

南通培训心得体会(实用5篇)

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

南通培训心得体会篇一

朋友们：大家好！

很荣幸我能有这样的机会参加今天的演讲。我叫倪嘉，是武夷山市供电有限公司营销部收费班组的一名员工，今天，我的演讲题目是“我微笑，是为了您的微笑”。

优质服务，某种程度上说，其真义，就在于：无论生张熟李、无论电余电缺，都见灿烂笑颜。近年来，武夷山市供电有限公司大力弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力。在国家电网公司组织的电力市场整顿和优质服务年活动中，我公司在内部制定了一系列兑现承诺的制度和措施。把群众满意不满意，赞成不赞成，拥护不拥护作为衡量供电服务质量的唯一标准。我们营销部作为与客户直接打交道的服务窗口，几年来，一直始终不渝推行供电承诺制服务，用心血和汗水兑现每一句诺言。坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“人人都是形象，人人都是窗口”为主题的形象工程活动，深化供电服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。实行无双休日制度，所有营业窗口全部实行“一口对外”，实现了进一次门、找一个人、交一次费、确保一次办成。不论是电力抢修还是电力报装服务，电力投诉还是电力咨询，都实现了“只要您一个电话，余下的事情由我来办”的服务标准，大大地方便了客户。客户对我们的满意度有了进一步提升，职工对维护企业的品牌意识有了明显增强。

走进我们营业大厅,你就会被我们每位员工如花般的笑脸深深吸引,再看看四周宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度,坐在椅子上,喝上一杯热气腾腾的开水,您会有种宾至如归的感觉。我们营销部的全体员工都铭记“人民电业为人民”的服务理念,在服务中注重以诚待人,以情感人。“没有不对的客户,只有不对的服务”是我们的座右铭。我们知道,文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心,唯有注入真情才能真正做到这一点。今年年初,有一位王姓老人来缴费,因其过了缴交时间,虽然其上月用电费用仅只11.5元,但按照电费违约金不足1元应按1元收取的规定,他必须缴交1元的电费违约金。但在他看来,用电才十几元,电费违约金却要缴1元,简直是不可思议之事。因此,他拒不缴纳,还口吐脏言,嚷嚷供电公司乱收费,坑害老百姓,扬言要砸了营业厅。见此情景,我们收费员尽管心中十分委屈,但依然笑迎,将其扶至一旁坐下,递上一杯热茶,翻开《供电营业规则》,一句一个“老伯”,和声细气地耐心跟其解释“什么是电费违约金?为什么要收电费违约金?电费违约金如何计算?……”。终于,老人的情绪平稳下来了,不仅缴清了所有费用,还感动地握住收费员的手直赔不是,并再三夸赞我们的服务态度真是好!

俗话说“赠人玫瑰,手留余香”。我们收费班组的姑娘们期冀用自己的真心与热情为客户们献上最好的服务,哪怕是一个微笑的眼神,一句温软的问候,一杯热气腾腾的开水,都是我们赠与客户的温馨玫瑰,饱含着我们的深情与厚谊。客户能够满意而归,就是对我们最好的回报。

纵观南北,人本精神、大众情怀正得到倡导。学会微笑,既是对客户和企业负责,也是对自我的尊重和肯定。微笑,是一种责任,也是一种境界。消费者维权意识显著增强的今天,客户对我们供电企业服务水平和质量的要求日益提高,对服务的要求不仅是面对面,更要心贴心。其实,客户企盼的人性化、个性化、专业化服务,无非,就是“有情”服务,是“优质服务是国家电网公司的生命线”这一服务理念

化、细化、具体化。国家电网公司将“优质服务”确定为员工的核心价值观，提出以加强服务作风建设为切入点，加强思想作风和行风建设。“核心价值”的培育要求我们尽快树立服务是资本、服务是资源、服务是事业、服务是乐趣的理念，从微笑这样的细节做起，发挥潜力，彰显人性化服务艺术，用心将“优质、方便、规范、真诚”服务作得更体贴、更完美，切实体现“流程规范、服务高效、社会满意、品牌形象好”的“服务优质”内涵。

生命,对每个人只有一次,而青春则是这仅有的一次生命中易逝的一段。我坚信:流星虽然短暂,但在它划过夜空的那一刹那,已经点燃了最美的青春。20世纪中国的历史,写下了中国共青团和中国青年的光荣,21世纪期待我们创造新的青春辉煌。党在召唤,时代在召唤,只要我们以“崇高的理想、创新的意识、无畏的勇气”发挥青年的智慧、风采和力量,就能乘风破浪、与时俱进!让我们肩负起历史的使命,让身体里流淌的血液迸发出激情!让我们一起为电力事业奉献自己的青春!

