

最新服务心得体会500字(实用7篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务心得体会500字篇一

据教学计划的安排□xx年3月7日至11年6月7分配到酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最棒的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

服务心得体会500字篇二

我曾经参与过一次志愿者活动，为社区老人提供服务。通过这次经历，我深刻体会到了服务的重要性和乐趣。这次活动为我打开了一扇了解人们需要和帮助他们窗户，让我明白了真正的服务不仅仅是做一些简单的事情，还需要关爱和心灵的交流。下面我将分享我对服务的心得体会。

首先，我明白了服务不仅仅是完成任务，更是与他人建立联系的过程。在为老人提供服务的过程中，我不仅要保证他们的生活安全，更要倾听他们的心声和关怀他们的内心世界。我曾经帮助一位行动不便的老人做家务，很多时候，我不仅是他完成了一些家务，更是与他建立了一种互相信任的关系。通过与他的交流，我了解到他内心的孤独和渴望得到关注，我尽力去满足他的需求，并且鼓励他克服困难。通过这次经历，我深刻地理解到服务的本质不仅仅是完成一项任务，更是与他人建立联系的过程。

其次，通过服务，我发现施与受之间是互相影响、互相成长的过程。在这次志愿者服务中，我遇到了很多困难和挑战，但我也从中获得了成长和启发。一个令我印象深刻的例子是，一位老人曾对我说：“你的微笑带给我无尽的温暖和希望。”这句话让我明白到，服务不仅是为他人付出，也是为自己收获快乐和满足感的过程。通过服务，我们可以发现自己的价值，体验到与他人分享快乐的喜悦。同时，服务也教会了我如何更好地与他人相处，学会倾听和换位思考。通过这次服务经历，我不仅帮助了他人，也收获了自我成长和成就感。

再次，我深刻体会到服务需要专注和耐心。在为老人提供服务的过程中，我们需要全身心地专注于他们的需求，并且耐心细致地完成每一项任务。有一次，一位老人需要我帮他洗澡，由于他年事已高，我需要更加小心和耐心地操作。虽然整个过程非常辛苦和耗时，但看到他洗完澡后面带微笑的样子，我感到非常满足和快乐。通过这次经历，我明白到，服务需要耐心和专注，只有这样才能给他人带来真正的快乐和温暖。

最后，我意识到服务是一种责任和义务。作为一个有爱心的人，我们有责任帮助那些需要帮助的人。在这次志愿者活动中，我注意到很多老人生活困难，缺乏关注和关怀。他们渴望得到一些帮助和陪伴，但又不好意思开口。作为一个志愿者，我认为我们有责任帮助他们，让他们感受到社会的温暖和关怀。服务是一种义务，通过为他人提供帮助，我们可以改善他们的生活，让社会变得更加美好。

通过这次志愿者服务，我深刻体会到了服务的重要性和乐趣。服务不仅仅是完成一项任务，更是与他人建立联系的过程。通过服务，我们可以互相影响和成长，体验到与他人分享快乐的喜悦；服务也需要专注和耐心，只有这样才能给他人带来真正的快乐和温暖；作为一个有爱心的人，我们有责任帮助那些需要帮助的人，让他们感受到社会的温暖和关怀。我希望将来能够继续为他人提供帮助和服务，让更多的人感受到爱和关怀。

服务心得体会500字篇三

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性…等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

你做到了多少，也就意味着”考官”能给你打多少印象分，

也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的”内应”，工作得很”漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的”天使”，带着”蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对”上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出”兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种”苦”中去锻炼自己吧，”玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

服务心得体会500字篇四

第一段：引言（150字）

近年来，我国加快了农村服务体系建设的步伐，积极推进“两服务”工作，即农村“两不愁三保障”工作和乡村振兴战略的有效衔接。作为一名农村干部，我积极参与“两服务”工作，并深入基层进行调研和实践。通过这些工作，我深刻体会到了“两服务”的重要性和其对农村社会发展的积极影响。

