

最新qc小组心得体会(模板10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。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

qc小组心得体会篇一

自踏入医学殿堂的那一刻起，我便深深的认识到，精医术，懂人文、有梦想、有创新是新时期下的医务人员所具备的素质。下头我简单的对这一年的工作作个总结。

一、在思想方面。

作为一名药学专业的人员，我深深的认识到只学习书本上的知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们。零售药房的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以在对顾客销售药时，要尽可能多的向顾客说明药品的用途和性能，对每一位顾客要负责。从瑞泰店转到中山店，无论在哪家药房我都严格遵守各项规章制度，以老员工为模范，虚心求教，认真工作，大大的扩展了自我的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义。在近两个月来的实习过程中，我已经由第一个月的盲目被动转化了进取主动，找到了方向，找到了一套属于自我的思维方式。

二、在学习方面。

“师傅领进门，修行在个人”。虽然药房的员工都不是从教育事业的，可是“三人行，必有我师焉！”他们在药房的销售方式正在我脑中潜移默化，我也“择善而从之，其不善者而改之。”在中山店期间，我认真审视了第一个月的实习情景，

改善了学习方法，制定了学习计划，从而到达了意想不到的效果。药品的重要性，那是毋庸置疑的。那货架上满目琳琅的药品，就像一个个汉字，仅有掌握得越多越牢，才能写出好的句子，短文。而那联合用药就像成语，仅有理解了它真正的含义，才能作出绝伦的篇章。药品也像文武百官，各有各的作用，各尽其职，仅有用对了人，才能到达需要的效果。

三、在销售方面。

我也渐渐在向顾客销售一些简单的药品了。销售是最锻炼与人处事、说话的。在接待患者时，由于很多患者购买所需药品时需咨询，所以，向患者介绍药品时，要很熟练，以提高顾客对药房的信任度。

四、在生活方面。

经过近一年的生活，我已经适应了那里的生活环境。与室友相处融洽，遇到困难时互相帮忙，不分彼此。可是在吃的方面不是很习惯，领导说吃素好，我也明白吃素很好。可是我们正是长身体的时候，正直壮年，需要很多的营养来补充每一天所消耗的能量。我们不像你们，我们长得瘦，没有资本吃素。期望生活能得到相应的改善。领导也说要知足常乐，可是我觉得知足常乐不好，知足长乐没上进，时代不一样了，不可同日而语。

qc小组心得体会篇二

2018年,我在省局和市委、市政府的正确领导下,认真实践三个代表重要思想,始终坚持依法治税、从严治队的方针,率领全市2500多名国税干部职工,团结战斗,奋力拼搏,圆满完成了全年各项工作任务。我被省人事厅、省国税局联合授予全省国税系统先进工作者称号。回顾一年来的工作,我主要是在四个方面下功夫:

一、加强学习,与时俱进

在我看来,学习是一种政治责任,是一种思想境界,是一种精神追求。在学习上,我着重把握了三点。

(一)学习理论,提高政治思想素养。一年来,我始终把提高自身政治素质放在首位,持之以恒地学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想,并坚持理论联系实际,把学习理论与提高观察分析问题的能力结合起来,注重从政治上、全局上观察、分析和处理问题;与国税工作实际结合起来,创造性地抓好组织收入、税务改革、干部管理等各项工作;与增强党性观念,改造世界观、人生观、价值观结合起来,增强拒腐防变能力。

(二)钻研业务,提高税收实践能力。作为一名市局国税领导干部,熟悉税收政策、通晓税收规律,是一项必备的基本功。为了提高业务水平,我努力钻研税收业务,工作中遇到政策疑难问题,及时请示上级领导,并征询身边一些熟悉业务、经验丰富的同志的意见,不断完善工作决策,减少工作失误。同时,我自觉紧跟时代要求,带头学习掌握计算机操作技术,应用办公自动化系统,了解金税工程相关知识,还广泛涉猎经济、法律、管理、历史等学科的知识,不断拓宽视野,丰富积累知识,奠定了坚实的素质基础。

(三)联系实际,提高统揽全局水平。深入基层调研,到实践中去寻找答案,是提高领导水平的有效途径。、一年来,我每月用将近一半的时间下基层,先后就组织收入工作、信息化建设、基层国税单位作风建设状况、税收服务等问题开展深入细致的调查研究。在充分掌握第一手资料的基础上,形成了《关于税收信息化建设若干问题思考》、《国税部门作风建设的现状及对策》、《关于国税部门贯彻三个代表思想的着力点》等调研文章,并都及时转化成了工作思路,指导了工作实践。