南通培训心得体会篇二

思想决定行为,行为带来结果。企业管理中特别强调员工的行为管理。一个训练有素的团队,一定是行为训练有素,相反,一个乌合之众,一定表现在成员的行为是杂乱无章。

一则国外著名的寓言:失了一颗铁钉,丢了一只马蹄铁;丢了一只马蹄铁,折了一匹战马;折了一匹战马,损了一位将军;损了一位将军,输了一场战争;输了一场战争,亡了一个国家。看似不起眼的一颗铁钉,却会带来惊人的蝴蝶效应,直至亡了一个国家。中国古话早就有言“勿以恶小而为之,勿以善小而不为”。这些都告诫我们要重视良好的细小行为的养成。

中国中小企业在行为管理方面还不够重视,在行为安全控制方面有待提高。

一、没有明确的行为规范引导

美国西点军校是培养将军和企业家最多的高校。一个军事院校培养的企业领袖超过了世界大学综合排名第一的哈佛商学院，为什么？一个重要原因就是西点军校非常重视学员的行为管理，《西点军校22条军规》就是对行为标准的详细阐述，浓缩为四句话“是，将军”、“不是，将军”、“是，立即执行”、“是，没有任何借口”。迄今为止，没有哪一个院校的学员行为要求能出其右。

目前企业在这方面常常体现在：

- 1、对外，没有统一标识。没有工作服，甚至没有企业logo□外人和员工一个样，分不出哪个是哪个。
- 2、对内，没有具体行为要求。员工串岗、聊天、吃零食等现象时有发生，给人感觉这不是办公室，而是公共场所。
- 3、对己，没有仪容仪表规范。穿戴、头发、化妆等没有明确指引，员工凭兴趣办事。
- 4、形象，自然就因人而异，根本看不出是*公司的统一良好形象。

二、缺乏足够的行为过程考核

其实员工是可以引导和规范的，为什么新加坡能够保持世界花园城市，环保城市的典范？其禁烟为什么那么有效？最主要就是政府“既能说到，也能考核到”。

现在企业往往只重视结果，而忽略了过程。久而久之，结果就将失控。就像一个农民，春天把秧插好，就等着秋天有好收成，对过程一概不管，这样能有好收成才怪！我们企业经常犯同样的错误，制度制定出来了，也张贴出来了，至于过程

怎么执行一概不管，这样的制度能执行到位才怪！

考核过程是现代绩效考核是趋势，优秀的过程必然带来有效的成果。过程可控，才是全程可控。我们不怕犯错误，就怕犯了错误都不知道！这就是过程管控的重要！

三、忽视优秀行为的典型塑造

典型是能够对人们的思想、行为等产生示范和导向作用的特定个人或集体或事迹，有正面与反面之分。先进典型宣传能够激发员工内在的荣誉感，从而激发自己向善的力量，是一种最有效成本最低的激励手段。但是这么一个好方法，我们的企业往往很少用。

有一次对100家民营企业的人力资源调查表明，企业实施罚款等惩罚考核与实施奖励等正面考核的比例是8:2；企业对过错典型的强调与优秀典型的强调比例是7:3。可见正面行为的激励少得可怜。

《发现你的优势》这本风靡全球的书中一个重要观点是：发现你的优势从而正面加强，发挥到最大效应，而不要老是关注你不足的地方。发挥优势比克服劣势来得更容易得多。转换思想，从负面走向正面，是引导员工正确行为的良方。

南通培训心得体会篇三

首先 喜欢外表干净利索，健康靓丽的医药代表。因为我每天接触的都是哪些愁容满面的病人，而且大部分都是普通的人，所以当一个人衣着光鲜的健康形象出现在我的面前，我会立刻产生好感并且心情愉快。毕竟，人都是感官动物。所以医药代表的外表对给人的第一印象非常重要。

其次，我喜欢谈吐优雅幽默，有知识有教养的医药代表。因为我可以从他的嘴里知道很多我不知道的知识，而且我会不

自觉地羡慕他的谈吐，和修养，也希望自己成为他那样的人，那么这样的人我会希望对于他交流。因此作为一个医药代表自身的知识和修养非常重要。

再其次，我喜欢能够察言观色的医药代表。比如我很忙的时候，他不会出现，他永远出现在我不忙的时候。而且她对我的关心，永远恰到好处。因此有敏锐的洞察力是一个优秀的医药代表必须具备的素质。

总的来说，我比较喜欢接待外企的医药代表。因为他们给我的印象都是非常专业的，而且他们的产品都是非常可靠的。比如他们可以非常清楚的解答副作用，及发生副作用以后如何处理。这样使我在给病人用药的时候，心里有底。

