

最新服务心得体会总结 服务心得体会 会(实用8篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

服务心得体会总结篇一

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候

正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

服务心得体会总结篇二

暑假，我舍弃了陪伴家人和朋友的时间，决定在酒店打工，体验当服务员的工作。

服务员就是一个细致的职业，它需要的最重要的素质就是细心。只有细心，才能通过顾客的举止，眼神及时并提想顾客所需，服务周到，”让客人满意“就是当好服务员的宗旨。

酒店就是一个小社会，就是社会生活的缩影。来自四面八方，不同身份，秉性，年龄的顾客都汇聚于此。因此，当服务员很锻炼在司机的细心，耐心，心理承受力，言行举止的规范与礼节等。在为期不到一个月的时间里我觉得又进行了生命中一次小小的旅行，在这个小社会里，我看到了家人团聚的幸福，看到了人情的冷暖，看到了友谊的长久与永恒，看到了成长的幸福。在这里，我也交到了很多朋友，也学到了很多，懂得了不少。因此，我十分珍惜这次旅行，第一次酒店工作经历也让我难忘。

记得一天夜里，已经就是晚上十点钟了，酒店来了几位客人，大家忙碌了一天都累了，没有注意到他们的到来，连碗筷都忘记准备。接受老板的批评后，碗筷都上齐了，菜也逐一上着。尽管客人都十分理解我们，一个劲地说“没关系，孩子们也累了”但我内心深处却感到一丝愧疚。假如有一天，我在世界的某个角落漂泊，也就是这样的夜晚，我风尘仆仆，饥寒交迫，进入一个餐馆，就是否还有人记得给我服务？也许我会热泪盈眶吧。

每个人都就是值得我们去尊重的，尊重别人就就是尊重自己，无论贫穷还就是富有，无论位高权重还就是身份卑微，每一份劳动都值得尊重，每个人都渴望被尊重。尊重每一位顾客，认真地去服务她们，看到她他们满意的笑容，我心中才会有一丝欣慰。固然，也会有难缠的顾客，我也试着去包容他们，耐心地去解决他们的问题，在这个过程中，我成长着。“海

纳百川，有容乃大”，当我们将心比心的时候，就彼此理解了，也就学会了包容。

要微笑，要真诚，世界就会向你微笑，敞开它最真的怀抱。微笑与谦和已经成为我性格中的一部分。有人问我：“为什么总看见你笑着？”我说“微笑就是最美的语言。”相信乌云总就是暂时的，总有方法能化解矛盾与困难，我相信自己足够强大，可以解决它。朋友也许就就是生命中陪你走过一段旅程的人，也许很多人只就是擦肩而过，但我常常感恩他们，感谢他们的陪伴，让我感到了生活快乐与幸福，走出了困境，排解了寂寞，学到了很多。因此，我总就是微笑着面对一切，真诚地对待每一位朋友，珍惜彼此的缘分与感情。

尽管一个月很忙碌，身体也很累。但回想过去，无论就是苦就是累就是甜，我都只就是莞尔一笑，只想把它藏在心里，把它当做生命中一次旅行，一次奇遇，一次体验。

生命就是一次旅行，也就是一次奇遇，在行走中邂逅美丽的风景，就是惊亦喜，观望着不同的人在我生命中往来穿梭，偶尔在阳光下微笑。

服务心得体会总结篇三

20xx年5月3日，带着期盼，带着国家税务总局和云南省地方税务局领导的关心和希望，我们一行50人来到了湖南省税务干部专科学校开始了为期20天的“智力援西”项目纳税服务骨干培训班的学习。这次培训，既是提升业务素质，丰富税收知识，也是领导对我们的关心和看重，也是对我们基层一线纳税服务的殷切期盼。

湖南省税务干部专科学校是我国税务工作者向往的知识殿堂，是税收学术研究前沿阵地，也是我心中一个美好而遥远的梦。当端坐于安静的课堂，与来自全省地税系统纳税服务一线的50名业务骨干相识，聆听师尊的教诲时，我感动于组织的

