

最新参观营业厅心得体会 参观营业厅心得 (优秀5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。那么你知道心得体会如何写吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

参观营业厅心得体会篇一

厅内有很多自制的卡通“温馨提示”，让客户感受比较亲切，认为电信是处处在为客户着想，这个是参观营业厅心得。下面是本站小编为大家收集整理参观营业厅心得，欢迎大家阅读。

这次有机会去和营业厅参观学习，感觉到收获很大。

常德：

- 1、管理模式好，营业厅内有多种管理办法。如：每周评星、每月评星、每季度评星。
- 2、值班主任为营业厅内一位从事了十年工作的老营业员，口才好，能说会道。对于来营业厅暗查暗访的人员警惕性高，洞察力强，并能做好相关的接待到位，能主动招呼客户，让客户感知比较好，故常德这次能得到第一名。
- 3、引导员能主动向每个客户主动打招呼，问好，让客户有宾至如归的感觉，大大提升了暗访人员的感知度。
- 4、客户投诉、咨询与现场管理分开。投诉、咨询有专门的接待室处理，减少了客户在前台吵闹的场面。一出现问题，可以交专人处理。值班主任只要做好现场的管理。这样大大减

少了值班主任的工作量和工作压力，可以专心做好现场管理。

5、休息区只有一个，厅内的凳子较少，这样客户办理完业务会离开营业厅，减少了厅内休息乘凉的客户，使一些低端用户无法在营业厅内逗留太长时间。

6、班务安排合理，营业员能有充分的休息时间。

7、一台清。

8、有专门的培训师，可以与营业员们聊工作，聊生活，可以时时激励和开导营业员，让大家工作生活更愉快。

9、晨会主要以激励为主，有专门的时间郎和激励官，让每个营业员都能担任一个角色，更好地负起责任。工作更有责任感。晨会中会让人来讲个小故事或生活工作中遇到的一件事，让人从中得到启发。

长沙：

1、营业厅内的营销氛围较好，因自制了很多挂件挂在厅内，并在柜台下贴上了很多宣传海报。我厅目前的营销氛围不是很强，建议可向移动公司学习。

2、厅内有很多自制的卡通“温馨提示”，让客户感受比较亲切，认为电信是处处在为客户着想。

3、班会会在业务空闲时召开。例会每月一次，在营业厅内召开，而且是以一种轻松愉快的方式召开，让大家谈谈心，谈谈工作与生活，并在桌上放些零食，让大家边聊边开，这样效果会更好些。

4、和常德一样，客户咨询、投诉有专门的台席受理和回复，这样大大减少了值班主任的工作压力。

5、一台清。

6、班务安排合理，让营业员有充分的休息时间。

实习是每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。这是我进入大学以来的第一个学期，当然，也是我第一次经历社会实践。

社会实践活动带给我们的是欣喜，喜悦。在实践活动中我们感受到自己的微薄，体会到整个社会强大的凝聚力。一方面，我们锻炼了自己的能力，在实践中成长，在实践中学习，充实了自我，增强了口头表述能力，与人交流，真正地走出课堂。去义务地帮助别人，让别人享受自己的成果，使自己陶醉在喜悦之中，有时会很累，但更多的感觉是我在成长，我在有意义地成长，在这之后，我明显地发现自己变开朗了，虽然我自己的力量不足以改变一些东西，但如果再多一些人呢，整个社会共同努力，这才是动力之根本，动力之源泉；另一方面，我意识到了自己的不足，没有经验，没有与人交流的口才，转载请保留此标记，谢谢！说实话，对于这种实践活动，我并不十分清楚其真正的意义。可是对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。于是，我带着心中的问号，踏上了社会实践的“道路”，也结束了这个实习阶段。在这次会计实习中，我可谓受益非浅。仅仅的半年实习，我将受益终生。