二、履行职责,真抓实干

作为一班之长,我注意抓主要矛盾,总揽全局,协调各方,求真务实,真抓实干。

(一)狠抓重点讲实干。我特别强调抓好五个加强,即围绕组织收入,加强执法;围绕信息化建设,加强培训;围绕税收执法,加强检查;围绕组织建设,加强监督;围绕服务发展,加强管理。特别是针对执法难到位、税款难入库、任务难完成这些症结问题,我要求各级国税部门把各项税收检查贯穿于组织收入的全过程,做到应收尽收,无税禁收,加固了征管防线,推动了政策到位,促进了税收增长。同时,我注重协调与各级党委、政府和银行、财政等职能部门的关系,多次出面协调税款入库,消化了历年虚收包袱近40万元,提高了全市国税收入质量。

(二)善抓典型求实效。运用典型,指导全局,是我长期坚持的一条工作思路。我十分注重发现和培养有针对性的典型,收到了点亮一盏灯,照亮一大片的效果。如针对滥用职权、执法随意性的问题,树立了县推行税收执法四制的典型;针对个体税收漏洞较大的情况,要求一个县(市)局总结推行一个有特色的单项税收管理办法;针对基层分局管理偏散、偏松的实际,在全市抓基层样板分局创建竞赛活动;针对班子队伍建设现状,开展五好班子、优秀局长、五个系列能手、先进工作者评选活动,推出了一批先进典型,并组织召开了近10个现场会,及时将先进典型的工作经验予以推广,发挥了典型的示范效应,较好地推动了全局工作的开展。

(三)严抓督查创实绩。工作贵在落实,落实的关键在领导,重点靠督查。基于此,我多次主持召开局党组织会议,研究制定《全市国税工作年度综合考核办法》,成立了专门的考核工作领导小组,由我亲自任组长,并将考核结果作为年终评比表彰、实施奖惩的主要依据。同时,局党组一班人明确分工,每人包一个片,负责督导1至2个县(市)局各项工作的开展。由于督导有力,考核到位,全年各项工作目标都顺利实现。国税收入质量稳步提升,税收信息化建设整体提速,三位一体改革稳妥到位,税收秩序明显好转,精神文明建设硕果累累,全市国税系统

建成省级文明系统,市局先后被省人事厅、省国税局评为全省国税系统先进集体,被国家人事部、国家税务总局评为全国税务系统先进集体。

三、凝心聚力,团结协作

团结是一个领导班子战斗力的源泉。一年来,我坚持发挥班子成员的集体智慧,完成各项工作任务。主要做到了三点:

(一)坚持三个带头二凝聚一班人的智慧。一是带头坚持执行民主集中制,对重大工作部署和人事、基建经费和收入计划分配等重大问题,一律经过党组集体讨论,民主决策,不搞一言堂。二是带头履行职责。我把主要精力放在出思路、用干部上,抓主要工作,抓大事,抓热点、难点、焦点问题的解决。三是带头坚持民主生活会制度,定期召开党组民主生活会,开展批评与自我批评,正确对待自己,正确对待他人,正确对待不同意见,正确对待工作失误,从而充分调动了一班人的积极性。

(三)坚持三放,形成一班人的合力。即对班子成员做到放心、放手、放正。放心,就是同副职之间坦诚相见,以诚相待,互相尊重,互相信任,互相包容,互相支持。放手,给了副职多大的责任,就给副职多大的权力,做到责权统一。对副职科学分工、优化组合、合理授权,使大家人事相宜,优势互补。对副职职责范围内的事,尽量多了解、多引导,少批评、少干预。放正就是把副职摆在应摆的位置上,真正做到扬其所长,避其所短,使之在其位、谋其政,从而既发挥成员个体作用,又发挥班子整体效能。...

