

最新乘务员培训感悟和心得 会计实操心得 心得体会(汇总5篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。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。

乘务员培训感悟和心得 会计实操心得体会篇一

财务会计实训的建设主要是为了提高我们的实际应用水平。在培训过程中，通过做分录，填制凭证到制作账本来巩固我们的技能。通过财务会计培训，使得我们系统地练习企业会计核算的基本程序和具体方法，加强对所学专业理论知识的理解、实际操作的动手能力，提高运用会计基本技能的水平，也是对所学专业知识的一个检验。通过实际操作，不仅使得我们每个人掌握填制和审核原始凭证与记账凭证，登记账薄的会计工作技能和方法，而且对所学理论有一个较系统、完整的认识，最终达到会计理论，会计实践相结合的目的。

我们以模拟企业的经济业务为培训资料，运用会计工作中的证、账等对会计核算的各步骤进行系统操作实验，包括账簿建立、原始凭证、记账凭证的审核和填制，各种账簿的登记、对账、结账等。在学了一个学期的基础会计之后，我们虽然掌握了理论知识，但对于把这些理论运用到实践还是有一定难度，不能够把理论和实践很好地结合起来，众所周知，作为一个会计人员如果不会做账，如果不能够把发生的业务用账的形式体现出来，那么就不能算做会计。于是在大二第一个学期我们开了这门会计培训课。

在培训中，我们首先掌握了书写技能，如金额大小写，日期，收付款人等等的填写。接着填写相关的数据资料。再继续审

核和填写原始凭证。然后根据各项经济业务的明细账编制记账凭证。根据有关记账凭证及所附原始凭证逐日逐笔的登记现金日记账、银行存款日记账以及其他有关明细账；往后我们会编制科目汇总表，进行试算平衡。根据科目汇总表登记总分分类账。并与有关明细账、日记账相核对；最后要编制会计报表；将有关记账凭证、账页和报表加封皮并装订成册并写培训总结。

在本次会计培训中，我们培训的内容以一个较大的模拟单位的会计资料为基础，结合专业教材的内容，对会计主体的必要简介，相关资料的提供，有关经济业务的提示和说明等等。在培训中，我们充当单位的记账人员，掌握了应该如何处理具体的会计业务和如何进行相互配合，弥补我们在课堂学习中实践知识不足的缺陷，掌握书本中学不到的具体技巧，缩短从会计理论学习到实际操作的距离，也可通过培训的仿真性，使我们感到培训的真实性和参与培训的兴趣。

我们将教材的理论知识学完以后，进行这次综合模拟培训。培训重在动手去做，把企业发生的业务能够熟练地反映出来，这样才能证明作为一个会计人员的实力。比如课本上及会计模拟实验中有原始凭证、记账凭证、总账、明细账、银行存款日记账等的填制，虽然现在还有点手生，但只要细心，一步步的填制，我对自己往后熟练的填写很有信心。然后就要把培训书上各种单子、凭证剪下来附到记账凭证后面，方便以后的查看，最后就是装订成册。

作为一名未来的会计人员，我们现在刚刚起步，往后会学到更多的东西，并且有很多东西需要我们去挖掘。况且会计学科是一门实践操作性很强的学科，所以会计理论教学与会计模拟培训如同车之两轮、鸟之两翼，两者有机衔接、紧密配合，才能显著提高我们掌握所学内容的质量。还有就是作为一名未来的会计人员，我们应该具有较高的职业道德和专业素养。因此我们学校本着理论结合实际的思想，让我们学习培训课使我们不仅在理论上是强的，在动手能力更是强

者。这样我们在三年毕业后走出校门才能更好地投入到工作中去。

培训的第一天做了分录，虽然之前从来没有培训过，但感觉对这样的工作也不是太陌生，但只是粗略的没有那个“氛围”，而且还是和同学们在底下自己做。老师在上边简单的提点一下！当老师说开始登记凭证时，面对着培训时自己桌上的做账用品，我有种无从下手的感觉，久久不敢下笔，深怕做一步错一步，后来在老师的耐心指导下开始一笔一笔地登记。很快的，一个原本平常上课都觉得漫长的下飞速过去了，但手中的工作还远远未达到自己所期望的要求进度。晚上继续忙当天没做完的任务。不过话又说回来了，看到自己做的账单心里还是很高兴的。虽然很累，但是很充实！有了前两天的经验，接下来的填制原始凭证；根据原始凭证，填记帐凭证，再根据记帐凭证填总分类帐和各种明细帐，现金日记帐银行日记帐；填制资产负债表和利润表等等的工作就相对熟练多了。不过我知道我离真正意义上的会计师还很远很远，但是我不担心，因为我正在努力的学习这些知识。