这一次的实习虽然时间短暂，虽然接触到的工作很浅，但是依然让我学到了许多知识和经验，这些都是书本上无法得来的。通过实习我们能够更好的了解自己的不足，了解会计工作的本质，了解这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划，设定人生目标，向成功迈进一大步。

9月8日 起的四天，是在香格里拉的奢华中度过的，是在橙色风暴的席卷中度过，是在gsma的光环下度过的，更是在联通

所有可亲可爱的同事领导的帮助下度过。这四天，对于一个正式开始大四生活的学生来说，是一个完美的开始。

第一次接触真正意义上接触联通，是在那个阳光灿烂的午后，来到了位于长宁区的联通大厦进行第一的面试。彬彬有礼的礼仪小姐，让我看到一个国有大型企业，不单单是业务上的成功，同样也有一个良好的企业形象。

面试的当天，本以为只是一场简单的认识性的面试却着实给了我们一个下马威。对于面试的准备不充分的我，回答都是结结巴巴，本以为我的联通之旅到此结束，却接到了通过的电话，那份欣喜只有自己知道。所以，非常感谢联通给了我这次机会，也是一个小小的教训：对于任何面试都需做好百分之百的准备，只有这样，才能顺利通过。

接着，便是为期两天的培训。本以为培训会是一堂堂联通公司的和关于本次会议的演讲，而事实确实一次次丰富充实的培训课程，从安排细致到位的印有所有人联系方式的人员分配表，到直接站在香格里拉我们的工作岗位上的流程介绍，从朱家角的熟悉线路时间的掐算，到最后的细节雕刻：礼仪培训。每一处都看到了所有人对这场会议的重视，一个圆满的结果是建立在充分准备的基础上的，而充分的准备要求的便是无比的细致到位的安排，人员的多少，线路的熟悉，抑或只是一个个手机号码的联络单，都是再为整个会议做好最充分的准备。细致的安排同样体现在对于交通的安排上。为了让所有宾客准时到达用餐地点，联通做了非常充足的准备，从人员安排，车上宣讲内容，到最后返程用车灵活，每一处都体现了，联通对这次会务的重视和用心。

对于一个志愿者来说，我所扮演的是一个执行者的角色，决策者的安排妥当与否需要靠我们才能得以表现，再细致的安排如果没有得到最完整的执行，那也只是停留在纸上。而这又是一次云集了各地通信运营商和厂商的盛会，各种不同文化背景，各种使用不同语言的人聚集在一起，在工作的过程

中，除了准确的完成之外，也许还要使用流利的英语解决各国来宾的问题，当然也包括文化差异上的。同时，当站在这样的一个工作环境面前，你所代表的不仅仅是你自己，也是中国联通，甚至是中国。仪态的好坏英语的流利程度，都是外人了解中国的一个窗口，一个不经意的动作或许就改变了很多东西。可见，这份看似简单的工作，他的背后却包含了太多的东西。但是，我相信，靠着自己的努力和对于工作的那份热情，我可以以最佳的状态去面对所有的困难。

会务工作的操作其实不难：询问客人信息并且核对，然后按照其名字找到相应代表证，最后再询问是否参加旅游并发放纪念品。而在整个过程中最需强调的则应该是团队合作精神，所有成员需要灵活的合作而并非恪守自己的规范，因为客人们的要求是多样的，到来的时间也是不定的。同样，由于各种各样的原因，都会有新的客人出现，这时则需要尽快为其制做代表证。这并不是一套复杂的流程，但需要一定的耐心，仔细核对所有的信息，并在遇到问题时则需有礼的告知我方的解决方案，以期一个满意的微笑。这也许也是服务业的一种职业道德：满足客人的一切需要。短短的三天会务接待，让我们看到世界各国的来宾在处理各种问题上的不同反映，同样，也让我们学会了如何和不同文化差异的人打交道，当然最重要的一点：保持微笑。因为有时候，它可以帮助我们解决很多的问题，也可以为自己带来每天的好心情。