四、牢记宗旨,勤政廉政

我始终牢记宗旨,勤政廉政,以自身的人格力量来树立领导威信,实现工作目标。

(一)严于律己,以德为本。我对上坚决维护上级的,确保政令

畅通,令行禁止,把上级的各项工作部署落到实处;对下牢记为人民服务的宗旨,密切同干部职工的关系,为基层服务,为干部职工多办实事;对自己从严要求,自觉加强党性锻炼,大公无私,光明磊落,堂堂正正做人,踏踏实实做事,清清白白做官。

(二)身体力行,以勤立业。首先抓全盘运筹。每月的工作通过局长办公会、局务会议定,做到每月干几件事,主要抓什么,次要抓什么,兼顾抓什么,都一清二楚。事项确定后,就一门心思按进度抓检查,落实不够的重点督办。其次抓分工负责,坚持实行集体领导下的分工分级负责制,发挥班子成员和各级干部的积极性和创造性,使自己从繁琐事务中解脱出来,把主要精力放在想大事、抓大事上。其三,实行字工作法,工作到一线去指挥,任务到一线去落实,问题到一线去解决,经验到一线去总结。形成了从一抓起的良好作风。

(三)廉洁自律,以廉生威。一年来,我自觉严格按照《党章》、《廉政准则》来规范自己的言行,要求别人做的自己带头做到,禁止别人做到的自己坚决不做,事事处处做到自重、自省、自警、自励,以自己的一言一行去感召人、带动人,发挥一班之长的表率作用。如机构改革有关人事任免问题,市局面向社会招聘计算机技术人员和从基层选调年轻干部等重大事项,我都是交局党组会集体研究,民主决策,并将结果在全系统公开、公、示,实行阳光下操作,群众普遍反响良好。

总结一年来我个人的学习、思想、工作、带队、廉政情况,我深感在一些方面还需要继续努力,主要是个人创新意识还有待进一步增强,领导决策水平还有待进一步提高,抓党组中心组的学习还有待进一步加强,抓机关管理制度的执行还有待进一步严格。

新的一年,我要着重抓好政治学习,提高政治理论水平和领导决策水平:突出抓好班子建设,提高班子的整体战斗力;突出抓好机关建设,整顿机关作风,树立良好形象,确保圆满完成全年各项工作任务,为推进全市国税事业发展,促进全市经济建

设和社会进步再作新贡献。

司法所上班心得体会范文

qc小组心得体会篇三

在最开始的新人培训中，给我们培训的公司营销总监说过：服务是有瑕疵的，沟通是万能的。董事长也说：感动服务第一，完美服务第二。我们不可能让客户完全认同我们的服务，在为客户服务的过程中，会出现各种各样的问题，可能会让客户对我们的服务出现质疑，但是我相信，通过沟通一定可以让客户理解我们，相信我们可以为他提供她最需要的服务。

在客服部，从最开始的学习，到自己独立操作单子，一路磕磕绊绊，像一个蹒跚学步的孩子，会摔到，会犯错误，发生问题完全手足无措，跟着师傅学习的时候觉得，完全没问题，但是一到自己去独立操作，问题全都来了，简直到了举步维艰的地步，幸好有师傅和同事的帮助，慢慢的了解到这样一个问题要如何来解决。在我的理解中，作为一个好的客服，所要做的工作并不是只要将手里的单子操作完成就可以的，我们可以通过我们不同于别家的服务来形成自己的忠实客户，通过自己的努力来留住客户。

在这个过程中不能嫌麻烦，不能推卸责任，要站在客户的角度去想，怎样的服务是他们所需要的，我们的服务可以为客户创造什么样的便利，带来怎样的效益，我们需要的是创新，需要自己的特色，独一无二才能让别人看到我们的不同。

感谢我的师傅，同事们给我的帮助，让我一步步成长起来，我相信，通过不懈的努力，通过对专业知识的进一步掌握，我一定可以做好这份工作，一定可以做出自己的独一无二。

我做了半年的客服工作，有的时候感觉很累有的时候感觉蛮开心的，累是因为要面对有些很难缠的顾客，开心是因为我

可以帮顾客解决问题。在客服的这半年时间我学到了很多，也看清了一些在学校里学不到的人生哲理。明天就要离开这里了，我不后悔虽然在今年特别难找工作的时候，因为感觉心太累了，我还没有适应这种生活。

刚来到这里就因为那边的网点缺人把我调过去了，到了那里被大家称为天才，想想哪来的天才，只是自己不懂多花了点时间而以。上面这样夸你了，你不做好能行吗？只好加倍的努力去做，老板永远不会说自己的员工已经够好。

