

最新网点服务心得(汇总7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

网点服务心得篇一

晚上好！

我叫董素娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在……自己举例……良好的服务当然不只是停留在礼仪上的文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招聘一名部门负责人，面试题只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展

现自己的平台；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境；感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀；感激同事们在工作中给予的帮助；更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，从工作中收获快乐。

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，我有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣

泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一：那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人之夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决，可没想到又节外生枝：经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人（三年前为其担保时二人为朋友关系），若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定，担保人与持卡人不能是夫妻关系，这样看来刘女士非得来第二趟不可了！

这时，刘女士一脸失望，并流露出一些不满之意。我也感到在她来电咨询时我方工作人员未主动提示也有责任，再让客户跑路也确感不安，于是问她能否立即找到新的担保人，答曰：没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系，对其讲明担保责任并传真过去担保责任书，请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备，经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片

递到客户手中时，那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实，是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实，是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下，灵活掌握核对方式，为申请人提供一定的方便，既不违反我行的规章制度，又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

事后，这位刘女士来信表示：她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二：一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯

故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他人帐户，未背离制订制度的初衷，并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理，从根本上保障了银行良好的信誉。

例三：一次，一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡，可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码，则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码，但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示：3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满，还提了一些诸如atm不能实行24小时服务，不便取款；一些网点的工作人员业务知识不全面，不能满足他的需求；一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想，问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口，虽可考虑采用其它方式，但原因必须向他阐明。于是我向他解释：由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命，磁条受损后，持卡人修改过的密码就无法确认，如果没有恢复初始密码这一功能，在磁条无正常功能的情况下，既无初始密码又无修改过的密码，怎么使用持卡人听后表示理解，可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决我向其建议：如果可以指定某人代理领取密码信封，可在申请补制密码的当时写一份委托书，3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受，并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢，还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实，确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代

领，且手续严谨不会出现冒领的风险（我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件）。既对持卡人帐户安全负责，又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况：当一个焦点问题没有得到解决的时候，持卡人可能会东拉西扯，提出若干的不满，如果我们不是单纯的拒绝了事，而是帮他出主意、想办法，在不违反制度规定的前提下，通过其他途径把焦点问题解决好，另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四：一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付，经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨，请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取xx元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取xx元。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原

则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

例五：所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

例六：一天中午，远郊的一个储蓄所将电话打到我处某科室咨询：几个客户于早9：00在该所为异地一持卡人办理存款9万元，12：00又来要求取消这笔业务，能否受理取消。虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，

又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。一事一议银行出具的凭证具有法律效力，在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里，如果有人利用这个凭证做一些其它事情，无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然，此事发生后不久，就接到与此情况极为相似的一个投诉电话：一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货，可货已发出2个多月，3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中，强烈要求找行长投诉解决。我向她解释，我行绝对不会这样滞压汇款，问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书，如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件，就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟，表示以后不再凭传真件做商品交易，要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述，我们在日常工作中要做到既坚持原则，保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉，又要保障持卡人利益不受侵犯，在持卡人用卡受阻或遇到困难时，想方设法为持卡人解决具体困难，灵活而不失原则，因人、因事而异，为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断充实和丰富服务工作的内涵，做到：以我真诚换客户真情，就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

网点服务心得篇二

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在***的后勤服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为多经人，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在后勤服务行业的主战场。

记得我刚刚成为***一名员工的时候，一个月只能拿到四百多元的工资，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对后勤服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工作的体验让我感受到了多经人奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了多经人身上所特有的敢于吃苦的品质。

***，具有无私奉献的敬业精神。随着主业的快速发展，对后勤服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的后勤服务企业的形象，是多经人为促进主业安全工作，构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到主业领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了多经人工作的艰辛，体会到多经人在工作岗位

上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。

太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择后勤服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数多经人默默无闻的奉献，才有了主业安全生产的良性发展；正是有了无数多经人无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：后勤服务事业，我无悔的选择！

***，我的理想就在你这里！

***，我的理想就从你这里开始！

***，我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

网点服务心得篇三

演讲稿以发表意见，表达观点为主，是为演讲而事先准备好的文稿。在社会一步步向前发展的今天，演讲稿的使用频率越来越高，那么，怎么去写演讲稿呢？下面是小编收集整理的关于服务的演讲稿，欢迎大家分享。

