

2023年服务农村心得体会(大全10篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。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。

服务农村心得体会篇一

大家好!

今天我演讲的题目是《让年轻的梦想在平凡中闪亮》。

曾记得，报考村官、走出校园时的那一份忐忑;曾记得，集中南京、聆听省委梁保华书记殷殷期许时的那一份激动;也曾记得，站在社区书记身边，第一次直面老百姓时的那一份青涩。转眼间，我的“村官”生活已走进了第3个年头。从踏上“村官”之路那一刻起，我就告诉自己，要让年轻的梦想在平凡中闪亮，让青春无悔。

融入农村，进入角色，从安全生产到劳动社保，从群团工作到基层党建，社区的各项工作，我都积极参与、努力学习，我要用我来的汗水和付出迎接组织和居民的检阅。

在安全生产大检查的时候，我跟着主任跑遍全村，大大小小的几百家企业作坊，我们一遍遍检查，一家家督促，发现问题立即整改，整改结束又突击抽查。主任说：“小王，这活累吧?”我笑笑，没有说话。是啊，真的很累。但不累，又怎么能对每个企业都了如指掌。

在农保转城保的时候，不少居民对政策不了解，对置换有顾虑。于是我当起了政策的宣传员，一遍又一遍的耐心解释，使居民了解了政策、明白了利弊、消除了疑虑，最终主动配

合、安心置换，使这项惠民利民工程落到了实处。

在社区拆迁的时候，正逢盛夏，我们全体工作人员，戴着草帽、挂着毛巾，顶着炎炎烈日四处奔波，一家一家动员，一户一户丈量。衣服湿了又干、干了又湿，我知道，这就是一场战役，再辛苦，当我们收获成功的喜悦时，那汗水，也一定是甜的。

“村官”的生活，其实也充满了青春乐趣，文艺表演、志愿服务、拓展培训，都是我们交流的平台，进步的源泉。不能忘记，我们本色出演的小品《为了孩子》代表相城，参加了全市大学生“村官”文艺汇演，用精彩的表现展示了当代相城大学生“村官”的优秀风采。更无法忘记，我们代表全区的社区工作者，参加苏州市社区工作者才智大比拼，我们一路过关斩将，顶着压力，杀出重围，最后获得冠军的那一刻，激动的泪水在我眼眶里打转。

回首过往，基层工作教会了我踏实和平静，教会了我忍耐与坚强！很庆幸自己选择了“村官”这个职业，很骄傲自己能为“四城”建设贡献力量。我们每一个村官，就是一个音符，尽管并不那么响亮，但只要我们团结一致、用心拼搏，就一定能在阳澄湖畔奏响最雄壮的乐章。

因为经历了基层的磨练，所以我们更懂得感恩；因为体验过基层的艰辛，所以我们更懂得珍惜。历史赋予了我们使命，让我们一起加油，为相城更加灿烂美好的明天而努力奋斗！让我们年轻的梦想在平凡中永远激情飞扬！

服务农村心得体会篇二

大家好。

“人无笑脸莫开店”是我国古代经商的经验之谈；微笑服务也已成了当代中外企业经营的法宝。

有人把产品的销售过程分为两种性质服务，销售本身是“硬性服务”，与顾客接触过程中是“软性服务”。若想买卖做的成功“笑里藏刀”，“刚中柔外”必不可少。

在推销我的商品时，最使顾客直接感受到满意的，还是我们销售人员的一张笑脸。面对温暖入春的笑容，顾客首先会感觉的受到人格上的尊重，无形中也立即缩短了彼此之间的距离。如果对顾客板着冷漠的苦瓜脸，好像欠了泥债似的，顾客怎么会有心情买你的商品呢！

笑，不仅是服务作风，也是竞争的手段。与消费者和社会上各个部门保持良好的关系，是极为重要的无形财富。

有的生意人平时还懂得笑，可遇上心情不好或身体太累时便笑不出来，态度生硬，还不如早早关门打烊。要知道：笑不仅是职业道德，也是维护自己生存应尽的义务。

笑即热情服务，有下列十大意义：

- 一、把每一位顾客当作自己的亲友；
- 二、把顾客的批评和牢骚视为神圣的语言；
- 四、不可强迫推销，要为顾客着想；
- 五、接待退换货的顾客，同时买货的顾客一样热情；
- 六、在顾客面前不要训斥促销人员，这等于赶顾客出门；
- 七、缺货是商店的过失，不仅要向顾客道歉，还应送货上门；

微笑就像闪亮的小花，像夏日如水的清风，像秋天高洁的云朵，像冬天温暖的阳光，微笑是理性的成熟，使进取的活力，是开拓的动力，是不远的成功。

谢谢大家。

服务农村心得体会篇三

各位领导、各位评委、各位同事，大家好！

我是来自电信公司中的维系经理，今天，非常荣幸能够站在这个演讲台上，今天我演讲的题目是：《用心服务到永远》！

“用心服务”，这四个字对我们来说，一定是再熟悉、再简单不过了。可怎样把这四个字的意思切实地体现在我们的工作中，体现到我们的行动上呢？还记得刚来电信的时候，领导和同事深切的告诉我，到岗位后你要尽快熟悉业务，做一个“用心服务”的好员工。当时我曾浅薄地认为“用心服务”就是加班加点牺牲休息时间，或为了工作置带病的身体于不顾而忘我投入的表现。为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，虽然吃了一些苦，做出了一些牺牲，但是付出就有回报的。在短的时间内我对公司的各项业务知识熟记在心，如今在工作中我已能够用我专业的知识为客户提供最优质的服务，使用户在享受电信优质服务同时有一种犹如回家般温暖的感觉。