面对客户你必须微笑，朋友说感觉自己好假，不过这个没有办法啊，客户不满意，老板就不满意，对你就更不满意了，对你不满意的直接你的工资就等于要被剥削掉一点了，其实在客服里你做的再好，有些事情上客户还是会对你不满意的。上面有上面的规定，客户有客户的想法，就像销售者和消费者的思想永远只会停留在对峙的画面，而不会相交，偶尔的相交也是被销售者蒙的。而客服和销售者又不一样了，他们只看到卖出去的量有多少，而客服就是售后服务，要保证客户对产品的使用，“有问题找客服”这是销售者甩给顾客的话，要吵架什么的都由客服来顶，客服的前台压力好大，责任也好大，外面要面对客户，要是好说话点的还好，不好说话的就是破口大骂，动手摔东西的也有。想进来缓解一下心情吧，经理看到了又要说“你怎么怎么，连这点事都解决不了”她们拿着微薄的薪水，不但要受顾客的气有时还要接到投诉，哎呀，难啊。自从做了这行，很能理解做客服的难处，一般有什么问题我不愿去说，如果遇到真的要解决的，我也不愿和前台吵架，直接找经理，因为她们太不容易了。

收笔之际，郑重地提一个小小的要求：无论您是否选择我，尊敬的领导，希望您能够接受我诚恳的谢意！祝愿贵单位事业蒸蒸日上！

qc小组心得体会篇四

qc培训总结

qc即英文quality control的简称，中文意义是质量控制，其在iso8402:1994的定义是“为达到质量要求所采取的作业技术和活动”[]qc小组是在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工，围绕企业的经营战略、方针目标和现场存在的问题，以改进质量、降低消耗、提高人的素质和经济效益为目的组织起来，运用质量管理的理论和方法开展活动的小组[]qc小组活动在企业经营活动中有多重的作用：

一、发挥人的主观能动性，激发积极性，提高人的素质

析，解决问题，因而改进工作及周围环境，从中获得成功的乐趣，体会到自身价值和工作的意义，体验到生活的充实与满足，有了这样的感受，人就会产生更高的工作热情、激发出巨大的积极性和创造性，自身的潜在智力与能力将会得到更大限度的发挥。

二、不断的改进质量，提高经济效益

一个企业的产品、服务质量如何，关系到企业在市场经济中的地位，甚至关系到企业的兴衰，“以顾客为关注焦点”就要求企业必须向顾客长期、稳定地提供优质的产品和服务，企业只有持续不断地实施质量改进，才可能实现这一基本的要求。任何一个企业，在生产、施工、服务等方面多多少少都存在着一些问题，通过qc小组活动，不断改进产品质量、工作质量、服务质量等，采取的旨在提高过程的效率和效益的各种措施，以纠正偶发性事故和改进解决长期存在的问题；另外，开展qc小组活动，不断提高生产、服务效率，节约点滴物资消耗，提高物资资源的利用率，通过降低企业物资资源和人力资源的消耗，增强职工的效率意识与节约意识，最

终提高企业的经济效率。

三、改善人与人之间的关系，增强团队凝聚力

成立qc小组的基本原则之一是“自愿参加，上下结合”，小组成员自觉参与质量管理，自愿结合在一起，自主地开展活动，在内部讨论问题，解决问题时，小组成员间相互平等，不分职位与技术等级的高低，高度发扬民主，各抒己见，通过“头脑风暴法”等方法互相启发，集思广益；而不是靠行政命令，小组成员就不会有“被迫”的感觉，让成员有兴趣去完成该项工作，从而在其以后开展活动中充分发挥自己的主动性、创造性，创造条件自主地开展活动。在小组活动中，产生共同的兴趣爱好，通过长时间的交往，增进人与人之间的交流和了解，塑造良好的团队关系，整合企业全体员工的价值取向，提升团队的整体凝聚力和作战能力。

四、改善和加强管理工作，提高管理水平

度热情、积极奉献、言传身教以及模范带头的行动团结全体组员、激励全体组员与自己一起主动地开展活动，最终带动全体组员的共同提高。

五、提高客户满意度

题都是为了解决客户不满意的问题；随着市场竞争的日益加剧，客户满意度是关系到企业生死存亡的大事，提高客户满意度是每个服务性企业的一项重要工作，通过解决顾客不满意的问题，就能更好的为顾客服务和保证生产经营的正常进行。

对传统qc七大手法的浅表认识：

2、而寻找根因的方法主要通过因果图、散点图和排列图来进行；

3、直方图主要是用来通过有限样本估计总体特征的分布情况；

5、检查表[checklist]又叫检查清单) 根据它的用途来看有两个作用，一类检查表用于设备的(清)点检(查)，通常称为点检表，如设备的点检表、老师上课的点名表等等，另一类用于记录数据，方便后续的统计分析用，这时类似于记录清单。