我讨厌的医药代表。

第二，我最讨厌医药代表说他的产品没有副作用。这样的话，只能骗老百姓，对于一个医学院毕业的医生来说，说一个药没有副作用，和说这样药没有任何作用道理一样。我会认为，要不是就是这个药无效，要不就是这个代表或者药厂自己都不了解自己的产品，那么他再说什么都浪费我的时间，这样的药，给我回扣，我也不开。我怕毁我名誉。

第三，我最讨厌没有“眼力见”的医药代表。比如，我诊室里有很多病人等着候诊，他也站在旁边，我看到这样的人就会心里起烦。如果他要在我给病人解释病情的时候，插嘴。我就从心里把这个人拒绝了。我还特别讨厌医药代表坐在我对面的座位。除非是我同意的，否则我会觉得心里特别不舒服。因为我的心理，认为那个位置是医生，我的同事座位。

第四，我讨厌过分套近乎的异性医药代表。这样的代表我绝对不会处方他的药，因为我怕他再次出现。

第五，我讨厌说话转大圈，表达不清楚的医药代表。我会觉

得他说了半天，我也没有听懂，浪费我的时间。

所以总结一下，外科，妇科医生喜欢说话干脆，清楚，直接的医药代表。内科，儿科可以接受说话转大圈的医药代表，这个可能和工作性质有关。如果说从拿回扣的角度，我喜欢处方回扣不高，但是疗效明确的进口药。对于回扣高，但是疗效不好的药，我从来不开。偶尔开一些回扣比进口药高，但是疗效不好也不坏的国产药。我给病人开药的选择是，朋友，我一般推荐我知道的疗效明确的进口药，只要他们能够支付的起。对一般的人，经济能力不能承受进口药的，我就处方疗效明确的国产药。对于那些回扣再高，疗效不明确的药物，我从来不开。虽然便宜，但是无效，那么就是让病人花一分钱，都是冤枉钱。我想这是做医生最起码的医德。对于目前国内一味强调药物价格，而使很多虽然便宜但是没有什么明显疗效的药物保留在报销目录内，我觉得其实是对病人的不公平。相反有很多非常便宜，疗效非常肯定的药物，却在市场上消失了。比如吡哆镁锌擦剂。我记得当时也就几块钱。现在居然找不到了，也许换了个名字卖高价了。有很多传统的，经过多年证实的药，就没有必要用进口的。比如apc等。

做一个好的销售，第一要做的事情是在你的客户心理，树立你自己的品牌。你的品牌就靠自己打造，你这个品牌是否能够升值全在自己。

南通培训心得体会篇四

“6s管理”由日本企业的5s扩展而来，是现代工厂行之有效的现场管理理念和方法，其作用是：提高效率，保证质量，使工作环境整洁有序，预防为主，保证安全。6s的本质是一种执行力的企业文化，强调纪律性的文化，不怕困难，想到做到，做到做好，作为基础性的6s工作落实，能为其他管理活动提供优质的管理平台。

6s现场管理模式是经实践证明为一种先进、实用性强的现场管理系统方法，包括整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全六个部分，主要功能是企业解决用好的空间、用足空间、保持环境清洁、形成良好习惯、重视安全等问题。成功的导入6s可以改善和提高企业形象，促进工作效率提高，缩短作业周期，降低生产成本，切实保障安全，是一件可以提高社会效益和经济效益的大好事。

要切实取得这样的大好形势，确实不是一件易事，需要我们坚持不懈的学习与体会。刚到工作场所时，各种办公用品摆放的都不是很整齐，有些办公用品，书籍资料与私人用品都摆在一起，没有进行整理和划分，这样一来，严重影响了大家的工作效率。经过整理后，不但空间得到了解放，而且对各种物品进行了划分，贴上了标签，一目了然，让大家工作时的心情都舒畅多了，提高了大家的工作积极性。还是那句老话：“群众的力量是无穷的”。在学习实践6s当中，大家应该开动大脑，积极提出创意和建议，努力解决面临的问题。

从杂乱无章的办场所到井然有序的工作环境。所有的一切，无论是谁都明白“一份耕耘、一份收获”的道理。然而，这只是6s学习实践的攻坚段的成绩。今天的成绩并不意味着明天的成功，一段时间的纠正也并不代表优秀的素养已经定型。6s管理的最终目的就是提升员工品质，巩固好攻坚的成果，让优秀的道德品质习惯化，使公司拥有更加辉煌的明天。

我们要在工作上推进6s形成处处6s时时6s的大环境。没有最好，只有更好，使落后的经常接触到先进的，不太注意的时时看到注意的，不太坚持的看到永远坚持的，形成良好的心理督促氛围。