经过这些天的手工记账，使我的基础会计知识在实际工作中得到了验证，并具备了一定的基本实际操作能力。在取得实效的同时，我也在操作过程中发现了自身的许多不足：比如自己不够心细，经常看错数字或是遗漏业务，导致核算结果出错，引起不必要的麻烦；在培训中几乎每一笔业务的分录都是老师讲解但实际工作中还须自己编制会计分录，在这方面我还存在着一定的不足，今后还得加强练习。

通过这学期会计培训，深刻的让我体会到会计工作在企业的日常运转中的重要性，以及会计工作对我们会计从业人员的严格要求。在实际操作过程中我找出自身存在的不足，对今后的会计学习有了一个更为明确的方向和目标。通过实训，我们对会计核算的感性认识进一步加强。加深理解了会计核算的基本原则和方法，将所有的基础会计、财务会计和成本会计等相关课程进行综合运用，了解会计内部控制的基本要

求，掌握从理论到实践的转化过程和会计操作的基本技能；将会计专业理论知识和专业实践，有机的结合起来，开阔了我们的视野，增进了我们对企业实践运作情况的认识，为我们毕业走上工作岗位奠定坚实的基础。

乘务员培训感悟和心得 会计实操心得体会篇二

铁路作为一种重要的交通工具，为人们生活提供了许多的便利，已经成为促进社会经济持续发展和社会资源合理分配的重要因素。我国铁路经过几十年的发展，已经成为国民经济的大动脉，与人们生活、社会发展息息相关。列车乘务员作为铁路运输环节中的一员，在安全运输中扮演着重要的角色，有着举足轻重的作用，事关运输任务能否顺利完成。因此，列车乘务员队伍素质的高低对铁路运输工作的影响非常大，列车员的思想觉悟、身体健康程度以及业务素质、心理素质都直接影响运输工作是否顺利完成。提升列车乘务员素质水平刻不容缓。

社会经济的发展带动了铁路事业的快速发展，在国家的政策支持与铁路部门全体员工的努力下，我国铁路覆盖越来越广，列车乘务员的素质已经赶不上铁路的发展速度。铁路事业要想持续健康发展，就必须充分认识列车乘务员队伍现状，针对存在的问题制定相应的对策，为确保运输顺利完成创造条件。

二、列车乘务员队伍现存问题

(一)、思想认识不足

1. 存在安于现状、得过且过的思想

列车乘务员的工作一直都被认为是“铁饭碗”，这就直接导致部分列车乘务员安于现状，对于工作则是得过且过，缺乏忧患意识和紧迫感，难以应对运输行业激烈竞争带来的严峻

形势和挑战，主要表现在两个方面：一是部分年龄大的员工，习惯于听从上头指挥，形成了“习惯”的消极思想，工作中缺乏自己的思考和创新，导致工作绩效不佳；二是部分列车乘务员工作多年后，没有得到晋升和提拔，情绪比较低落和消极，由于没有及时的发现和干预，做好这部分列车乘务员的思想工作，导致他们工作缺乏热情，不主动、不学习，出现迟到、早退等现象。

2. 存在优越感，缺乏紧迫感

社会经济迅速发展，国家也加大了对铁路部门的建设投资，大量的新路线开通。列车乘务员作为铁路运输服务工作的执行者跟完成者，不可或缺，新路线的开通使得铁路的覆盖越来越广，大量车次、车组开通，需要大量的列车乘务员，特别是多条高铁路线的开通，列车乘务员的人力缺口更是越来越大。同时受铁路部门子承父业、员工子女等用人形式的影响，很多列车乘务员在无形中形成一种工作“优越感”，他们不担心工作找不到，不担心失业，所以没有危机感跟紧迫感。所以，很多人在日常工作中就带着无所谓的心态。