下面着重对qc七大工具中的关键内容谈谈自己的个人理解，有不对之处请务必指出。

一、控制图[control chart]

控制图基于统计学上的三个分布，即正态分布、二项分布和泊松分布。正态分布对应于连续变化的计“量”型数据，二项分布和泊松分布对应于计“件”型数据和记“点”型数据(后二者统称为计“数”型数据)。

1、为什么要这么定义呢？可以这样理解：

2、基于上述原因，计量型数据一般用均值/极差控制图(或它的变种，如均值/标准差、中位数/极差、单值/移动极差图)；计件值数据一般用不合格品数/不合格品率控制图，计点型数据用缺陷数/单位缺陷数控制图。

学习心得

许范围内。对5m1e[自从开展qc活动]iso9000族标准的认证及实施以来，对我们建筑企业来说，引起产品质量波动的主要因素还是人的因素，原因是建筑产品基本是手工作业产品，大量采用农民工，工人流动性大，技术素质参差不齐，使产品质量不易得到保证，因此在以后的工作中[qc课题应偏重对施工工艺方面进行选题，加大对管理人员及技术工人的上岗培训及通过民工夜校的方式，加强对工艺标准及操作过程的

学习，使我们的qc活动能对工程的质量切实起到促进作用。

以上是我通过本次学习得到的一些心得体会，不对之处敬请指正。

以帮助我不断提高自己的qc小组知识，使自己能够成为一个合格的诊断师，为企业的发展尽到自己应有的力量。

成都建筑工程集团总公司

肖斌

二00八年八月二十八日

qc诊断师培训学习心得

课。

提升现场管理方面具有重要作用，将更好的推动公司qc小组活动的开展。

中所采用的新、老7种统计工具有了较详细的认识，特别是对各种统计工具的不同使用条件和方法的阐述，使我们豁然开朗。同时，冯老师结合大量案例和模拟评审拓展了大家的思维，使我们在接受新理念的同时，学习和掌握了思考方法和创新思路。两天的培训紧张而充实，我们生怕遗漏了老师的一句话、一个字，竭力多听、多记、多想、多问，并结合本职工作，利用课间休息时间互相交流讨论。

培训结束，对冯老师讲课内容有三点感触尤为深刻，总结心得与大家分享。

1、用数据说话，事实胜于雄辩

数据是qc成果的核心，没有充分数据的qc成果不是好的qc成果。数据是金字塔型的，仅仅关注塔尖，数据是很少的，基础数据都在塔身，只要我们关注塔身就会收集到许多基础数据。通过关注基础数据，从而解决塔尖数据。

2、课题选择十分重要

qc成果无处不在。我们所从事的每项工作其实都是一个pdca循环过程。在平时工作中，只要我们做个有心人，都可以在自己身边挖掘出适宜的课题。

3、集思广益，发挥团队力量

自己的特长，要善于发挥团队成员的智慧，大家要齐心协力、通力合作。

qc小组心得体会篇五

七天的军训生活结束了。

回过头来，看看自己走过的脚步，有的深有的浅，有的快有的慢，但最终经过层层锻炼，我们步伐分歧并肩齐进。

还记得当客车满载着我们急切的心情与无比自豪之感慢慢驶进绿色军营之中，我们整个人的身心完好被震慑住了。面对如此之庄严，我们肃然起敬，心生敬畏。我们带着浑身的力气于士气轻装上阵，便有了后来一幕幕__公司人意气风发而又充溢力气的演绎。

短暂而又充实的军营生活，让我们彼此愈加认识了自己，教官在耳边的谆谆教导，让我们懂得很多，认真很多，让我们愈加体会到：作为一名军职人员，要时辰严厉恳求自己，做好准备。全神贯注与力气集于一身，随时接受上级下达的各种指令，以军职人员的姿态与心态去面对一切。作为一名百

合人，更应该为之感到自豪，由于有了百合的力气，将我们推向更高一个浪潮，由于有了百合的殷切希冀，我们才会有了勇气应战极限！百合所给予我们的远远超乎我们想要的，没有圆满的个人，只需圆满的团队，只因此，我们便要愈加严厉恳求自己，打造鹰一样的个人，铸造雁一样团队。