尊敬的各位领导，亲爱的各位同事：

大家早上好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己

的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路.....漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，

使我们可以重新飞翔！

只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来。

以宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

网点服务心得篇四

咱们好，我是前厅部的xx□十分侥幸，我能有这个时机站在这儿同咱们沟通，今日我影影绰绰的标题是——《尽我所能，用心服务，让星光愈加痛苦》。

这次星评可以顺畅的经过，我的心境和咱们相同激动。从酒店谋划至今，阅历了无数个日日夜夜，行善积德月亮湾人祈盼的便是这一刻的星光绚烂。

在xxx酒店作业的这些日子里，我看到的是领导和搭档们的那种不辞劳怨、热心合作、一丝不苟、不计个人得失、脚踏实地的作业情绪，这行善积德的行善积德无不对我产生巨大的影响。在沐浴星光的一起，我也经常问自己，我要以怎样的实际行动才干为星评添光荣呢，我想我所能做到的便是尽我所能，用心服务。

那么要怎样才干做好用心服务，我以为有以下几点：首要，有必要不断提高本身的本质。个人的杰出本质是经过咱们的常识、咱们的作业、咱们的为人处世、咱们丰厚的个人内在等方面归纳表现的。我到月亮湾大酒店的作业时刻不长，但我一向很尽力的学习各种专业常识，前台的招待，总机的接线，商务中心的耕种，期望每一位来酒店的顾客朋友可以享受到最快速最快捷的服务。

用心服务的第二点便是感动顾客朋友。

让顾客朋友在咱们酒店这个环境中能感到惬意，安全和关爱。让顾客朋友在咱们酒店没有生疏感和距离感。那么感动顾客朋友，需求重视细节服务，有时仅仅一句亲热的问好，一个绚烂笑脸，就足以感动顾客朋友了。

用心服务的第三点，我以为也是最重要的一点，走进客户的心。

优质的服务其实是心与心的沟通。走进客户的心，从顾客朋友的实在的需求动身，想顾客朋友所想，急顾客朋友所急，真心诚意为顾客朋友服务。有时仅仅为了让顾客朋友有一个愉快的心境，为了让顾客朋友得到满足的体面，不与顾客朋友争持，咱们甚至要接受着巨大的冤枉。哪怕咱们得理，咱们也让他三分。我在前台作业的时分，就遇到过这样一件事，它给我带来了苦涩，但它也给我带来了香甜，它给我留下了十分深入的形象。

“你什么意思？”还不等我说完，他就打断了我的话，“我住了这么多的酒店，莫非连门都不会开嘛。”“你们酒店怎样搞的，找一个训练生当班，你究竟会不会刷卡啊。”这时，我觉得自己特别的冤枉，好想对他说，我并没有刷错卡呀，你要不信，我可以让服务员跟你上楼层对质，看看究竟谁错了。可是看到那位先生那么激动，谁对谁错并不重要，便是我实话实说好了，也必定到产生一些不愉快的事。

我仅仅浅笑对他说：“先生真的对不住，给您添麻烦了，我让客房服务员在12楼的电梯口等您，要有什么事，您可以直接找她处理，您看这样行吗？”或许是我的诚实的情绪打动了他，他压住了火，仅仅说：“好好，让服务员动作快一点。你看看现在都几点了，我明日还要很早起床呢。”我马上告诉服务员处理此事。过后，我才从服务员那儿知道，本来这位顾客朋友用1202的房卡去开了1220的房门。听到这儿的时

分，我心中的行善积德冤枉、疑虑都豁然了。

可是作业就这么恰巧，第二天这位先生很早退房，并且又是在我手上退房。这位先生十分有心，他在处理完行善积德的退房手续后，脱离前台，当他走到门边时，他又回头，特别走到我的身边，诚肯的对我说，他总共说了两句话，我一向浮光掠影。榜首句是“小姑娘你真的很不错，”第二句是“有你这样的训练生是你们酒店的自豪。”我知道这位先生的话有点过了，但当他着重说“训练生”三个字的时分，我了解他的所要表达的意思。