除了这次机会让我学习到了很多东西之外，我还想真诚的说一声谢谢。谢谢联通给了我这样一次学习的机会，让我在大四生活的开始上有这样一个完美的开头。同样，还想感谢那几天教会了我们很多东西的联通的领导们和可爱的同事们，还有四天来一直接送我们的司机叔叔，是你们用自己的行动告诉了我我应该如何去做好自己的工作，告诉了我应该如何和周围的人相处，告诉了我很多在学校中所学不到的东西，你们的鼓励和微笑也是一直支持我们的最大动力。还有那天那个接受所有人掌声的环节，站在台上的那一刻，心中溢满幸福。也许物质的奖励并没有那么重要，但是，这些掌声是

对我们着几天的努力的最大的鼓励。再次衷心感谢。

每一次开始都是充满希望的，而每一次散席就是一次新的开始。短短的四天，我们努力着，用自己的行为验证了自己当初的诺言，不能说一定是最棒的，但是一直都在努力做到最好。联通之行已经结束，但是，我相信，在将来的某一个瞬间，这段旅程一定会给我带来惊喜，因为，我们一直在努力。

参观营业厅心得体会篇二

今天可以说是实习的第一天，主要是老师带我们去中国电信参加培训。

对我来说，这次的实习绝对是一场甜苦掺杂的经历，甜的是我能从中获益良多；苦的是工作辛苦不说，我还得天天晕着过去晕着回来，因为我晕车。果不其然，一上车就不舒服，下车就吐。唉，可见以后的日子是怎样的了。

今天的培训课上午主要是介绍中国电信的发展历程，有点无聊，差点被催眠了。下午的就要有意思一些，主要是介绍现在营业厅的一些套餐业务，特别是e6和e9两款套餐，然后培训老师有抽点同学去推荐业务套餐，觉得他们都很棒，我觉得很值得向他们学习，下完课之后，觉得对这些业务还是不是很熟悉，看来只能回学校再补习一下。

20xx年5月25日

今天本是在营业厅实习的第一天，然而当我们到达之后，经理考查了我们一些关于业务方面的问题之后，虽说不是很熟练，但我们还是能说出个大概。然后经理看着我们的着装，说我们的形象不合格，没有穿统一的服装，虽有电信统一配发的汗衫，但裤子与鞋子没有统一，而且女性更是需要化淡妆。我也知道个人形象对于服务行业来说是很重要，不过他

们之前没有提，我们以为是不需要特别准备。所以没办法，经理只好再放我们一天的假让我们去购买服装、鞋子。回校之后，听说在其他营业厅的同学有继续在培训的，其实我也觉得再继续培训会更好一些，毕竟如果我们都一知半解，对顾客的问题回答不上来会对营业厅有所影响。不过，上班真的挺累，特别是今天第一次穿着高跟鞋上班，站了半天，脚很疼，差不多是瘸着腿回家的。

20xx年5月26日

今天终于在营业厅进行了第一天的实习，果然对业务还是不熟悉，听着上午班的同学说顾客专门问一些我们不知道的问题，有点忐忑不安。不过今天我们主要是负责在营业厅的自助缴费台帮顾客缴纳电话费，一来是因为快到月底人比较多，二来营业厅的自助缴费机开始实施的时间还很短，许多顾客特别是一些老年顾客不懂得如何操作，当我帮助他们缴费成功时，他们对我说着谢谢时，觉得发自心底的高兴。当然，还是有着所多时候对顾客的问题回答不上来，这时候我们就只好向老员工请教，不过她们对于我们的问题都会有问必答，对我们很照顾。而我也从中学到不少。不过当顾客问到一些套餐业务时我们还是不能很好的解答他们的咨询，所以也只好将顾客介绍给正式员工，她们能更专业的解答顾客的问题，从而使顾客满意。