3. 有“吃老本”的思想

部分列车乘务员对自己的工作认识不清，觉得乘务员就是做好列车打扫、清洁就行，对自己的服务态度、跟乘客沟通能力以及处理列车上突发事件的其他能力抱着无所谓的态度，一旦遇到问题，就把希望放在同事或者领导的身上，没有想过自己去解决问题。还有一些工作年限较长的列车乘务员，感觉自己的年龄偏大又临近退休，抱着吃老本的思想，不主动学习新形势下列车乘务员所需要的能力。

(二)、列车乘务员队伍结构不合理

1. 人员年龄两级分化

列车乘务员的年龄构成呈现两极分化的趋势，其表现为：一是年轻列车乘务员较多，大多都是应届毕业生直接从校园走到岗位上，缺乏实践和工作的经验，大多都停留在理论阶段，而对于一些在列车上遇到的实际问题很难解决；二是列车乘务员老龄化严重，40岁(含40岁)以上工作人员虽然工作经验丰富，但是随着时间的推移，呈现青黄不接的现象。年轻人力、老龄人力的两极构成导致列车乘务员队伍中坚力量缺乏，导致乘务员队伍整体素质达不到铁路客运发展的要求。

(三)、业务水平不精

1. 部分列车乘务员文化水平不高

一些列车乘务员特别是年纪较大的乘务员文化水平偏低，加上工作环境的闭塞性导致这些职工自身素质达不到发展的要求。根据相关数据显示，具备大专以上文凭的列车乘务员所占比例不到列车乘务员总数的50%，并且其中一部分乘务员的学历还是通过在职不脱产学习获得，其含金量大打折扣。随着铁路的飞速发展和乘客需求不断提高，由于所学知识的限制，部分列车乘务员很难为乘客提供满意的服务，这也在一定程度上限制了铁路客运的发展。

2. 部分列车乘务员实践经验不足

列车乘务员中很大一部分是复退军人和刚毕业的大学生，他们都没有相关的工作经验，对于乘务员所需的专业能力以及沟通技能掌握不足，业务水平较低。

(四)、部分列车乘务员存在亚健康状况

由于上班的时间不固定，上班的场所固定在列车上，列车的振动、噪音、工作环境差(空气不流通、空间狭小)，加上交际圈窄，服务对象的复杂多样性，导致部分列车乘务员身体存在亚健康的状况。列车乘务人员由于特殊的作业环境及作

业特点，易引起焦虑、厌倦、易激惹、攻击、固执、退缩等种种心理困扰，很容易引发不良行为以及溃疡病、心血管疾病、肿瘤等心身疾病。身体素质不行直接体力上难以满足工作需要，消极、不健康的情绪也会导致消极怠工状况的出现，也不利于工作的开展。

三、解决列车乘务员队伍现状问题的对策

(一)、加强思想教育，建立一支有竞争力的队伍

1. 及时掌握思想动态，进行有效干预

根据不同岗位的工作特点，对乘务员的工作中存在的问题进行梳理，重点分析突出存在的问题，及时掌握列车乘务员的思想动态，及时预见列车乘务员出现的倾向性思想问题，并及时上报，为领导做决策提供相应的依据和参考，有针对性的做好防范工作。对于已经存在的倾向性思想，则采取及时干预措施，引导其往正确的方向发展。根据掌握的列车乘务员的思想动态，及时建立和完善疏导方案，制定有力的措施，把一切思想问题解决在萌芽状态，避免思想问题造成矛盾激化。

2. 提升列车乘务员职业道德水平

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，提升列车乘务员的职业道德水平，不仅可以调节列车乘务员与乘客之间的关系，有助于维护和提高铁路运输行业的信誉，还可以促进铁路客运的发展。铁路发展的最终目的是为人民服务，因此，列车乘务员必须树立高度的服务意识，提高工作责任感，提高服务质量，让乘客享受到铁路带来的方便、快捷、舒适。

(二)、加强职业培训，提升业务水平

铁路客运的发展，对列车乘务员提出了新的要求。大量新科

技的应用、列车提速，以及动车组、电气化、信息化控制和管理技术等高新技术和设备在铁路建设的大量应用，要求列车乘务员掌握更多专业的知识，提供更优质的服务。当前，列车乘务员普遍存在文化水平偏低、技能水平落伍、服务意识不强诸多问题，这就需要通过开展专业性的职业培训，提升列车乘务员业务水平，主要从以下几个方面着手：一是提高入职要求，从源头上把关队伍素质；二是强化日常培训，通过各种例会、模拟、研讨交流等形式提升列车乘务员日常适应性，开展工作做到有条不紊；三是加强岗位素质教育，针对岗位的特点制定相对应的培训计划，注重“实际、实用、实效”，建立一支业务水平过硬的队伍。