其实咱们接受的冤枉，有时能得到顾客朋友的了解，过后还可以得到表彰，但更多时分只能是在咱们心中默默地接受着。

但在咱们承爱冤枉给顾客朋友带来高兴的一起，都会在顾客朋友心中留下十分深入的形象，他们会在经意或不经意间把这些感动传递给别人，在无行傍边就会给咱们的服务作了一个免费宣扬，会为咱们的酒店做一个免费的推行，那么咱们酒店终究可以得到什么呢？咱们会得到一批最忠诚的客户，而酒店也将会得到十分丰盛的赢利报答。

我在xxx酒店作业的时刻不长，只要短短的两个多月，或许我对服务的了解还不行透彻，但这确实确实是我在作业中的实在体会。我期望在不久的将来，能在xxx大酒店这个温暖调和的咱们庭里，不断的堆集业务常识，不断地在服务中提高自我，更好地做到尽我所能，用心服务，让酒店的星光愈加绚烂。

网点服务心得篇五

很荣幸能够站在这里与大家分享我工作中的感受，我踏入武警总医院已经有5年了，5年护理生涯使我学会了很多，也懂得了很多；从进入医院的那天起医院就给我们灌输要抓好服务质量，提高患者满意度。从满意服务到感动服务意识的延伸，

这种服务意识已经很自然的印在了我的心里，但如何将感动服务融入到我们日常的护理工作中，是我一直学习的过程。

我工作在南一科，我们科室服务的对象大多数是军职以上的首长，由于首长接触的环境、知识层面的不同使首长对感动服务的期望值也越高，这也是对我们工作中很大的考验。主任常教导我们的一句话“工作中一定要学会用心，这样才能把工作做好”。我自身认为感动服务就是在于用心服务，为每位患者提供个性化服务，让患者感动是要发自内心的呵护，真正实现：用心倾听、耐心解答、精心护理、细心照顾、热心服务、衷心祝福。

首先，增强自身的服务意识，态度决定一切，细节决定成败，一个人对待工作的心态，是积极地还是消极的，直接影响护理服务质量，我们要增强服务意识，改善服务态度，提倡主动服务。变“被动服务”为“主动服务”就是从“要我服务”向“我要服务”的转变。注重三前服务，护士应走在患者呼叫之前、想在患者需要之前、做在患者开口之前。如实际工作中积极主动与患者沟通，及时了解患者的需求，然后尽量满足患者的需求。

其次，提高自身业务水平，包括理论知识和临床技能，娴熟的护理技术是取得病人的信任，建立护患关系的重要环节。如果没有过硬的技术，再好的态度也会造成患者对我们的质疑和不满，因而，技术是护理服务质量的基石。熟练的操作技术可以很容易让患者信赖，其相反就很容易造成患者对护士的及其不满。例如：在工作中，会遇到由于输液过程中没有一针见血，造成患者二次疼痛，直接造成患者对护理质量的不满。向患者进行健康宣教的时候，患者会提出诸多问题，拥有扎实的理论基础，才能够正确的回答出患者想要知道的答案，才能使护士充分的得到患者的肯定，这些都是患者满意的前提。

服务还要体现艺术性，就是有效地与患者沟通。沟通是搭建

让病人满意的桥梁，是做好各项护理工作的基础，我们要通过沟通与病人建立更加和谐的护患关系，为病人提供更优质、温馨、个性化的服务。沟通的主要途径——语言，语言是人类交流思想感情的工具，是一个人思想、感情、能力、爱心等多种素质的综合体现。护士的服务对象是病人，护理工作中很多时间是与人打交道，护士的语言交流比其他职业的语言更为重要。无论是入院介绍、心理护理、健康指导等，护士都必须先用语言与病人沟通。根据不同的对象和不同的心理特点，给病人以启示、开导、宣传等有关保健知识，解除病人思想顾虑和负担，取得良好的配合。俗话说：“言为心声。”护士良好的愿望、诚挚的关心与美好的心灵都要通过语言来表达。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。护士美好的语言可使病人感到温暖，增加战胜疾病的信心和力量，产生药物不能起到的作用。