第二段：农村“两不愁三保障”工作的实施（250字）

农村“两不愁三保障”工作是指解决农村贫困人口的两个基本愁：不愁吃、不愁穿；解决农村贫困人口的三个基本需要保障：义务教育、基本医疗、住房安全。在实施中，我发现推动这一工作的关键在于摸清农村贫困人口的情况、精确施策，确保政策扶贫的精准性。同时，结合农村的实际情况，我们注重以产业发展为基础，发挥农村特色资源和优势，探索出一条富有可行性和可持续性的脱贫致富路径。

第三段：乡村振兴战略与“两不愁三保障”的衔接（300字）

乡村振兴战略是国家提出的一项重要战略，旨在促进农村全面发展和实现乡村振兴。而“两不愁三保障”工作正是乡村振兴战略的实施基础。在实践中，我发现两者可以紧密衔接，相互促进。推进“两不愁三保障”工作可以帮助解决农村贫困问题，提高农民的生活品质和幸福感，为乡村振兴提供有力的物质基础和社会基础。而乡村振兴战略则可以带动农村产业的发展，为农民提供更多的就业机会和增加收入的渠道。

第四段：“两服务”的实际效果及展望（300字）

通过多年的实施，“两不愁三保障”工作已经取得了明显成效。贫困人口得到了有效的帮助，生产、生活条件得到了明显改善。在乡村振兴战略的推动下，农村产业逐步壮大，农民收入稳步增长。然而，我也看到了一些问题和不足。有些地方依然存在贫困人口未纳入政策覆盖范围的情况，有些农村产业发展缺乏可持续性。因此，我们需要不断改进工作方法、加强监督和评估，使“两服务”工作更加全面、精准和有效。

第五段：总结（200字）

“两服务”工作是我国农村发展的重要一环，它既是农村贫困问题的解决方案，也是乡村振兴战略的实施手段。通过推动

“两不愁三保障”工作，我们已经为农村贫困人口提供了更多的帮助，为乡村发展创造了更好的条件。然而，我们仍然需要持续努力，进一步完善政策、加强工作落实，使“两服务”工作取得更好的效果，为实现我国农村全面发展和乡村振兴作出更大贡献。

服务心得体会500字篇五

殡葬服务能帮忙家庭或社会处理遗体，从社会学、哲学、心理学观点看，遗体有着十分重要的价值。我觉得殡葬服务是十分神圣的，人固有一死，或重于泰山、或轻于鸿毛。但不管怎样样，人死后就应有一个好的归宿，让灵魂得到安息，如今社会的发展越来越好，殡葬服务，是很科学，很尊重人的生命和尊严的形式。死，是人生的一件大事。佛教认为：生、老、病、死，人之常情，而死并非生命的结束，只是另一场轮回的开始，因此说“生死一如”，要我们看淡生死，进而勘破无常。但是在大限将至之际，如何让病者身心安乐，无苦而终，才是最实际的一种做法，这也就是所谓“临终关怀”。处理一体的原则是自然条件的要求和社会文化条件的要求。(好无聊哦)

我们在服务的过程中要坚信科学，摈弃迷信的部分，取其精华去其糟粕，让殡葬行业往更加好的方向发展。

丧葬礼仪是整个殡葬活动中参与人数最多的活动，亲朋好友等很多人都会参加，十分的引人注目。因此，丧葬礼仪的工作是十分重要的。

丧葬礼仪，简称丧礼，指在丧葬活动中人们所共同遵守的一系列行为规范，它是人类向礼貌社会进化的产物，是在丧葬活动中为执行必须的功能以满足人们必须的需要而产生的。他又是不清晰的，非系统的社会意识。原始人对待死者，与动物没什么区别，并未对死者尸体有意识地加以处置，而是随意弃置，没有构成人们共同遵守的行为规范，因此谈不上

什么丧葬礼仪。但是随着人类向礼貌社会迈进，人的自我意识逐渐觉醒，明确认识到生与死的对立，重生惜死的情感日益强烈，并且对灵魂与躯体的关联有了某种明白，于是便开始有意识地处置死者尸体，并进而逐渐构成一系列共同遵守的行为规范，这样丧葬礼仪便产生了。丧葬礼仪，开始比较简单，但随着人类社会的发展和人与人之间的等级分化日益明显，便日益变得复杂、繁缛。进入现代社会后，由于人人平等日渐成为人际关联的准则，则又有向简单回归的趋势。

