

服务的初心读后感 服务员演讲稿(汇总5篇)

认真品味一部作品后，大家一定收获不少吧，不妨坐下来好好写写读后感吧。什么样的读后感才能对得起这个作品所表达的含义呢？下面我给大家整理了一些优秀的读后感范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

服务的初心读后感篇一

我叫xx□是来自x宾馆x部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，

神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到x宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时候客人回来了，看到我有些不高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟

的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为我们给集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不

仅用汗水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨炼了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环的检查方式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来我一定住在你们这里”。

服务的初心读后感篇二

我叫**，来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的

利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

服务的初心读后感篇三

各位老师，同学，大家好！

我今天演讲的题目是：志愿服务展风采，创先争优做贡献。

搏动着青春韵律的爱心，在象征着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者旗帜下，我们汇聚于此，我作为一名青年志愿者协会的学生代表站在这里，我感到无比激动与自豪。盛大的高三毕业典礼即将到来，我们将迎接家长和社会各界人士的检阅。为此，我们青年志愿者协会在校团委政教处的号召

下开展了“志愿服务展风采，创先争优做贡献”活动。

回忆过去，我们的志愿者协会在蓬勃发展：在迎接新生队伍中，志愿者们在人群中和宿舍间奔波穿梭。在运动会上，志愿者保证了活动的顺利进行。在图书馆里，依然有志愿者忙碌的身影。在老人院里，志愿者和各社团社员献上的精彩才艺表演。

今天我们的志愿者穿梭在校园的各个角落，细心捡拾纸屑、烟头等垃圾，积极投身到志愿服务中，以优美整洁的校园环境迎接毕业典礼的召开，展现了忻中学子的美好精神风貌，弘扬了志愿服务精神。“捡起一个纸团，你捡到了一种快乐；丢掉一个烟头，你丢掉了自己的美德。”我们希望这样的话语能够成为忻州一中每一位师生的箴言。我们虔诚地希望所有忻中学子都能以自己诚挚的热情，永远表白对自己形象的尊重和热爱，表白对忻中的尊重和热爱。我们呼唤所有的忻中学子，让我们一起修养自己的美德，拾捡自己的快乐，为我们的忻中献上我们青年团员、青年志愿者的一份真诚。

毕业典礼，这是一个承载着欢乐与难舍的词汇，欢乐的是我们将见证又一届忻中学子在这里学业有成，即将迈向大学，书写人生的新篇章；难舍的是高三学长将离开母校，三年时光，转瞬即逝，高三学长是毕业典礼的主角，他们将用成绩和精神展现三年的收获，而我们高一高二的同学，则要传承忻中精神，追求卓越，担当责任，弘扬忻中校风。在毕业典礼那一天，我希望我们有整齐的队列，响亮的口号，感人的献词，铿锵的誓词，冲天的豪气，感染每一位来宾和家长，也感染我们每一位同学，一小时十分将是我们完美的展示，迸发出来的是忻中精神的力量。

为此，我向全校同学发出倡议：做文明人，行文明事。协同合作，奉献真诚。践行志愿服务精神，促进文明校园建设。没有必要刻意给青年志愿者划定一个具体的范围和界限，只要有志愿者精神，人人都是志愿者！我们希望忻州一中的每

一位同学都是志愿者，亲爱的同学们，携起手来，激扬青春，贡献真情，共同投身于各项志愿服务中去，做出我们青年志愿者应有的贡献。

我的演讲完毕，谢谢大家！

服务的初心读后感篇四

一个合格的服务人员，除了要有扎实的专业知识、过硬的操作技术，更不可缺少优质的服务。俗话说，一句话惹人笑，一句话惹人跳。可见服务态度的好坏有多重要。

首先，我认为我们必须学会微笑。微笑是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，它的光芒，照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑，是仁爱的象征，快乐的源泉，是亲近客户的媒介。一个微笑，会让人感到平易近人。服务人员面带微笑，客户就有了宾至如归之感。在服务工作中，微笑有着重要的意义。微笑服务是一种美德，是热情待客的表现。笑迎天下客是服务工作的宗旨，是与客人打交道的基本态度。