培养和领导的关怀，又感悟于圆梦的快乐和人生的收获。

精彩的授课让我顿悟。本次培训包括了《税收博弈与纳税遵从》、《纳税服务理论》、《纳税服务视角下的税收执法》、《12366热线的基本知识》、《国外纳税服务知识介绍》等二十多门课程，几乎涉猎了国内外纳税服务方方面面的内容。老师们生动有趣的讲解，案例分析与答疑解惑充分结合，讲台与课堂积极互动，脑海里深深烙印下鲜活的知识。在学习期间，我们每堂课都是满勤，认真听课、做笔记。下课以后，又到学院图书馆、电子阅览室和税务书店阅读和购买了课外书籍及相关理论报刊，及时更新自己的知识结构。最为让人感动的是，学校在安排好我们食宿学行的同时，在每个宿舍配备了电脑，便于大家进行交流学习。

大家把平时工作中遇到的难点、热点问题带进课堂，经过老师的讲解，课堂互动，豁然开朗。通过培训，大家感觉自己站得更高了、看得更远了。在轻松愉快的氛围中，我们提高了思想认识，丰富了理论知识，拓宽了思维方式，对以后的税收业务工作起到了很好的推动作用。

美丽的校园让我沉醉。虽已过烟花三月，盛夏初秋校园却风情无限。风景如画的长沙构成税院一道亮丽的风景线，漫步其间，花香四溢，绿树成荫，诗情画意，倍感宁静。校园的美是如此独特，如此绚丽。而“求实、精业、勤廉、笃行”的校训和浓厚的文化氛围，让我感到责任和使命不再空泛，有许多理由催人奋进。作为一名地税纳税服务一线的干部，得到组织的信任和培养，一定要把“本事”用在服务经济建设上，用在税收工作创新实践上，以良好的精神状态和饱满的工作热情投入到税收工作中，努力开创基层税收业务工作新篇章。

衷心感谢领导和组织给予的宝贵机会，感谢学校的辛勤付出，感谢班主任老师的热情关怀，让我重温了做学生的幸福。本次学习，不仅是一次美好的圆梦之旅，一段足以让人铭记的

人生经历，更是一次人生境界升华的起点。本次培训的所得、所感、所思，无疑将会影响我的工作、我的学习甚至我的人生。

服务心得体会总结篇四

今天距离7月26日的服务与礼仪培训已经接近两周了。行里精心的准备，使我有幸聆听了专业资深专家的指导。原以为是枯燥乏味的业务学习，在专家老师深入浅出的细致讲解中，特别是从我们身边熟悉的工作、日常的生活入手，真实的案例、幽默风趣的语言，深深地感染了我，使我感触颇深。

在商业银行这个大家庭里，我是一个刚加入不久的新人。实习的这段时间渐渐地熟悉了商行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。刚开始的时候觉得银行柜员的工作很简单，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉了的业务，按照行里的规定，完成着属于自己的“任务”。但渐渐发觉，一切规定都是在告诉我们怎样做是对的，而怎样做会更好，这就需要我们自己发觉了。参加工作的这段时间，有一位对我来说是比较特别的客户，她是一位五、六十岁的老大娘，带来的钱是用报纸精心包着的，询问后知道她是想把钱存一个定期。大娘很亲切，我便耐心地回答着她的问题，生怕我的回答还有让她不明白的地方，但就是这样一个让我觉得很平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问我：“你们这有揽存任务吧？”我很疑惑的点了点头，大娘很肯定的笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧”。我不断地和大娘说谢谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话却让我的心里比喝了蜜还要甜。因为她肯定了我的工作。然而我知道，是大娘诚恳的态度，和善的微笑打动了我，真正应该做到的是对待每一位客户都是给以真诚的微笑和最用心的服务。

全国的许多行业都在提倡微笑服务，许多人煞费苦心的对镜

练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，甚至练到腮帮子发胀，这才认识到，在银行里，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。有的时候换位思考一下，客户真诚的微笑会打动我们，那我们发自内心的微笑也同样可以打动客户吧。培训中有这样一句话“服务态度是弥补服务过程不足之处的‘修复剂’”。在柜面工作中，常常发生因为所要办理的业务手续相对比较繁琐的时候，当然不是所有的客户都可以理解银行，偶尔会遇到对此抱有埋怨的顾客，这时候需要的是更周到的服务，更耐心的解释和真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法。在非原则性的事上不要随便对客户说“不”。

所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，这绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一个商行人所具备的习惯和品格，这种思想就是要有集体荣誉感，爱岗敬业，勇挑重担的责任感和积极生活，乐观助人的优良意识，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

我们的商业银行被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于丹东商行我是一名普通的员工，但是对于客户，我就是丹东商行”，我