不但要将6s贯彻到行动中去，而且还要将6s似规章制度一样的执行，标准化的落实。我们的着装、工作用语，礼仪等细节问题都要形成修养。让好的成为制度、习惯，它将激励我

们、引导我们积极改进自己，不断为企业导入各种先进的管理理念提供平台，并最终促使企业成为管理先进、环境优雅、品质一流的现代化公司。

管理概念或方法，有其特定的环境或范围，过于拓展和泛化，难免失其精要。这种倾向在5s的推广和流行中也存在，是应当加以避免的。从它在日本的发源、应用和内容等方面看，正确理解5s应当围绕着工作现场管理这个明确的主题，也只有围绕这个主题，才真正显示出其精要性、操作性，而不是一些空泛或随意的口号。

南通培训心得体会篇五

其实，每一个人都能成为位一名优秀员工。

那么，怎么做才能成位优秀员工呢？

常言道，干一行爱一行，我们只有热爱自己的工作，才可在平凡的岗位上做出不俗的成绩。

只有用心去做好每一件事，我们工作和生活才会很愉快，而工作愉快了，就会更有工作动力，从而进入良性循环。

做事要主动，就要永远不满足于现状，只有不满足，才合产生拼搏的激情。每个老板都希望自己的员工做事主动积极，不满足现状，没有哪个老板会喜欢一个言听计从的木偶。一位热爱工作、积极主动、具有进取心的员工，无论在何种场合，都不会被埋没，他们就像藏在布袋中的锥子，终有脱颖而出的机会。有一句话说得很好：是金子总是会发光的，做优秀员工，可以得到精神上的愉悦，如果每位员工都有当优秀员工的志向的话，对单位有益，对我们自身素质的提高，更有不可估量的作用。

工作就是责任。每个人的工作都是上天赋予的使命，无论干

什么工作，都应该做到最好。其中最重要的是保持一种积极的心态，即使是辛苦枯燥的工作，也能从中感受到价值。当你对自己的工作和单位负责的时候，你就会认真对待工作，努力做到最好。当你完成使命的同时，就会发现成功之芽正在萌发。一个优秀的员工，总是主动要求承担更多的责任或自动承担责任。大多数情况下，即使没有被正式告知要对某事负责，也会努力做好。事情可以做好，也可以做坏；可以高高兴兴骄傲地做，也可以愁眉苦脸和厌恶地作。但如何去做，完全在于自己，这是一个选择问题。有一位名人说过，世上没有卑微的工作，只有卑微的态度。而工作态度完全取决于自己。一个人的工作，是他亲手制作成的雕像，是美是丑、可爱还可憎，都由他自己决定的。

如果一个人轻视自己的工作，而且做得很粗陋，那么他决不会做好，也无法发挥自己的特长。一个人如果不尊重自己的工作，不把自己的工作看成创造事业的要素，而视为衣食住行的供给者，认为工作是生活的代价，是不可避免的劳碌，这是非常低级的观念。常常抱怨工作的人，就算终其一生也难以取得成功。

比起优秀员工，有些人并不敬业，对工作更无主观能动性。他们仅是把工作当成谋生的手段，当成自己不得不承担的责任，大家可否知晓，拥有这种心态的人是何等的疲惫？它非但对企业毫无益处，对本人的身心更是一种残害。试想，一位不喜欢自己工作，无法从工作中得到乐趣，一天到晚混日子的员工，怎么可能会有进取心和工作的动力呢？有些人不喜欢自己的工作，仅体现在心理上，而有些人却表现在行动上，他们厌恶工作，只要有机会偷懒，有机会取巧，就绝不会放过，这种人连最起码的本职工作都做不好，更何况做别的事情？所以，我们要学会敬业，要对工作产生感情。其实我们年纪都很轻，正是风华正茂，求知欲最强的年代，在这种情况下，只要对自己人生有益的，什么都可以去尝试，什么都可以学习，哪怕是无偿加班，哪怕是义务劳动，只要能够学到本领，对我们一生都是一笔巨大的财富。它将使我们

在任何地方工作，都从容镇定，游刃有余，而且大家应该相信，群众的目光是雪亮的，一个人努力，大家都会看在眼里，只要我们能够担当起某种责任，如果以后真的有机会的话，企业优先考虑的人选很可能就是平时任劳任怨、积极向上的你，因为一个真正的企业，是不会埋没真正的优秀人才的。

优秀的员工都是具有积极思想的人。这样的员工在任何地方都能获得成功。而消极被动对待工作的人，是在工作中寻找借口的人，是不会受领导赏识的。人常说态度第一，聪明第二。自身的工作态度和举动，也会影响到大家对你的看法和印象，如果你经常以积极谦虚的态度请教他人，人家必然乐于倾囊相助。