丧葬礼仪具有明身份的功能，因其都是根据死者的身份来操办的。我国自商、周以来就将人划分为不一样的等级，社会等级的存在，不仅仅影响到人的社会生活，而且影响到了丧葬文化，什么身份的人享受什么样的丧葬待遇，不是有明文规定，就是有约定俗成的规矩。透过丧葬礼仪，死者的地位高低、贫富贵贱等状况便清楚地显现出来。

丧葬礼仪也具有定荣辱的功能。死者一生是光荣，还是耻辱，可借此而得到评判。此种功能，在封建社会最为明显，那些有功于社稷的达官贵人，死后，皇帝、官府往往给予明文褒奖，赠以文正、文忠、文襄、忠武等美谥，隆礼厚葬，有的还专门立庙建祠加以祭祀，充分一表现出其一生的荣耀；而那些作奸犯科、声名狼籍的人死后，往往降等埋葬，授以炆、谬丑等恶谥，剥夺生前的一切荣誉，充分表现出其一生的耻辱。在现代，此种功能虽不如古代那么显著，但仍然存在。如，有卓越贡献的人去世后，国家领导人要参加葬礼，报刊上要发表纪念文章，追述其一生的光荣。现代人死后，在遗体告别仪式、追悼会上，往往要由领导或家庭中有德望者讲话或致悼词，以对死者的一生作出评价，此显然是对死者进行荣辱定位。

中国的礼貌源远流长、博大精深，其中殡葬文化更加具有丰富的内涵，并在人们的政治、经济、文化生活中占据重要位置。但是近现代以来，随着对传统文化的批判和反思、社会生活方式的变迁，殡葬文化在当代已逐渐式微，殡葬行业逐

渐沦为社会上不被了解、明白和谅解的行业，逝者的丧葬活动也逐渐蜕变为失去了文化内核的物质处理过程，不能不说这是一件令人遗憾的事。“生，人之始也；死，人之终也。始终俱善，人道毕矣。故君子敬始善终。”重新梳理殡葬文化的源流，透过对殡葬文化的扬弃与传承，结合现代科技技术与人们的生活方式，构建一个科学的殡葬文化体系，既能促进殡葬事业的健康发展，同时也能满足广大人民群众在丧葬活动中的心理需求与文化需求。

人类社会的发展以礼貌进步为标志，人类礼貌的进展是以人对自身不断深入的认识来实现的，而人类对自身的认识来源于对人的生死认识理念的不断领悟和明白作为进程的。重视人的价值，体现人生的好处，既是贯彻人类社会礼貌发展进步之追求的落脚点，也是人类智慧哲思的升华。现代和谐的殡葬文化观，应以更能体现人生命的价值，体现对生命的敬畏，对生命的敬重来实现，是对逝者与生者的双重尊重与双向抚慰，逝者更有尊严，生者更受感染，透过高尚的生命意识和圣洁的丧葬理念感受到生命的可贵，从而更加珍爱生命，更加热爱生活。

透过学习殡葬文化这门课程，让我了解到这门职业是十分光荣而神圣的，重视逝者的人文关怀，重视对生命逝去的尊重和敬畏，是十分必要，也是十分重要的。对死亡的重视，某种程度上来说，也是从理念、情感、道德、伦理等诸多方面体现人类礼貌进步的标尺。从这个好处出发，现代好处的殡葬文化，宜提倡厚养厚葬，或者称为厚养重葬，葬的“厚”或者“重”就应体此刻精神层面的重视，并不是体此刻物质上的挥霍或者仪式上的繁冗，而是体现社会各界及逝者亲属对逝者生命自身的敬畏和尊重，体现对生命价值本身的敬重，更加彰显生命的价值。我个人对于殡葬这个专业十分的感兴趣，这个专业很多人听了后的表现是敬而远之，觉得这是一个很晦气的工作，怕给自己带来霉运。但是我觉得，其实每个行业都是差不多的，生老病死乃人之常情。自己、家人总会有那么一天的，既然能选取这个行业的人他们