我也是在不断的学习和积累，工作中对于感动服务做的还不够好，只是和大家一起交流，学习，希望能够借鉴更好的方法，提升患者对护理服务的肯定和满意，向极至化服务的延伸。我主要上的是责任班，责任班更是和患者直接接触的班次，从患者入院到出院责任班都起到了主导作用，从患者的治疗到患者的健康宣教等都要由责任班完成，如果责任班的工作环节没有做好，也就直接影响到科室的满意度，责任重大，压力相对也较大，怎样才能做到让每位患者都满意呢？由于每位患者的要求和态度各有不同，可能同样的方法放在另一位患者身上就行不通。在平时护理工作中，学会了观察病人的一言一行，善于感觉和识别，从而捕捉病人的服务需求，这样才能根据不同的患者制定个体化服务。在查房与患者交流的时候，我会经常询问患者“对我们的工作还有什么不满意的地方吗？”“我们做的还有什么不周到的地方？”。真正了解患者内心的需求和想法，然后总结，改正。从病人满意的地方做起，从病人不满意的地方改起，注重做好对病人意见的收集。

患者住院对自己的检查和治疗结果是最关心的，健康宣教起

到了很重要的作用。在最快的时间内让患者了解自己的检查结果和治疗效果很关键。基本上每位住院的患者都要采血，我都会在当天下班前将患者的化验单打印好，为患者讲解，让患者第一时间放心，像我们科室好多都是经常住院的患者，我还会把患者上次住院的检验结果调出来做对比，这样讲解起来会更有效果。住院期间的每项检查都做到及时跟踪，及时反馈，患者都很满意，觉的工作做的很细，真正站在了患者的立场上着想。

护士长常给我们敲警钟，一定要“细化日常工作，提供星级服务”，确保疗效，服务周到。打造一流卓越的病人服务系统，只有平时小题大做，以收警惕之效，抓服务没有简捷途径可走，只有脚踏实地的做好每件事。

从小事上做起，从细节上做起。对于护理人员来说，一个微笑、一句话、一举手、一投足都是极小的细节，但这些细节都会对患者或家属产生不同的影响，例如：在服务患者的时候做到“您好”为先，“请”字开头，“谢”字结尾，微笑服务。接待新入院患者的时候要热情迎向前；对出院的患者要主动帮患者提拿行李，送至电梯口，再送上祝福的话语；患者到护士站问话的时候要主动站起来，或许我们的护士站起来表示尊重时他不会在意，但护士坐着回答时他一定会感觉不礼貌；接听呼叫器时，语气要温和，回答“马上过去”给病人以肯定的安慰；遇到没有陪护的病人，在输液过程中用餐的时候把患者的饭菜摆在床旁，主动协助患者用餐；在患者输液的过程中，给患者倒好水放在桌边等，我做的都是很平常的小事，平凡而又琐碎，我想如果我们能把每一件平凡的事做好就是不平凡，把每一件简单的事做好就不简单。把“注重细节”的思想时刻牢记在心中，并把对细节的贯彻在实际行动中，“大处着眼，小处着手”，才能做到最高的护理服务质量和最优的护理服务。

克服自我，把病人看成永远是对的，把病人是否满意作为衡量服务的尺度。工作中做到想患者之所想，急患者之所急，

把患者的难处作为服务的难点，把患者的需要作为服务的内容。心情不好时不能把自己的不良情绪带到工作中去，更不能在病人面前有所表露；与病人发生误会或冲突时做到把“对”让给病人，切记病人永远是对的；要有足够的耐心，耐心倾听患者的主诉；正确对待病人的投诉，不要让病人带着不满离开，要学会和病人说“对不起”。如，在为病人输液时，第一针没有扎上，不要埋怨病人血管不好，要真诚的向病人说声“对不起”，扎完针后再用碘伏消毒第一个针眼，间接的表达对病人的注重和歉意。

日常工作中总结出十个“一点”，仪表美一点，微笑甜一点，问候多一点，言语暖一点，查房勤一点，观察细一点，行为轻一点，业务精一点，帮助广一点，亲情浓一点。将这些植根于心里，变为习惯和自然，贯彻到护理工作中。

时刻牢记“干部病房无小事，服务里面有政治”。针对科室的特殊性，做好自己的本职工作。把我们的爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到护理工作中去，以人为本、以病人为中心，以病人的满意为最终服务目的，进一步加强医患沟通，使护理服务更贴近病人、贴近临床、贴近社会，真正体现感动服务的深刻内涵，真正实现患者第一。