第一、微笑必须发自内心才会动人，只有诚于中才能笑于外。我们经常以微笑相见，因为微笑是爱的开端。我们要做到爱我们的客户，就要从微笑开始。要用我们的爱，我们的微笑感动客户。其实，感动人不一定要用泪水去感染，有时候微笑也能让人感动，但是只有肤浅的微笑是不够的，要把客户当成自己的朋友，要微笑着为他们做些什么，想他们所想，急他们所急。在微笑中去了解他们的需求，在微笑中去感知他们的心，要让他们感觉到你发自内心的微笑。

第二、要有一颗“我工作所以我快乐”的心，微笑面对客户，让他们分享你的快乐！我们服务人员工作也会有些辛苦，但我们要从另一个角度去想，比如“这份工作我喜欢，喜欢就没

有什么不可以!当然，有时我们也会遇到一些不顺心的事，受到委屈，难免也会心情不愉快，这就需要我们有一个积极乐观的心态，控制并调整好自己的情绪。任何一事物，都有两面性甚至多面性，总有好的和坏的，积极的和消极的，就看你如何看待。

作为一个致力于服务大众的市场管理公司，我们要靠实力说话，同样也要靠服务争取客户的满意。

与其他行业一样，客户对于我们来说就是上帝，我们要用心去维系，用心去完成客户交付的每一项任务，因为我们要对得起他们给予我们的信任，给予我们的嘱托。同样客户也是我们收益的来源，只有不断的去满足客户多变的需求，我们才能不被淘汰，客户才会坚定的站在我们一边，同时我们自身才能够不断的提高和发展。

1、用心聆听

我们要用心去倾听客户反映的问题，不论客户是否激动、急躁，我们要保持宽容的心态和温和的语言，因为客户始终是对的，他们是我们的上帝，是我们的衣食父母，我们的服务是无条件的，我们要耐心的去记录他们说出的每一件需要我们去协助完成的事情。

2、用心做事

在工作中，我们要严格的要求自己，把工作看成自己的事业，为自己打工，为企业出力，一切必须努力。我们不能辜负客户对我们的信任，对我们的嘱托，全力做好，力争做的更好，使客户满意，树立青园农机城良好企业信誉，这样，我们才能长期的一同走下去，当客户成为我们的伙伴、我们的朋友，自然关系变得缓和，客户也会去理解我们，主动的去关心我们，为我们解决一些问题，成为工作和生活上的知心朋友。

3、用心沟通

工作与生活也许本就是一体，我们在工作中结交朋友，在生活中一起融洽的交谈，当我们面对公司内部同事时，沟通尤为重要，我们要时刻为下一道工序着想，为下一道工序提供便利，我们要时刻记住我们是一个团队，而不是单兵作战，我们要讲配合、讲打法，内部协调统一之后一起为客户服务。对于外部沟通，当客户的心被我们的服务征服之后，一切将变得简单，也许就是平日里的一句问候，就能维系我们之间的关系；也许就是一句真诚的道歉，就能化解我们之间的误解；也许就只是一个微笑，就能赢得客户的信任，安心放心的把任务交给我们，为我们提供好的机会和收益。

4、用心改变和提高

客户的要求是在不断改变的，要求也是不断提高的，所以只有我们先改变，先提高，才能主动的去迎合客户的心理。在这个过程中我们要做的事情很多，也很复杂。对于工作方式和方法我们要不断探索完善；对于已经形成惯例的好做法，好理念，我们要去坚持遵循；对于已经落后的管理模式，我们要敢于改变，敢于创新；对于我们工作中出现的问题，我们要勇于承担责任，及时解决，认真分析和总结，避免相似事件再次发生；对于我们自己，要树立信心和决心，敢于去牺牲一些个人的利益，更多的去维护集体的利益，把企业当成家一般去疼爱去经营。