20xx年5月28日

经过了前两天的实习，我们一般都只是在自助缴费机旁帮助顾客。而当顾客向我们咨询业务时，我们经常向正式员工询问，对她们的的工作也造成诸多不便，所以营业厅决定对我们进行再次培训，培训一些具体的关于业务办理方面的知识，培训人员是他们的正式员工，有着丰富的业务办理经验，她首先要我们提一些我们所不知道要怎么回答顾客的一些问题，给我们一一做了详细的解答，之后对我们一个个进行业务考核，我回答时比较紧张，虽没有其他同学那么棒，但能基本

讲清，希望能在日后的实习当中实践。而且，经理也要求我们先自己找一个正式员工，在其身边学习怎样解答顾客的咨询，怎样去办理一桩业务。

20xx年5月30日

今天是5月的最后一天，营业厅有些业务活动将要停办，因为5月17日是中国电信日，所以相对来说5月份办理业务活动比较优惠，所以最近几天营业厅的人很多，办理业务一般要排很久的队，甚至可能前面有五六十号人。不过最近我们业务都有开张，也知道办理业务的流程，如新办理e9139元档套餐的流程：顾客决定办理业务—选取赠送手机所需的号码—携证件在柜台办理业务—赠送手机并帮顾客激活。办理完一桩业务后，觉得既高兴又满足，那种感觉真好。不过也还是有很多一些顾客，当你对他解释半天后，他虽然懂得了了解了这些业务政策，不过后面又放弃办理业务，虽然有点失望，不过这说明我还有很多地方需要努力。

20xx年6月2日

最近两天营业厅人很少，特别是相对于5月份来说。在营业厅站着都无聊的差点睡着，不过还是坚持站在营业厅，为顾客服务，果然工作还是需要我们有毅力有恒心，不然真的很难坚持。就像好些同学多说有点不想过来，不过无奈还是必须得过来，这对于我们来说也是一种磨练，因为以后我们不可能都做着每天都有着刺激的日子，可能比这个更无聊，天天做着重复的工作。所以，我们必须借着这次的实习更好的锻炼自己，通过这次的实习接触认识社会，提高社会交往能力，加强个人与社会的沟通，锻炼自己的实习工作能力，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力适应社会能力和自我管理的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。

20xx年6月7日

今天是端午节后的. 第一天工作, 加上有一天轮休, 休息了四天, 不过觉得休息太久, 人觉得更累, 没什么精神。最近的业务办理人数还是比较少, 由于6日是电信的结算日, 今天来的主要是一些查帐单和缴费的顾客, 所以最近的任务主要是帮助顾客这些业务, 这些在经过十来天的实习, 已经可以说是很熟悉了解, 对顾客的提问能一一回答, 基本无需再向他人请教。

20xx年6月14日

虽然开始认为导购不是一个太难的职业, 但是亲临其境或亲自上阵才意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习期间; 我拓宽了视野; 增长了见识; 也体验到社会竞争的残酷; 而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验。

参观营业厅心得体会篇三

教育局组织我们各学校主抓教学的领导到重庆的学校去参观学习. 浓厚的教育氛围, 到处彰显特色的校园文化, 严谨的教学管理, 和谐发展的班级管理文化, 追求实效的教研活动, 异彩纷呈的教研成果, 现代化的办学理念. 这些都是这几天来参观xx市xx区两所学校给我留下的深刻印象.

一、先进的文化管理彰显学校特色.

走进校园, 一种洁净优雅的感觉随之而来, 他们的校园到处绿树掩映, 当我来到学校的教学楼、会议室、办公室、教室时, 随处都可以感受到整洁, 雅致、又不失个性, 学校的每一条走廊、每一面墙壁包括伟人雕塑、名人画像、主题活动图片、学生作品展、特色专栏, 甚至是地下踩着的地板砖都无不体现特色教学的文化氛围.