在绿色军营里面，经常呈现这样一幅画面：一群身穿蓝色t恤的__公司人，铸造了一条亮丽的风光线。无论是饭前饭后，只需稍有空暇的时间，总能看到这样一组组场景；炎炎烈日下，偶有几对划一的队伍昂首阔步的走着，原来是__公司人正在操作动作要领，动作要领控制好的辅佐比较慢的队员，手把手教着，一步一个脚印，汗水浸透了衣衫，但却没有人停下脚步，队长喊着；一二一。立定，声音似乎沙哑了许多，但却淳朴有力，不失为一种霸气，鼓舞队员们的士气，队员们没有一个说苦怕累的，由于我们坚信：只需我们认真，去努力，我们一定会做好。我们要发扬不怕苦不怕累的肉体。由于我们都是展翅高飞的雄鹰，都是百合的精英！

无数条溪流向一方集聚，将构成一片大海，海纳百川，有容乃大。每个人将自己手中的力气推向同一个方向，我们的力气将无限大，__公司人将在创辉煌！

固然我们行将要分开这里，有点留恋不舍，留恋军营的生活，恋着这里的一草一木，还有这浓厚的集体氛围，但我们时辰谨记着任务的迫切感，百合需求我们，我们要把所学的灵活的运用到理论工作中去，这才是我们的最终目的。发扬艰苦奋斗肉体，发扬百合人肉体，走好每一步，做好每件事。让__公司的名字响彻一方！

qc小组心得体会篇六

我非常感激这次去到xx实习的经历，这几年的学习也结束了，我认为自己还是有非常大的进步的，我也一直在不断的强调自己的工作，我虚心的学习，当然很多时候这些都是有一个

可行的方向，在这个过程中我更加愿意去积累知识，实习是我迈出的第一步，到电子厂实习是我做好了很准备的一个事情，我比较愿意让自己去做好足够的准备，当然在今后的工作当中我也会有很多事情回去继续努力的做好，现在这不仅仅是我个人工作上面的一些问题，我更加希望能够在未来的工作当中踏踏实实做好工作，只有不断的突破自己，在工作当中才会有更多的价值，这就是实习给我带来的，这段时间我认真的在聆听，认真的在观摩，虽然实习的内容不见得有多么的丰富多彩，但是我愿意用一个饱满的心态去对待。

这几个月下来的实习我真的学习到了很多珍贵的东西，脱离的学校在外面很多事情都是自己亲力亲为，现在我反而能够冷静下来耐心的去做好工作，这几个月下来的实习还让我懂得了与人相处，特别是在工作当中，过去就一直都是在学校，很多时候都会把这些忘记，我现在还是感觉自己成长了不少，在电子厂实习能够看到很多不一样的人，我现在还是不断的在尝试，我不想在今后的工作当中适应不了，我渴望自己能够学习到知识，不管是为人处世，还是工作技巧，其实这些都是有一个积累的过程，实习在我看来绝对不是单纯的实习那那么简单，在这个过程中我还是主动的去尝试一些新鲜的事物，我也相信自己能够在今后的工作当中继续发挥自己，只有不断的调整状态，工作的时候才能发挥好。

大学已经要结束了，这实习就是结束整个的大学生涯的最后阶段，所以我非常珍惜，我愿意花时间去改变这种状态，现在的我依然充满着信心，虽然实习已经结束，但是其中的种种经历依然历历在目，我是非常的幸运的一个人，现在我庆幸自己能够在不断的工作当中积累知识，这也是今后的我需要面临的，回顾整个实习经历，让我从一个的学生的身份，初步的在转变着，未来我也希望能够做的越来越好，我相信这次实习也就是一个简单的开始，我还是希望自己能够学习到更多的东西的，总结下来一句话：“只有挑战自己的极限，才能知道自己多能坚持”。