其实，客户对我们的服务要求并不高，人心都是一样的，我们应该多站在他们的角度去与他们沟通，同时在操作技术上严格要求自己，用微笑去迎送每一位客户，用我们最好的态度服务于每一位客户。用心服务，从我做起，我们在努力，我们在行动。这样，客户满意了，我们也会收获快乐。

服务的初心读后感篇五

很荣幸能够站在这里与大家分享我工作中的感受，我踏入武警总医院已经有5年了，5年护理生涯使我学会了很多，也懂得了很多；从进入医院的那天起医院就给我们灌输要抓好服务质量，提高患者满意度。从满意服务到感动服务意识的延伸，这种服务意识已经很自然的印在了我的心里，但如何将感动服务融入到我们日常的护理工作中，是我一直学习的过程。

我工作在南一科，我们科室服务的对象大多数是军职以上的首长，由于首长接触的环境、知识层面的不同使首长对感动服务的期望值也越高，这也是对我们工作中很大的考验。主任常教导我们的一句话“工作中一定要学会用心，这样才能把工作做好”。我自身认为感动服务就是在于用心服务，为每位患者提供个性化服务，让患者感动是要发自内心的呵护，真正实现：用心倾听、耐心解答、精心护理、细心照顾、热心服务、衷心祝福。

首先，增强自身的服务意识，态度决定一切，细节决定成败，一个人对待工作的心态，是积极地还是消极的，直接影响护理服务质量，我们要增强服务意识，改善服务态度，提倡主动服务。变“被动服务”为“主动服务”就是从“要我服务”向“我要服务”的转变。注重三前服务，护士应走在患者呼叫之前、想在患者需要之前、做在患者开口之前。如实际工作中积极主动与患者沟通，及时了解患者的需求，然后尽量满足患者的需求。

其次，提高自身业务水平，包括理论知识和临床技能，娴熟的护理技术是取得病人的信任，建立护患关系的重要环节。如果没有过硬的技术，再好的态度也会造成患者对我们的质疑和不满意，因而，技术是护理服务质量的基石。熟练的操作技术可以很容易让患者信赖，其相反就很容易造成患者对护士的及其不满。例如：在工作中，会遇到由于输液过程中没有一针见血，造成患者二次疼痛，直接造成患者对护理质量

的不满意。向患者进行健康宣教的时候，患者会提出诸多问题，拥有扎实的理论基础，才能够正确的回答出患者想要知道的答案，才能使护士充分的得到患者的肯定，这些都是患者满意的前提。

服务还要体现艺术性，就是有效地与患者沟通。沟通是搭建让病人满意的桥梁，是做好各项护理工作的基础，我们要通过沟通与病人建立更加和谐的护患关系，为病人提供更优质、温馨、个性化的服务。沟通的主要途径——语言，语言是人类交流思想感情的工具，是一个人思想、感情、能力、爱心等多种素质的综合体现。护士的服务对象是病人，护理工作中很多时间是与人打交道，护士的语言交流比其他职业的语言更为重要。无论是入院介绍、心理护理、健康指导等，护士都必须先用语言与病人沟通。根据不同的对象和不同的心理特点，给病人以启示、开导、宣传等有关保健知识，解除病人思想顾虑和负担，取得良好的配合。俗话说：“言为心声。”护士良好的愿望、诚挚的关心与美好的心灵都要通过语言来表达。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。护士美好的语言可使病人感到温暖，增加战胜疾病的信心和力量，产生药物不能起到的作用。

我也是在不断的学习和积累，工作中对于感动服务做的还不够好，只是和大家一起交流，学习，希望能够借鉴更好的方法，提升患者对护理服务的肯定和满意，向极致化服务的延伸。我主要上的是责任班，责任班更是和患者直接接触的班次，从患者入院到出院责任班都起到了主导作用，从患者的治疗到患者的健康宣教等都要由责任班完成，如果责任班的工作环节没有做好，也就直接影响到科室的满意度，责任重大，压力相对也较大，怎样才能够做到让每位患者都满意呢？由于每位患者的要求和态度各有不同，可能同样的方法放在另一位患者身上就行不通。在平时护理工作中，学会了观察病人的一言一行，善于感觉和识别，从而捕捉病人的服务需求，这样才能根据不同的患者制定个体化服务。在查房与患者交流的时候，我会经常询问患者“对我们的工作还有什么