二、严谨细致的教学管理是提升教学质量的保证。

走进学校里,见他们的教学井然有序,办公室里,老师在安静地备课批改;教室里,同学们在认真地上课,时时传来朗朗的读书声和优美的歌声;操场上,师生在欢快地游戏.展示课上,教师生动实在的教学,学生开阔的思维,师生和谐的教与学氛围;音乐比赛课上,学生动情的歌唱;走廊里,学生那生动活泼而又精美的书画作品……无不显示着学校的教学质量是高水准的,学生的综合素质是高水平的.经学校领导向我们介绍,他们之所以能取得这样的办学成绩,是因为他们有严谨细致的教学管理制度,他们很重视常规检查,每月进行一次教学常规检查,学期末进行质量检查,科科启动,全面检查,发现问题,严格要求整改.实行新老教师教师挂钩学习,注重提高教师的教育教学技能,人人都要参加科研,每学期每位老师必须参加一次课堂教学比赛,年轻骨干教师每年都要参加区级以上的各项教学比赛,以此为契机提高教师的教学水平和技能.

三、班级文化建设显现个性化理念,放飞孩子们的梦想.

当我们走进他们的教室里参观时,我被他们那富有个性化的,鲜活的班级文化建设吸引住了,每个教室里都展示着代表着本班孩子们的追求与梦想的班徽、班旗、班歌等,这些来自于孩子们自己设计的班徽、班旗、班歌等,不但体现孩子们的理想信念,还体现他们的班风班纪,更体现出他们的班级文化建设上升到了一种层次的文化.

四、教研氛围浓厚,追求实效,硕果累累.

在参观学习的过程中,我们走进了他们的课堂教学——听课,并听取了他们如何开展教研课改的讲座.课堂上,无论是语文课还是体育课,他们的教学都很实在,在课堂上注重培养学生能力的习得,基础知识(技能)抓落实,师生和谐交流,收到良好的教学效果.每个教师都各有风格,关注学生的个体发展,创设和谐课堂,这些都能体现出他们的教师有着丰厚的文化底蕴和

高超的教学技能.听了他们的讲座,参观了他们的科研成果展,让我知道了他们的教研已经成效显著,“构建有效课堂”“构建和谐课堂”等教学研究已凸显成果,从教师的教学设计,教学反思,教学案例,教学论文,教学展示等,又从学生参加的“科技创作比赛”“书画比赛”等情况,我们都能真切地感受到他们的成果是十分丰实的.

五、明确的办学理念为学校的发展指明了方向.

办学理念是一所学校发展的方向标,是办学特色的根本保证,当我看到重庆高新区第一实验小学教学的楼上几个醒目的金色大字“崇和尚美,一生相随”时,我就感受到他们先进的办学理念是何等的注重孩子终身的和谐发展.石新路小学是我们参观的另一所学校,它以“以服务求生存,以优质谋发展,以特色塑品牌.”为办学理念,它根据自己学校所处的地段和生源等实际情况,确定以办“大众优质教育学校”为目标,以自我管理和科技教育为学校特色.学校以“时时求真知,事事能自理,处处谋发展”为校训,重视儿童的科技教育,培养每一个儿童自立自强,自我管理,能够在小学阶段形成较强的自我发展意识,为终身学习与发展奠定基础.学校以科研为先导,科技为突破口,全面推进素质教育,培养学生的科学素养.

通过本次学习与考察,开阔了视野,增长了见识.使我真切地感受到了课改的方向,也让我们学到了他们先进的经验、思想和理念.感谢领导给了我这次大好的机会,在今后的工作中们要借这次参观学习的东风,再加压力、鼓足干劲,拓宽思路、脚踏实地的抓好学校的教学管理工作和、科研工作和特色教学工作,以进一步提高学校教学质量、促使学生综合素质和谐发展来感谢领导和同事们对我的信任与支持.