感动，源于护士对患者绵绵不绝的帮助；感动，源于护士对患者发自内心的关心；感动服务，就是对患者以心比心，只有这样才能赢得患者的满意，赢得患者的感动。

网点服务心得篇六

“一切为了群众、一切依靠群众”是我们社区的工作宗旨，也是社区物业服务的基本工作理念。一切为了群众，就是对群众负责，善于为群众服务；一切依靠群众，就是虚心向群众学习，善于从群众中发现和解决问题，在新形势下依靠群众创新服务。在创建全国文明城市、建设人民满意城市过程中，更是一杆凝心聚力的旗帜，基于这种理念服务，我们构

建和谐、宜居家园就有了胜利之本，就有了吸取智慧和力量的最深厚源泉。我们将充分调动居民群众参与社区物业服务的积极性，提高居民群众对社区物业服务的知晓率和参与率。整合社区资源，发挥社区物业服务中心在社区物业服务中的统筹、组织协调、沟通作用。

我们将发挥主观能动性，按照“机构上健全、方式上多元”的原则，创造性地开展工作，大胆探索、完善因地制宜、独具特色的社区物业服务管理模式和管理机制，逐步形成一套完整的适合城市社区和谐物业服务的管理体系。在社区物业服务中心的机构设置和管理方式上以保障社区物业服务的高效便捷，居民群众满意为核心，实现运行机制不断优化、服务范围不断延伸、服务质量不断提升的工作目标。

一是要进一步细化目标任务，建立责任机制，管理与服务并重，定期组织社区干部、物管工作人员对居民户进行大走访，对存在的问题进行收集汇总、及时解决，及时召开听证会、协调会、居民代表大会，促进小区和谐，并与驻区单位负责人商讨共驻共建文明小区，提高社区物业服务水平。

二是要加强沟通联系，促进多方联动。加强与街道、区职能部门的沟通联系，及时把握文明创建最新动态。

三是要加强工作督查，进一步落实日常推进、监督考核、信息反馈三项措施；在长效机制上，注重建章立制立法，“没有规矩，不成方圆。”创建文明物管、公共文明指数测评，也要有章有法可依，我们将根据创建需要，继续完善有关环境保护、园林绿化、区域环境卫生管理等规范性制度，依托文明创建工作契机，大力提升社区物业管理水平，逐步形成较为完善的文明物管制度体系。

1、社区改造赢得居民舒心。加强小区配套设施的建设，改善硬件条件，是社区物业服务的基础。我们将积极向市、区相关部门汇报协调，对辖区内供电、供水、供气、电子监控等

基础设施改造安装到位。加强垃圾果皮箱、公共亮化、绿化、文体器材等设施的日常管理和维护，以小区日新月异的变化赢得居民群众对社区物业服务工作的支持，营造舒心的居住环境，为物业服务工作顺利推进打下基础。

2、系列服务赢得居民开心。我们将本着从居民的实际需求出发，坚持“先服务、“后收费”的原则，收费采取“政府投入一点、社会赞助一点、企业补贴一点、业主缴纳一点”的资金筹措方式以弥补社区物业服务经费不足。在服务上推行“菜单式服务”模式，除做好保洁、保安、护绿服务外，同时向家政服务、房屋出租、居家养老、帮寻家教、看病就医等项目延伸，拓展便民利民服务领域。规范车辆停放，有效解决老居民小区停车难、停车乱的问题，给居民提供更加便捷的服务。

3、公德教育赢得居民贴心。我们将进一步加大宣教力度，提高市民公共道德素质，为社区物业服务提供。

二是向居民编发红色短信，提倡公民道德建设；

六是建议组建“公德巡防队”，由老党员、义工组成，佩戴袖章定期开展活动，对辖区各种不文明现象给予制止、纠正。努力营造功能完善的社会环境，整洁有序的生活环境，文明向上的社会环境，全面推进全街宣传思想和明创建不断创新。

依托社区值班主任制度，党员、居民、楼栋组长每周轮流担任社区值班主任，直接到社区物业服务中心挂牌接访，动态把握了社情民意，强化居民自治。社支两委主动参与小区矛盾纠纷调解，与服务中心、业委会积极联合开展工作，从源头上减少矛盾，从服务上解决矛盾。