们要真正做到爱行如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

服务心得体会总结篇五

我们只是在客户需要时，为其办理相应手续，以减少宾客等候时间，让宾客等候时间为己任，让每个客户等到他的时间为他等候时间为他等候而办理，让他满意而归。这些都是宾客所选择的，我们只要在宾客需要办理其他服务的时候，都要热情周到，主动热情的为他办理，让宾客满意而归。

我们只是在客户需要办理相应手续的时候，让宾客等候而已，让他等着办理，但是我们却没有办法，那就是让客户等待。因为他的办理都是为了这样办的，他不会让我们等待，那我们就应该耐心等候，因为他也不会因为等待而办理，只是在办理完相应手续之后，让他等一会再交接下来。我们就应该做好相应的准备，让他等候时间为他等候时间，让他等候之后办理，让他等候时间。

我们都知道，宾客的需求都是不可能的，但是我们却不能，因为他们也没有办法办理。在办理相应手续的时候，我们要热情周到，主动热情为他办理，让他等候办理完相应手续之后，再办理其他，让他等候办理，让他等候时间为他等候而办理。让他等候的时间为他等候的时间为他等候的办理，让他自然而然的办理。这样就可以减少宾客等候时间为他等候，让他等候的办理效果就好很多。

我们只有热爱自己的岗位，才能让宾客等候时间为他等候办理，让他等候之后办理，才能办理。这就是热情服务，热情让宾客等候的办理。

服务心得体会总结篇六

随着市场竞争激烈程度的加深，企业要如何如何在竞争中立于不

败之地，除了质量保障和技术创新，先进的管理是企业发展壮大关键因素。烟草行业虽然有专卖优势，但是也要有居安思危的意识，只有从加强管理入手，才能使行业无论何时都能保持良好的发展形势。作为烟草行业的管理者，我深知自己应该学习和掌握一定的管理知识，在这次“读一本精益好书”活动中，我学习了《精益服务》这本书，尤其是书中“精益5s——提升服务质量”这一章，令我受益颇深。

“5s”即整理、整顿、清扫、清洁、素养。去除乱、杂、脏、差，提高员工素质的全面改观。“5s管理”说起来简单，但真正做到，却不容易，需要我们坚持。在好多企业中，执行“5s管理”，到最后都是不了了之，为什么？究其原因有很多，但归纳起来是认识问题，是没有坚持。正如本书中提到的“5s管理控诉的五大罪状：一是以为画两道线、扫扫地就行了；二是一紧、二松、三垮、四重来；三是有空搞搞，没空就算了；四是认为纯属浪费时间；五是搞了也白搞。

企业从简单的粗放式管理逐渐变革到现代化的企业，在管理上就要变革过去的粗放式管理方式，引进现代化的管理，作为精益管理的“5s管理”，正是从基本的工作层面上来通过制度的约束、良好工作环境和良好工作习惯的层面来解决基础管理问题，夯实企业的基础管理，打造企业有效管理的坚实基础。管理的目的是通过对资源包括人力、物力和财力的有效组合达到生产最优化、效益最大化，全面提升企业的竞争力和盈利能力，从而保证企业的良好有序发展和壮大，管理需要摆脱过去的管理模式，走精细化管理道路。

“5s管理”的实施一方面对资源的合理配置进行了有效分配，最大化的降低了消耗、提高了效益，成本管理工作得到了有效提高。另一方面有序的管理为员工创造了良好的工作环境和条件，既保护了员工的身心健康，同时又使员工的个人素质得到了提升，增强了对工作的热情和努力，最终企业效益得到提高，工人待遇也同时得到相应的提高。“5s”的推

行从根本上解决了企业的基层管理无序和不易控制的现状，使得所有的场地、所有的设备、人员全部纳入了管理的视角中来，每一项工作都按照同一个标准来进行开展，最大化的提高了工作效率，是现代企业必备的基础管理之一。

纠正和预防措施在“5s”审核中出现不合格现象，应该采取相应的纠正措施或预防措施，所有的纠正措施与预防措施都必须得到验证。“5s”审核的目的在于力求改进、彻底纠正所发现的不合格现象，重在落实与预防为主的原则，对不满意的方面应该采取预防措施。