qc小组心得体会篇七

参观引导员介绍说汽车生产分为冲压、焊接、喷漆和总装四个主要工艺流程，接着带我们走进了总装车间。厂房约有_多米高，各种生产设备和设施主体为淡黄色，整齐有序地排布在绿色通道的两侧。高大的立体停放架从地面延伸到房顶，缓缓移动的流水线上有各式各样等待总装的车身，令人目不暇接。与崭新的车身相比，厂房设施略显陈旧，但可以看出自动化程度很高。流水线会把车身依次传送到相应的工位，工位的一侧已经整齐码放好所需的零配件，确保安装工作准确流畅。厂区内随处可见执行配送任务的电瓶车在穿梭，一问才知道，基本上都是零配件供应商的现场工作人员按照_工厂的生产计划保障配送任务。且不说_工厂要求合格供应商必须在方圆_公里内建厂保证供货畅通，就是要将成百上千零配件准确无误的配送到相应的工位与流水线上车身到达同步，就需要非常精确的调度和配合，感觉偌大的工厂有一个看不见的手在指挥调度。厂区内有若干个高高悬挂的显示屏，动态显示流水线上总装车辆的数量、进度等的信息。有了高度成熟的工艺管理，工人的工作也被划分成简单的程式化的操作，在车身移动过程中即可完成并转入下一工序。在每一个子工艺结束的地方都有“保证”环节检查确认。

等待装配的车身外壳好像塑料玩具一样被流水线轻松传递，工人会依次为它安装内饰、底盘以及发动机等部件。在机器的帮助下，每项操作都变得轻而易举和准确无误。当它从“ok线”出来时已经是一辆真正意义上的汽车了，崭新得像个新生的婴儿，据说在这个总装车间不到一分钟就会“出生”一个。它们会被直接开进ok线对面的检测线进行检测，因为_汽车采取订单式生产模式，所以每一辆车都名花有主，检测完毕就等待交付了。这条生产线的另一个特点是“柔性”，即可以同时生产多种车型，可以看到流水线上不同款式和颜色以及配置的汽车像一个混编车队在缓缓前行，每辆车在进入流水线时工人会在其前盖上贴一张操作指导，把相应的装配

信息和要求传递下去，确保总装工作的量身定制。车间很大、设备很多，很难想到竟有几百名员工分布其间，一切显得有条不紊。与我们在电视上经常看到的很多机器人手臂操作繁忙景象不同，唯一有机器人的是前挡风玻璃的装配工序段，由机器手臂进行配送和辅助安装。在总装车间靠近出口的位置有一个试验间，讲解员介绍说这里正在进行车门开关的老化试验，主驾驶室车门正常开关次数多达_万次，如果是出租车开关次数要在_万次以上。在参观过程中，除了耳麦里讲解员的声音，似乎只有机器运转和配送车辆开动的声音。厂房里随处可见各类标识，个别地方有醒目的质量口号，从现场来看这些应该都已在内化于心外化于形，即便有人参观也没有一丝刻意之处。这也许就是_汽车的那份自信和从容不迫的气度。顺便说一句，无处不在的“_教授”是即将上市的_的代言人，这是一款透着朝气和动感的_，橙色车身很是醒目。

一个小时的参观结束了，_汽车的扎实稳重的作风给人一种值得信赖的安全感，就像带领我们参观的哪位90后小伙一样，有一种不卑不亢的真诚和亲和力。

qc小组心得体会篇八

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药房药很多很杂，。

营业员以微笑服务为主题

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药房的，所以药房营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药房营业员销售方程式

察颜观色 通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，

找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药房寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药房营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药房营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药房营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药房营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药房营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药房营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药房营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药房营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药房营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

谨慎询问

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。药房营业员可以提出几个经过精心选择的问题有礼貌地询问顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客充分表达他们自身的真实想法。在询问时要遵循三个原则：

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药房营业员常常犯一个错误，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种“被调查”的不良感觉，从而对药房营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为“药品提示”和“询问”如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药房营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握顾客的真正需求。

3、询问要循序渐进。药房营业员可以从比较简单的问题着手，如“请问，您买这种药是给谁用的？”或“您想买瓶装的还是盒装的？”，然后通过顾客的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药房营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察顾客的表现与反应。

耐心倾听

1、做好“听”的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听顾客的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到顾客可能会提出什么问题，自己应如何回答，以免到时无所适从。

2、不可分神，要集中注意力。听人说话也是一门学问，当顾客说话速度太快、或与事实不符时，药房营业员绝不能心不

在焉，更不能流露出不耐烦的表情。一旦让顾客发觉药房营业员并未专心在听自己讲话，那药房营业员也将失去顾客的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，原则上药房营业员要有耐性，不管爱听不爱听都不要打断对方，可是适时地发问，比一味地点头称是、或面无表情地站在一旁更为有效。一个好的听者既不怕承认自己的无知，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药房营业员不仅要用目光去鼓励顾客，还应不时地点一下头，以示听懂或赞同。例如：“我明白您的意思”、“您是说……”、“这种药很不错”，或者简单地说一声：“是的”、“不错”等等。