(三)、优化人员结构，建立激励奖惩机制

对于列车乘务员队伍存在的两极分化以及文化水平偏低的结构现状，可以通过开展一些社会招聘和在职学习培训的方式补充队伍的中坚力量，对于年纪大的乘务员，也应该制定一套适合他们的培训方案，让他们的经验得到推广，知识得到更新，发挥更大的作用。

建立健全激励奖惩机制，进行列车乘务员队伍的长效管理。一是以创建一个“公平、公正、公开”的内部竞争环境为出发点，充分运用薪酬、岗位、提职等有效激励手段，通过对列车乘务员能力的肯定和认可，进一步激发机车乘务员学习的主动性和工作的积极性，创新激励机制，充分发挥分配机制对职工的激励作用；二是将奖惩、分配、人员任用等政策与职工的工作质量、乘客满意度进行挂钩，明确考核的标准、内容，明确岗位责任，落实的工作制度和作业标准，培养列车乘务员的工作自觉性和主动性；三是建立考核机制，通过对列车乘务员的综合考核，建立一个有分级的管理体制，充分发挥考核的双重激励作用，从而激发列车乘务员提升专业知识、岗位技能、职业道德的主动性。

针对列车乘务员存在的亚健康状态，要安排列车乘务员每年

进行一次全面的身体检查，这样可以让列车乘务员了解自己的身体状况，提升他们的身体素质，从而提高工作素质。对于列车乘务员存在的心理问题，要开展相应的心理卫生教育，防微杜渐，解决他们的心理压力，释放情绪，以便于更好的开展工作。

四、结束语

国家经济迅速发展，铁路基础设施的投入、建设也加快了步伐。列车乘务员作为实现列车运输工作的执行者和落实者，工作非常重要，对铁路客运的发展起着举足轻重的作用。列车乘务员队伍建设好，能大大提升铁路客运的竞争力。当前，我国列车乘务员队伍普遍存在思想认识不足、队伍结构不合理、业务水平不精、身体存在亚健康状况等问题，加快列车乘务员队伍建设，提升其综合素质成为铁路部门的首要问题，必须重视跟解决。建立一支有思想、有水平、有健康的列车乘务员队伍，如此，才能为铁路的高速发展提供坚强有力的人力支撑。

乘务员培训感悟和心得 会计实操心得体会篇三

乘务员是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员。如公交乘务员，空中乘务员以及列车乘务员等。经过培训，现结合自身情况，谈谈个人的心得体会。本文是空姐乘务的培训心得，欢迎阅读。

做一名翱翔在蓝天中的美丽空姐，是我从小到大的梦想，从来没有想到自己能有一天可以实现这个梦想，很感谢天津航空给了我这个机会让我坐在天津航空的培训课上。

回想培训之初，我们每个人都对空乘这份工作怀着美好的憧憬，以为只要自己充满热情，懂得微笑，就可以胜任自己梦想中空中乘务员的工作，而培训，不过是一个学习理论的过

程。然而，真正开始培训学习后，我却感到前所未有的压力，空乘工作远没有我想象中的轻松容易，我们需要面对各种各样的乘客和突发事件，这需要我们具有良好的心理素质、服务意识、还有处理应对紧急突发事件的能力；甚至，还需要我们熟练的掌握常用的商务英语和相关的航空法律知识。而这进行到刚刚一半的培训，我已经深深的感到自己积累的将近六年的工作经验跟这个比起来是那么的微不足道，所以我在课堂上如饥似渴的向老师学习，课下与同学们互相交流，模拟角色进行实践演练，知道自己的英文底子差所以利用别人休息的时间来努力的学习、提高自己的英语口语水平。身边所有的朋友都在羡慕我找到了一份好的职业，不过在听了那么多堂课，了解那么多的空姐故事后，我更多感受到的是美丽背后的辛酸：整天重复简单、枯燥的工作，毫无变化的服饰，狭小的工作空间，时刻都要保持的微笑，因航班延误而大发脾气的旅客、随时都有可能出现突发事件等等。这些似乎和之前的美好幻想相差得太远太远，当然这也曾经让我有过放弃的念头，但是我相信我会找到突破的方法，比如一般的乘务员只是为完成工作而工作，头脑里对于服务程序是十分清晰的，也知道每一步都该做什么，但她们还是很累，因为我发现她们还没有找到工作的真正乐趣。我们应该用心去发现一下乘务员这份辛苦工作的同时也是有很多乐趣的：比如在客舱中逗逗可爱的小朋友、陪大爷大娘聊上两句家常、和老乡开上两句玩笑的时候你会突然发现这份工作还是很快乐的。当我们不把它当作任务去完成的时候，所以也就不会感到那么累了，反而应该会更有意义！

