，我只恨自我才疏学浅、文笔糟糕，不能够将所有的感触都透过文字显然于纸上。可是我还是尽力绞尽脑汁，以祈求能将培训完后心中所想所获能表达出来。

此次精彩的培训学习主要心得有以下几个方面：

想来自我真的就应感到惭愧，虽然在xx长大，却还真的不是很了解xx对xx的建厂历史，产量，规模，所经历的种种，以至于钢铁的铸造过程，我都是一知半解。透过这次的培训学习，最终明白了xx老一辈工人既然是将19xx年的年产5万吨的小钢铁厂发展到此刻的450万吨（不含集团其他公司）的大型钢铁厂，历经50年不衰，并且还在蓬勃发展，并多次获得了不少全国性奖项。并且还明白了炼钢的工艺过程，明白了炼钢最开始是从焦化、烧结开始，经历了不少中心环节，克服不少困难，最终透过轧钢厂将我们需要的钢材制造出来。并明白了xx有着比较复杂的组织结构，让我们一时一下消化不了，可是我想这个在我们以后的工作中很快会清楚的，为了我们能更好在xx发展，我想我们也就应主动的去了解这些的。

这次培训学习，花了很大一部分时间去学习生产安全、交通安全和消防安全的知识，因为安全是人们十分重视的东西，人们通常会把安全放在首位，也就是我们经常说的安全第一。

虽然平时我们也学习过一些安全方面的东西，并参加过消防演习等活动，但并没有这么系统的，并联系我们以后的工作岗位进行培训过。透过这次培训学习，了解了xx的诸多会发生不安全事故的因素，甚至有的到达了恐怖的程度，这次我们学习了该怎样去预防它，避免它，并杜绝它，让我们以后能好好的在工作岗位上保护自我。对于交通和消防方面，了解了很多交通方面和消防方面的知识，让我们以后能更好的远离危险。坚决将我国的安全生产方针—安全第一、预防为主、综合治理—贯彻到底。

这次培训还专门安排了一个上午来给我们培训礼仪与修养的知识。在这次课上，我学到了就应如何发挥自我的情商，处理好与他人的关系。如何让自我以后的一言一行更加具有素质与修养。让自我在为人处事方面慢慢走向成熟与稳重。

给我们做了精彩的谈话，告诉我们以后在xx就应怎样好好的去工作。主要是要靠自我的聪明才智，勤奋刻苦，细心严谨的态度，这样才能慢慢在工作中磨练自我，成长自我。

学习是可贵的，培训是精彩的。透过这次可贵而精彩的培训学习，我们向涟钢更进了一步。感叹与憧憬之余，我想我们仅有靠自我的聪明与才智、努力与勤奋去建设好xx[]为我们的xx更好的发展贡献自我微薄的力量。