1. 参观工厂心得体会

2. 参观企业心得体会

3. 参观监狱心得体会
5. 参观反腐倡廉教育基地心得体会
6. 参观制药企业心得体会
7. 参观学习红旗渠精神心得体会
8. 20参观廉政教育基地心得体会
9. 参观工地心得体会有哪些
10. 参观学习心得体会

参观营业厅心得体会篇四

今天还是搞活动时间，所以依旧很多人。现在开始怀念读书的生活了。然后竖着日子，还有多少天才可以解放。话说如此，但我还是越来越认真的工作，因为了解的业务多了之后，可以帮忙的地方越来越多，，虽然说还是些比较简单的内容，想帮客人自助缴费、介绍手机什么之类的。

在工作中我们这边有个大堂经理叫娜姐，真的很热情。她主要是负责大堂的一些综合业务，平时没有事情业务的时候，就会主动走出柜台，到厅前主动的亲切询问客人办理什么业务。态度友好，和蔼可亲的。像我们这些在厅里面的人员，真的要好好像娜姐学习。因为有些客人有时候进来直接拿了号码就会只坐在那里等，然后其实有时候是办理一些简单的业务，像叫电话费的话，我们就可以帮忙直接到自助缴费机去办理了。我们在厅前的服务人员，要热情的让客户感受到我们的服务。尽量让客户在最快的时间内办理完事情，不仅可以避免浪费不必要的时间，不仅仅是顾客的，还有我们前台工作人员的。因为每天办理业务的人都很多，所以有些时候一些不必要的可以自助解决的，也可以让我们前台办理

业务的效率提高。不仅可以赢得顾客满意，更多的赢得顾客信任，赢得对企业对组织好的口碑传播效应。

1. 电信维护实习心得
2. 电信分公司实习心得
3. 认知实习实习心得体会
4. 实习心得体会
5. 见习护士实习心得体会
6. 教师个人实习心得体会
7. 实习心得体会及收获
8. 优秀护士实习心得体会
9. 教师实习心得体会及收获
10. 实习心得体会

参观营业厅心得体会篇五

这次有机会去和营业厅参观学习，感觉到收获很大。

常德：

- 1、管理模式好，营业厅内有多种管理办法。如：每周评星、每月评星、每季度评星。
- 2、值班主任为营业厅内一位从事了十年工作的老营业员，口才好，能说会道。对于来营业厅暗查暗访的人员警惕性高，洞察力强，并能做好相关的接待到位，能主动招呼客户，让

客户感知比较好，故常德这次能得到第一名。

3、引导员能主动向每个客户主动打招呼，问好，让客户有宾至如归的感觉，大大提升了暗访人员的感知度。

4、客户投诉、咨询与现场管理分开。投诉、咨询有专门的接待室处理，减少了客户在前台吵闹的场面。一出现问题，可以交专人处理。值班主任只要做好现场的管理。这样大大减少了值班主任的工作量和工作压力，可以专心做好现场管理。

5、休息区只有一个，厅内的凳子较少，这样客户办理完业务会离开营业厅，减少了厅内休息乘凉的客户，使一些低端用户无法在营业厅内逗留太长时间。

6、班务安排合理，营业员能有充分的休息时间。

7、一台清。

8、有专门的培训师，可以与营业员们聊工作，聊生活，可以时时激励和开导营业员，让大家工作生活更愉快。

9、晨会主要以激励为主，有专门的时间郎和激励官，让每个营业员都能担任一个角色，更好地负起责任。工作更有责任感。晨会中会让人来讲个小故事或生活工作中遇到的一件事，让人从中得到启发。

长沙：

1、营业厅内的营销氛围较好，因自制了很多挂件挂在厅内，并在柜台下贴上了很多宣传海报。我厅目前的营销氛围不是很强，建议可向移动公司学习。

2、厅内有很多自制的卡通“温馨提示”，让客户感受比较亲切，认为电信是处处在为客户着想。

3、班会会在业务空闲时召开。例会每月一次，在营业厅内召开，而且是以一种轻松愉快的方式召开，让大家谈谈心，谈谈工作与生活，并在桌上放些零食，让大家边聊边开，这样效果会更好些。

4、和常德一样，客户咨询、投诉有专门的台席受理和回复，这样大大减少了值班主任的工作压力。

5、一台清。

6、班务安排合理，让营业员有充分的休息时间。