不满意的地方吗？”“我们做的还有什么不周到的地方？”。真正了解患者内心的需求和想法，然后总结，改正。从病人满意的地方做起，从病人不满意的地方改起，注重做好对病人意见的收集。

患者住院对自己的检查和治疗结果是最关心的，健康宣教起到了很重要的作用。在最快的时间内让患者了解自己的检查结果和治疗效果很关键。基本上每位住院的患者都要采血，我都会在当天下班前将患者的化验单打印好，为患者讲解，让患者第一时间放心，像我们科室好多都是经常住院的患者，我还会把患者上次住院的检验结果调出来做对比，这样讲解起来会更有效果。住院期间的每项检查都做到及时跟踪，及时反馈，患者都很满意，觉的工作做的很细，真正站在了患者的立场上着想。

护士长常给我们敲警钟，一定要“细化日常工作，提供星级服务”，确保疗效，服务周到。打造一流卓越的病人服务系统，只有平时小题大做，以收警惕之效，抓服务没有简捷途径可走，只有脚踏实地的做好每件事。

从小事上做起，从细节上做起。对于护理人员来说，一个微笑、一句话、一举手、一投足都是极小的细节，但这些细节都会对患者或家属产生不同的影响，例如：在服务患者的时候做到“您好”为先，“请”字开头，“谢”字结尾，微笑服务。接待新入院患者的时候要热情迎向前；对出院的患者要主动帮患者提拿行李，送至电梯口，再送上祝福的话语；患者到护士站问话的时候要主动站起来，或许我们的护士站起来表示尊重时他不会在意，但护士坐着回答时他一定会感觉不礼貌；接听呼叫器时，语气要温和，回答“马上过去”给病人以肯定的安慰；遇到没有陪护的病人，在输液过程中用餐的时候把患者的饭菜摆在床旁，主动协助患者用餐；在患者输液的过程中，给患者倒好水放在桌边等，我做的都是很平常的小事，平凡而又琐碎，我想如果我们能把每一件平凡的事做好就是不平凡，把每一件简单的事做好就不简单。把“注重细

节”的思想时刻牢记在心中，并把对细节的贯彻在实际行动中，“大处着眼，小处着手”，才能做到最高的护理服务质量和最优的护理服务。

克服自我，把病人看成永远是对的，把病人是否满意作为衡量服务的尺度。工作中做到想患者之所想，急患者之所急，把患者的难处作为服务的难点，把患者的需要作为服务的内容。心情不好时不能把自己的不良情绪带到工作中去，更不能在病人面前有所表露；与病人发生误会或冲突时做到把“对”让给病人，切记病人永远是对的；要有足够的耐心，耐心倾听患者的主诉；正确对待病人的投诉，不要让病人带着不满离开，要学会和病人说“对不起”。如，在为病人输液时，第一针没有扎上，不要埋怨病人血管不好，要真诚的向病人说声“对不起”，扎完针后再用碘伏消毒第一个针眼，间接的表达对病人的注重和歉意。

日常工作中总结出十个“一点”，仪表美一点，微笑甜一点，问候多一点，言语暖一点，查房勤一点，观察细一点，行为轻一点，业务精一点，帮助广一点，亲情浓一点。将这些植根于心里，变为习惯和自然，贯彻到护理工作中。

时刻牢记“干部病房无小事，服务里面有政治”。针对科室的特殊性，做好自己的本职工作。把我们的爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到护理工作中去，以人为本、以病人为中心，以病人的满意为最终服务目的，进一步加强医患沟通，使护理服务更贴近病人、贴近临床、贴近社会，真正体现感动服务的深刻内涵，真正实现患者第一。

感动，源于护士对患者绵绵不绝的帮助；感动，源于护士为患者发自内心的关心；感动服务，就是对患者以心比心，只有这样才能赢得患者的满意，赢得患者的感动。