通过这段时间的培训，自己的学习态度更加积极了，精神更加向上。我发现不仅是我，变化的是我们整个集体，我们每一个学员。我已深深的体会到，一个优秀的空中乘务员不仅仅是穿着美丽制服，仪表端庄整齐，微笑大方得体就可以了，内在的素质、修养更为重要，要有一颗视乘客为上帝的心和发自内心的优质服务。通过这段时间的学习我知道，自己要学的还很多，我将在未来的工作实践中不断成长成熟，完善和提高自己各方面的业务能力和心理素质。在此也特别

感谢这段时间来毫无保留、耐心教导我们的各位老师，你们辛苦了！你们让我懂得，我身上肩负着光荣的责任，我们不仅代表自己，更代表着公司的形象，在某种程度而言，甚至代表着中国航空事业在世界上的形象，我们必须不断学习，不断进步，严格要求自己，才能在今后的工作中游刃有余，做好各项服务工作，让乘客满意。

通过短短两个月的培训学习，我觉得自己成熟了很多，同时收获了很多无价的知识，虽然知道以后的路很艰辛，等待我的是充满挑战的工作，但是我对空中乘务员这份工作的热爱和热情不会改变，而我会把这股热情带到未来的工作中，带到我热爱的宽广的蓝天上，在学习中充实自己，在工作中磨练自己，做一名优秀的空中乘务员，不辜负公司和教员们的辛勤栽培，为乘客带去最好的服务，为公司的美好形象贡献自己的一份力量！

我来自北国的冰城哈尔滨，毕业于笑嘻嘻航空服务中等专业学校。我虽是一个平凡的女孩，但在北国水土的养育下，尤其具有了东北女孩的特点——执着与自信。和很多女孩子一样，我也一样期待着在那湛蓝的天空中自由的飞翔。于是，带着那份执着和自信我参加了今年的南航空姐新人秀。幸运的我在今年的比赛中顺利的通过，并且取得了武汉赛区前5强。

当一名空中乘务员是我的一个梦想，但梦想不是幻想，它是要靠实际行动去成就的。现在的社会是一个服务行业居多的社会，细心的我喜欢帮助人，我想当一名乘务员可以帮助更多有需要帮助的人，大千世界中我一直在寻找这属于我的位置，南航给了我一次实现理想的机会，我会更加珍惜我现在拥有的一切！

来公司报到之后，公司为我们置办了岗前培训，为我们上课的都是公司的各个部门领导，通过领导们的讲课使我们的心理素质得到很大提高，培养了我们的团队合作精神和挑战自我战胜自我的勇气。这样的培训将对我们今后工作有很大帮

助，使我们进一步地了解了单位的实力。来到公司之后，每个人都很关心我们，公司为了让我们有地方住，把办公室都空出来让我们住宿，我们有什么不懂或者不知道的地方，师姐们都会很热心的帮助我们，房间有什么不完善的地方，主任也都会尽力为我们做到更好。使我感觉到了家的温暖！

想要为公司创造效益，客舱服务质量优劣与空中乘务员素质的高低是紧密相关的。一个合格的空中乘务员应该具备良好的综合素质，程序化服务主要是着眼于乘客的共性要求。而个性化、人性化服务是在程序化服务的基础上加以延伸。更加细化、具体、更贴近旅客的要求，更能体现服务质量。提高客舱服务质量必须首先提高我们个人的综合素质和整体素质。作为一个合格的乘务员，我们是公司的一线员工，不只是代表着自己，而是代表着南航的形象！