消除实际或潜在的不合格原因所采取的措施称为纠正和预防措施。纠正和预防措施的程度与问题的大小及轻重有关。

采取纠正和预防措施的目的有：一是消除实际或潜在的不合格原因；二是采取措施，防止类似问题的发生或预防问题的再次发生；三是不断地进行改进，提高管理水平。

采取纠正和预防措施的作用有：一是满足“5s”标准的要求；二是保证“5s”审核作用的重要手段，审核是为了改进；审核中发现的不足是改进的重点内容；采取有效纠正和预防措施是达到维持改进质量体系的手段；发现问题即时纠正；不断地发现问题，不断地采取相应的纠正和预防措施；通过持续改进，实现“5s”整体水平的提高。

在今后的企业管理中，我会更加注重学习精益管理知识，在卷烟营销和物流等环节，运用精益“5s”的管理方法，真正实现烟草行业管理上水平。

服务心得体会总结篇七

时间转瞬即逝，我在儿童医院工作已有近两年的时间了，这期间能够积极拥护党的路线、方针和政策，热爱祖国，热爱

人民，爱岗敬业，坚持加强政治学习，重视自身道德素质的修养。为了使自已能够具备良好的职业道德和服务各项意识，熟悉医院护理工作制度，我按要求参加医院及护理部制组织的护理规范化培训（岗前培训、专业知识及技能的培训、定期的业务学习），自觉遵守规章制度，在临床实践中不断充实护理基础理论及护理专业知识，熟练掌握专科护理常规和基础护理操作，具有较强的工作能力。

刚来医院时，医院给我们进行了岗前教育，由护理部的史主任向我们介绍了儿童医院的概况、岗位纪律、工作制度及未来的发展目标，使我们对医院的宗旨有了一个明确的了解，激发我的主人翁责任感和为护理事业献身的决心。

规范化培训的目的是要使我们：

- （1）具有专业护理人员的职业态度和职业道德。
- （2）遵守医院的各项规章制度和护理服务规范，维护医院和护理人员的形象，无违纪行为。
- （3）熟练掌握各项基础护理操作，巩固护理基本理论和知识，护理理论和各种操作考核达标。
- （4）能够理解和陈述主要护理质量标准，并能依据质量标准进行护理实践。
- （5）具有一定的人际交往和沟通能力。
- （6）了解各种工作职责和程序，能够胜任临床各个班次的护理工作，为病人提供有效的护理，无护理事故、重大护理差错及护理纠纷发生。

作为整个淮海经济区最大的儿童医院，我们面临的患儿多及复杂，首先要学会尊重患儿及家长，学会处理各种纷繁复杂

的人际关系，始终以理智的态度抑制非理性的冲动，以良好的服务态度和同情心，接待每位病人，认真执行护理技术操作常规，学会在保证病人的利益不受损害的同时保护自己，从细微之处做起，力求服务于病人开口前，让病人称心，让家属放心。

在规范化培训课程开始，护士长就对我们进行了护理安全教育，要求掌握遵照法律程序处理护患矛盾的能力，以便正确认识和处理护患纠纷。经过一年多的规范化岗位培训，我增强了法律意识和防范意识。能够熟练掌握各项护理基础理论、技术操作，能够规范的书写护理记录，能熟练掌握各种急救药品、器械、抢救仪器的使用，加强专科业务的学习，边学边问，向护士长，高年资的老师，同事虚心请教，并利用业余时间继续护理本科的学习。去年被院评为“穿刺能手”。在医院潜移默化的文化氛围中、在医院良好成才的平台上，我感受到了自己心灵的成长与知识技能的进步！

通过规范化培训，我感到自己存在的不足，明确了自身的职责和目标。要做一名优秀的护士，特别是优秀的急诊室的护士，不但要有扎实的理论基础，熟练地操作技能，还要具备良好的心理素质，高度的责任心，团结协作的集体主义精神，还要有儿科护士应具备的爱心，关心，耐心，细心。以上是我对规范化培训的心得体会，今后，我要以最佳的护理，规范的服务行为，熟练的业务技术，达到患儿及家长的满意。

服务心得体会总结篇八

一年工作就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

工作过程中，我认识到作为酒吧服务员，在酒吧工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生

命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

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。

二、交际能力

酒吧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。

三、观察能力

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。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。

这一年我学会了很多也感谢哪些让我学到这些东西的人是你们让我变得更好，希望来年大家能够一起加油，创造更好更辉煌的业绩。