社区物业服务是社会管理创新的重要举措，是构建城市基层管理长效机制的基石，我们将不负众望，勇挑重担，为建设人民满意城市，构建和谐、宜居家园，为全国文明城市的验

收成功作出我们应有的贡献，让我们的聪明才智和辛勤汗水化作广大居民群众对我们的褒奖。

网点服务心得篇七

大家好，我是餐饮部的xxx□今天有机会在这里和大家来一起分享酒店服务的故事，我感到非常荣幸。对我而言，今天站在这里，更有一种挑战自己的收获感，因为能够当着这么多最亲爱的大家讲述我的工作成绩，本身就是一种值得尝试的美丽。

记得我刚来没多久时被派到银海湾做包厢服务时，由于对包厢服务的流程有点生疏，当领班质问我到底会不会倒酒时，我才意识到自己的需要学的还太多。可是开餐正在进行时，我已经没有时间去调查这些，学习这些，面对领班恼怒的神情，只能怯怯的告诉他说，我知道错了，我会改正的。对待客人时，我也只能用微笑和有频次的服务去弥补刚才的不足。在客人用餐结束后，我听到了客人对我赞许的语言，我看到了经理转身离去时对我竖起的大拇指，我看到了刚才怒不可遏的领班变得和蔼可亲。我知道，我成功的完成了这次任务！但我不知道，这次的成功是取决于我的微笑还是我那蹩脚的服务。

相比而言，我更愿意相信前者。

因为微笑的力量是无穷大的，他就像一个多插孔的移动电源，在给自己供电的同时，也提供着他人的能量。

从楼上到楼下，厅里到厅外，一个岗点到另一个岗点的衔接，虽然时间不长，但已足够让我去汲取养分，积累经验。

依稀记得在三楼开餐时，客人们在不停得拼酒，我在给客人倒酒时，由于倾斜角度的大小不同，导致倒出的酒量有差别，挑剔的客人玩笑似的要求我把酒倒得要一样多，一滴不能多，

一滴不能少，面对微醉的客人，我微笑着盯着酒杯一滴滴的往下倒酒，尽可能的达到客人的满意。时间在继续，屋子里弥漫着醉人的酒气，我的耐心已经快要消散殆尽，我该怎么办呢？我不停的拿着分酒器在酒桌旁踱步斟酒，在为客人竭诚服务的同时，也在消磨着时间。喝高的客人们貌似已经没有了时间观念，于是一个让他们醒酒的念头鼓动着我将几瓶矿泉水放到了他们的面前。在一个客人摆手说不要的时候，一不小心，几瓶矿泉水一个接着一个的从托盘上滚落并都一个一个的砸到了这个客人的身上，我惊呆了，没想到，这位客人诙谐的告诉我说，小妹妹，我不要，你也不能这样对我啊！我满脸的歉意，微笑着对他说，我不是故意的，您有没有伤到哪？于是，便弯身捡起了掉落的矿泉水，转身打开了几瓶，依次倒在了客人空余的杯子里，并小声告诉他们说，喝点水，肠胃会舒服些。果不其然，刚才还在拼酒量的客人都不同程度的喝了点水，不知道过了多长时间，客人纷纷站起身来开始离开。在离开的时候，一个客人对我说，小姑娘，真的谢谢你，如果再喝下去，我今天都走不成了。

或许有时候能够让客人满意就是这么简单，想客人之所想，思客人之所思，大家相互理解，相互体谅。用最真诚的服务去打动他们。

算一算时间，我来这里也有半年了。来这里之前，我也曾犹豫过，怀疑过，而如今，我感谢那些不眠不休的日子，庆幸咬牙走过的每一个美丽纪念，使我终于得到了领导和同志们的认可，荣幸的成为我们这个大集体中的一员。

我很快乐，虽然遇到困难和挫折，但这些对于我来说都算不得什么。人年轻时总要多沐些风雨，经些霜雷，走些高山，跨些大河，才算真的体验过五味人生，这样的青春也才算有意义。

今后的日子里，我将以一个合格金陵人的要求规范自己的言行，尽职尽责，默默耕耘，脚踏实地地做好金陵会议中心的

每一项工作。与大家携手共进，共同创造金陵会议中心美好的明天！

谢谢大家！