就有着无私的博爱。他们能够一视同仁，他们能够做到不管是什么样的人，他们都能够为其服务，能够一样认真负责的去完成自己的工作。这是十分值得我们敬佩的，我们不必要戴这种有色眼镜去看人，每项工作都需要有人去做的。

其实死亡并不可怕，可怕的是你怎样看?怎样去明白。万物都是在周而复始的，也许一个生命的离去，而是另一个生命的即将开始呢?在现有的时刻里，我们就应珍惜生命。充实每一天!好好爱自己，懂得爱自己才能够更好地爱别人。

服务心得体会500字篇六

第一段：引言（200字）

服务是人与人之间的互动过程，是为了满足他人需求而提供的帮助和关怀。在日常生活中，我们无时无刻不在与他人打交道，无论是家庭、朋友还是工作上的同事和客户，都需要我们展现服务的态度。通过实践和思考，我深深体会到了服务之心得，认识到了服务的重要性，并意识到为他人提供真诚的服务带来的巨大满足感。在接下来的文章中，我将分享我对服务的心得体会。

第二段：正文一（200字）

服务的关键在于真诚。在与他人交往的过程中，我们要保持真实和真诚，尊重对方的感受和需求。只有真实待人，才能建立起和他人的信任关系，增进彼此之间的情感。有一次，我在办公室中遇到一个因工作问题受到挫折的同事，她心情糟糕，表现出明显的不悦。我选择了静静地与她交流，倾听她发泄情绪，然后给予她实质性的建议和帮助。最终，她感激地告诉我，她真的需要有人能倾听和理解她。从这件事情中，我明白到真诚是建立服务关系的基石。

第三段：正文二（200字）

服务的方式和技巧对服务质量起着重要的影响。了解他人的需求和期待，提供适合的服务方式是服务的核心。在我的工作中，我积极主动地与我的客户沟通，了解他们的需求，并根据这些需求定制相应的服务方案。每次与客户接触，我都确保自己的笑容和语言都是友好和热情的，以便给予他们积极和专业的印象。这样，可以让客户感到被重视和受到关心，并增加服务的满意度。

第四段：正文三（200字）

服务的品质对于提升自己和服务对象的信任度至关重要。品质包括诚实、正直、负责任、自律和尊重他人等方面。作为一个服务者，我们始终应该保持良好的品质，以赢得他人的尊重和信任。例如，当客户向我提出问题时，我会尽力给出准确和有效的答复，而不是敷衍和忽略。我会在持续学习和提升自己方面下功夫，以便在工作中更好地服务他人。只有具备良好的品质才能提升自己的服务能力，取得更好的业绩。

第五段：总结（200字）

通过实践和反思，我明白到服务不仅仅是一种行为，更是一种态度和心境。它需要我们真诚待人，了解他人需求，通过适当的方式和技巧提供帮助，并保持良好品质。好的服务能够增进人与人之间的相互理解和信任，帮助他人解决问题并获得满意。同时，好的服务也能让服务者感到满足和自豪，成就自己和他人。在未来，我会继续努力提升自己的服务能力，将服务之心得贯彻于日常生活中的各个方面。

服务心得体会500字篇七

20xx年，在省分行的正确领导下，我支行认真贯彻落实省分行年初制定的“服务兴行”的经营理念，积极配合分行开展提升服务质量专项活动，努力提高网点工作人员服务的规范化水平和职业化程度。多次召开提升广大员工服务质量工作

会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全行的服务工作有了明显的好转，客户满意率明显上升，取得了很好的效果。在全年提升服务质量工作中，我行主要抓了以下几项：

从年初开始，根据分行的领导，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了我行服务管理办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行。通过集中学习，班前班后会讨论，通过理论研讨、实践探索、宣传教育等多种方式和途径，提升每一位员工的思想认识，使广大干部员工深刻认识到提升服务质量对全行改革与发展的重要意义，进一步增强工作的责任感和使命感。

按照分行提升服务质量的活动方案，我行在此阶段主要从自查和培训两方面进行。

1、自查。我行对照总行的各项服务规范和总行，分行神秘人暗访内容进行自查。主要在各种标识，服务设施，营业环境，营销宣传资料，高柜和低柜员工的工作效率，形象仪表，言谈举止，服务职业化程度和产品知识掌握程度及推广水平上面下功夫，对不符合要求的方面举一反三，提出可行性意见，并进行整改。工作中，不断更新自己的服务观念，以积极的态度，在发展中探索，在探索中发展，提供高效的优质服务。