我认为创造优质的服务，提高服务质量是对顾客最好的回报。我们的乘客中有中国人、外国人、外籍华人、海外侨胞；有男有女、有老有少，有学者、专家、政府官员、企业家……。由于他们的国籍、民族、性别、年龄、文化修养、心理素质、社会阅历、嗜好、习俗等等的不同，服务的需求也不同，可以说千差万别。要搞好更优质的服务，无疑增加了空中乘务员的工作量、劳动强度、工作难度，那么这是就要发挥空中乘务员各自的潜能，创造性地开展服务工作，取得事半功倍的效果。如何搞好客舱的个性化服务呢？我们就不得不提高个人的综合素质。素质不是一定要要求得非常高，但是一定要精！沉着。心态好。冷静的去面对一切的事件！做为一名新乘，一切事情都要虚心学习，取人之长补己之短，踏踏实实的做好本职工作，热爱自己的工作，时刻有团队精神！重要的是有服务意识，尊重他人，尊重自己！保持自己发自内心的微笑！这样才能为公司创造价值！

不求成功，但求成长。感谢南航让我们成长，感谢南航让我们的阅历更加丰富，感谢南航让我们更加懂得什么叫做用最朴实的语言表达最真挚的情感；用最甜美的微笑传达最亲切的

问候。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散...等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，最好把大事化小，小事化无。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。

乘务员培训感悟和心得 会计实操心得体会篇四

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，先责怪地服务员，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水一饮而尽又睡了。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。

乘务员培训感悟和心得 会计实操心得体会篇五

得体会

在这个寒假里，我过了一个非常有意义的春节，虽然没有和家人一起过节，但是我还是觉得很充实很快乐。虽然很累，

但是我不后悔。

因为我宿舍有两位同学去年已经做过列车乘务员了，所以对这份工作是有一定的了解的，知道这份工作真的辛苦，而且过年不能回家，记得刚开学的时候就听到我们学校有乘务员的工作，那时我就说我肯定不会做这份工作，过年怎么可以不回家呢？但是就在上个学期某一天，可以说突然心血来潮吧，很想做这份工作，那时就对自己说，让自己辛苦一点，明白生活的艰辛，不管以后有什么接口，都不能不做这份工作。所以到乘务员招聘时，我毅然就报名了。但交了后说真的有点后悔了，想到过年不能回家心里就很怕。面试完后不久，还没到公布结果的时候就有一份名单出来，我看上面没有我的名字，我还很庆幸的说，幸好没有通过面试，但最后结果是这份名单是错误的，自己还是通过了面试，拿到了这份工作。工作之前有一大堆的培训，培训的时候又浪费了我大量的复习时间，到11号，工作正式开始了，接下来就是繁琐的工作了，具体的工作细节我在这里就不写了，说说总体感想吧。

回顾自己一个月的工作，总的来说自己没有后悔，虽然有很多做过的同学不断的劝我，要我不要去做，很辛苦的，而且要常常受气，但事实证明，我没有后悔，而且工作的很开心，首先很幸运自己能分到这一组，组员都是很好相处的人，在这一个月的日子里，我们共同生活，共同工作，共同受苦，每次出车回来在车上聊天时候，都是最放松最开心的时候，我们可以分享我们工作时的趣事，或者受到的委屈，我们都会互相安慰，那种感觉真的很好。在火车上，工作真的很累，一开始的第一趟车，跑的是临班车还好一点，回来的时候不用载客，我们可以好好休息，在火车上唱歌、聊天。第二趟开始，我们开始跑温州的正班车，这时我们才真正感觉到春运的恐怖。明白乘务员的辛苦，人真的好多，垃圾真的好多，人的素质真有带提高，记得春节前的最后一班车，客流量达到了高峰，超载差不多90%，人多垃圾也多，当旅客下的差不多的时候，我们就要开始打扫卫生了，看到一个车厢的垃圾，到处是瓜子、方便面盒、还有一些果皮，真的有种欲哭无泪

的感觉，单单垃圾袋就装了将近20袋，有的旅客素质真的很不行，每次打扫干净又往地上扔垃圾，而自己的语气也越来越不好了，从一开始的请到最后大声的说，，而且有时候还会受到上级的一些批评，哪里哪里做的不够好，自己两头受气，感觉真的很委屈。但这些感觉都是暂时的，每次放客时，看到旅客回家开心的笑容，都会觉得自己很骄傲，自己的工作值了，刚才的那些委屈早就烟消云散了。

【相关内容】