4、从倾听中，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药房营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药房营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地说下去，这样不但可避免听片断语言而产生误解，而且药房营业员也可以从顾客的谈话内容、声调、表情、身体的动作中观察、揣摩其真正的需求。

5、注意平时的锻炼。听别人讲话也是一门艺术。药房营业员在平时同朋友、家人、服务对象交谈时，随时都可以锻炼听力，掌握倾听技巧，慢慢地就可以使倾听水平有很大的提高，而且也可以从倾听中学到许多有用的知识。

最后，提醒各位药房营业员千万不要自以为知道顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客的谈话来鉴定他最关心的问题，而后根据他们的需要提出合理化建议，只有这样，才能收到事半功倍的效果。

qc小组心得体会篇九

转眼间入职公司日常工作已一年多了，根据公司经理的日常工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训日常工作，现将20__年度日常工作情况作总结汇报。

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到日常工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的日常工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。
- 5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。
- 6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。
- 7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的

现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释日常工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工日常工作作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的日常工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想日常工作，了解他们近期的日常工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合日常工作实际加强培训，目的是为了提提高日常工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、日常工作中存在不足

- 1、在日常工作的过程中不够细节化，日常工作安排不合理，日常工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、20__年日常工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及日常工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

qc小组心得体会篇十

转眼间20__年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20__年画上一个完美的句号！

药店营业员工作心得体会2

我于20_年2月来到康福药店工作，作为药店的一员，我努力工作，认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力有了逐步提高。现对工作做了以下总结：

在药店工作期间，我认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《高品质质量养护》等相关法规。积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训，以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全身心为民热情服务，诚恳为群众耐心解答问题，并未患者提供一些用药保健知识。在不断实践中提高自己的职业道德素质和业务水平，并做到对患者用药安全、有效、稳定，并赢得广大群众的信任。

作为药店一名营销员，一定要做好药品的质量把关问题。验收药品等，尤其是需低温(2---10摄氏)储存的药品，均应放在冰箱内存放，冰箱内温度应保持在2---10摄氏度之间，每天上午10:00、下午3:00各记录一次。须冷藏的药品务必按规定存放。

在销售过程中，除了热情礼貌为患者服务外，并告诉患者平时养生保健这方面的有关事宜。例如：平时多吃一些户外活动等，老人、儿童，多晒晒太阳，平时多喝水，从而提高自身免疫力等一系列事宜。结合患者自身状况，为患者提供安全、有效、合适的药物，并详细向患者告知用法用量、及注意事项和副作用、禁忌等。让患者能够放心地使用。还有一些有长期服药史的老客户，我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，我们除了在药店耐心诚心的为他们服务外，而在必要时，在售出药品后亦可进行电话回访。一来了解一些药品的确切疗效；而来对他们进行心理沟通，让我们的药店成为他们家的家庭药箱。成为他们身边的保健小助手！顾客信任就是对我们工作的最大支持，同时确实是为患者朋友提供了许多便利之处！

在工作学习的过程中，我虚心向各位老师、同仁请教。并熟悉了解了中药材的辨别方法、及用途。尤是一些名贵中药材

的煎熬等。

工作中对于卫生检查工作，每周对门店环境卫生做一次全面的检查，发现不符合规定要求的，立即整改，并做好《卫生检查记录》。

中国医药学有着千年的历史，是我国民族优秀传统文化的重要组成部分。中医中药、与国画、戏剧统称为中国三大国粹。由此可见中医中药，药品重要性的鉴证。

通过这几年的工作学习，我坚持理论联系实际，不断探索创新!我深刻感到只有认真踏实、虚心向他人请教并深刻反思所学到的知识，才能更优秀的积极的为工作做出优秀的成绩!

在以后的工作中，我会更加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，以更专业的知识为将来的工作打好坚实的基础，为药业的发展做出巨大的贡献!

同时在这个社会大家庭中贡献出自己的一份力量!今特申请药师职业学位,以求更大的进步和发展!请上级领导给予批准和认可!

药店营业员工作心得体会3

同时感谢__药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高。

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提

高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务好每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

药店营业员工作心得体会4

转眼间，我来到药房工作已经快三年了。在大药房店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近三年来的工作总结如下。

一、工作回顾

进入药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，

我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

药店营业员工作心得体会5

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。

营业员以微笑服务为主题

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。

顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。

当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的

人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。