2、培训。优质高效的服务，是软件环境和硬件设施的有效结合。硬件设施和软件环境不能同步发展，必定制约服务质量的提升。我行在提升硬件设施建设的同时，积极加强软件环境建设。对于员工的业务技能，销售技巧，言谈举止，自身素质等方面，通过视频讲座，集中学习等采取灵活的培训形式，进行专门培训。做到了理论与实践相结合，形式与内容相统一，深入浅出，易学易懂。培训内容主要包括，一是礼仪。对礼仪起源、礼仪定义、为什么要注重礼仪进行阐释，从员工服装、领带、鞋袜、饰品、发型、口腔卫生等方面提出了严格要求。二是商务礼仪。对仪态礼仪、电话礼仪、会

面礼仪进行详细描述，从员工微笑、站姿、坐姿、行姿、会客等方面进行规范演示。三是柜面基本礼仪。侧重讲解柜面礼仪的基本要素、要领和重要环节，演练客户高兴而来、满意而去的全部过程。通过培训，增强了员工的服务意识，提高了员工的服务技能。并结合分行的业务竞赛，充分调动员工学习的积极性，积极打造自身素质过硬的员工队伍。四是业务技能训练。支行员工通过每周早晨和晚上进行点钞，微机录入，小键盘练习。力争每一位员工做到缺什么补什么，干什么学什么，将来需要什么、现在准备什么。

3、整改提高。在自查和培训的基础上，我行鉴于其他支行的工作经验，寻找自身不足，并进行综合提高。根据分行的排名，向优秀网点看齐，坚决摒弃不良工作作风，紧跟分行提升服务质量步伐，谋求适合自身发展的新思路，新措施。

在提升服务质量活动中，我支行坚持总结与创新相结合。每一阶段认真总结不足，借鉴他行经验，开拓符合自身发展的新途径。事业在前进，理论在创新，金融领域的制度与产品创新日益加快，新政策、新法规不断出台，新知识、新技术层出不穷，对员工的要求越来越高。我们要适应新形势的要求，养成学习的自觉性，善于总结，善于创新，掌握服务规范要领和管理办法，领会贯彻好分行传达的精神并探讨和研究服务工作的新路子，当好服务质量提升项目的宣传员、领跑人和推动者，适应时代发展趋势。

当今金融业的竞争，不仅是行与行之间的信誉竞争，同时也是优质文明服务多源化、系统化的竞争。谁的信誉好，谁的服务优，谁就能更适应顾客的不同层次需求，谁就能占领更多的金融市场，抓住更多的优质客户群。银行服务的优劣直接体现着银行管理水平的高低，孕育着银行自身深厚的企业文化内涵和员工的良好精神风貌，从而展现在公众面前的就是一种品牌。我行在今年的提升服务质量活动中，虽然取得了明显的进步，但是在服务工作中仍然存在一些不足。在今后的工作中如何实现自我价值的超越呢？我行主要从以下几

方面做起。

在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须抓好高效、优质的服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容；对外进行广泛宣传，扩大社会影响。从领导到员工，从行里到行外，都要相互配合协调，使提升服务质量转化为每位员工的自觉行为。

冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。

1、强化规范礼仪培训，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。定期进行考核及比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”。通过严格的技能培训，使员工在学会业务操作的技能上，熟练、准确地操作各种业务。

2、积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽会带给顾客一种安全感、舒适感，让人觉得银行有实力，因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，以起到无声的宣传作用。

再好的服务承诺，如果没有一个好的工作机制来保证，那也只能是一句空话。通过建立奖罚分明的制度，约束员工的行为规范，达到总行的标准。在约束的同时，丰富员工的文化生活，营造一种生动活泼、文明向上的文化氛围，努力塑造一支奋发进取、务实高效的员工队伍。

优质文明服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉。因此，保证优质服务不走过场，不摆花架子，要充分结合神秘人对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等方面指出的不足，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。