我时刻都铭记“用户至上用心服务”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”是我的座右铭。我知道，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。记得有一次回访高端用户的时候，用户问：你们的电信还有什么呀？我回答她：“我们还有宽带，手机，固话。。。？”从电信的起步到和联通的重组给她做了详细的介绍。她说：“你们的宽带怎样 我用的是网通的总掉线烦死了”！我说：“我们的带宽是4m的而且还送手机，还送话费，您现在有时间吗？我去您家再给您详细的讲讲，她说：“你在哪”我说：“我在营业部”，她很高兴说我半小时就去，我在系

统里详细的查了她的资料，一会我见有一个女士过来了，我上前说：“您好！郭姐，我就是伟丽，里面请。”刚开始我没有直奔主题，而是聊了一些别的。我们聊了一会，我才把手机拿给她我说：“郭姐像您这么有气质的，拿这款粉色的手机，两年宽带而且打电话又便宜，”她说：“好，就冲你的服务态度我要换”，就这样我们成了朋友。之后通过郭姐的介绍，我又办理3户款带，郭姐逢人就说我业务知识熟练、服务态度好。就这样我和郭姐从商情转为客从客情转为友情，我们成为朋友，通过这件事，使我明白要做好服务一定要做到四心：用心，耐心，细心，专心！

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。我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，一句温暖的问候，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，就是对我最好的回报。

经历了短短几个月工作的点点滴滴，在工作中也遇到了各种各样的客户，也学会了遇到问题能够通过各种不同的方法来为客户解决问题，虽然有时候自己受到了很多的委屈，但是为了让客户百分百满意，我不抛弃不放弃，最后能够得到客户的谅解，心里也是很甜蜜的。

我始终坚持以服务促发展，以服务维系客户，以服务创造价值的理念。我们深知维系一个老客户等于发展两个新客户，维系一个高价值的用户等于发展10来个低价值用户。如何做好维系挽留工作是每个员工所面临的一个难题。面对竞争对手的优惠政策、面对用户的诸多挑剔，更是耐心听取用户意见，提供个性化、差异化服务打动用户，用行动和真诚感动用户。

服务无止境，用心服务到永远，我们用心追求客户满意！我要以新的姿态，展示新的风貌创造新的业绩，真诚服务每一天！

谢谢大家！

服务农村心得体会篇四

大家好！

我叫xxx来自xxx的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务xx是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在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，身为服务员，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服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，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，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

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。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，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：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝

霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，就一定会筑起一座服务的坚强堡垒。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！！！！

服务农村心得体会篇五

上午好！时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解

决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力!第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己!

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢!

服务农村心得体会篇六

大家好!我叫***，来自***的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务**是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在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，身为服务员，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服务行业的主战场.记得我刚刚成为酒店一名员工的时候,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,更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展,对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,树立一流的服务企业的形象,是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到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,我深深体会到了工作的艰辛,体会到在工作岗位上认真、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。选择服务事业,因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献,才有了安全生产的良性发展;正是有了无数无怨无悔的工作,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:服务事业,我无悔的选择!眺望苍穹,21世纪的朝霞如此灿烂;放眼世界,21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象,我们,平凡的服务员,将会向更高的目标迈进!尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料

的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，就一定会筑起一座服务的坚强堡垒。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！！

服务农村心得体会篇七

大家好！今天我演讲的题目是《让爱去把工作点染》。

带着梦想，带着希冀，带着期盼，带着激情，几月前，我来到美特好超市，走上了营业员岗位。在穿上红色标志服的那一刻，我有一种自豪感，身感肩上责任的沉重：我深知，我的举手投足，市民看在眼里，记在心上，留在脑中，我们的形象决定了我们的效益，我们的形象代表着企业的形象，只有真诚服务每一天，我们企业才会蒸蒸日上。

到美特好工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。流水因为受阻才形成美丽

的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多彩。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。当我迎来第一位顾客送上一句“早上好！”……我便由衷地感到了踏实；当卖场里充满忙碌的气息，当我拂拭掉脸上的汗水，当颤微微的老人说：“孩子，谢谢你！……”我便感到自豪，当送走最后一位顾客，当洗净地面的最后一点污渍，当星月挂上枝头，带着满身疲惫踏上回家的路途，我便感到充实！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——做行业中最好的营业员！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，超市才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

也曾经怀揣着梦想上路；

也曾经把理想系于飘摇的风筝；

而岁月的淘洗还铅于生活，便是脚踏实地。

我便喜欢上了你——美特好。

服务农村心得体会篇八

大家好!我叫杨雅，来自扶沟县崔桥一中，今天我演讲的题目是《喜看农村新变化》。

在历史的长河中，改革开放的春风吹绿了大江南北，从此我的家乡发生了巨大的变化。“社会主义新农村建设”活动开展后，我们农村更是旧貌换新颜。忆往昔，看今朝，心中好多感慨。

我的家乡在鸟语花香的崔桥镇，我爱它，因为它是生我养我的地方。然而，记忆中故乡的灰色曾是那样令人压抑。姐姐说求学路上的艰辛是心中一种难言的痛。两年的初中学习生涯，每天都要从两尺宽的小路跳入几米深的大沟，再翻过两个土疙瘩，才走到她的学校。忘不了，春秋天，尘土飞扬满脸尘埃，雨雪天，道路泥泞一身烂泥，那时自行车很少，雨天，她就挽起裤腿，两手提着鞋子深一脚浅一脚地走在上学和放学的路上。很多时候被蒺藜或砖瓦扎破了脚。哥哥说那时没有彩电、更没有电脑，全村三百户人家只有两台十四寸的黑白电视。家里穷买不起自己想看的书，一旦有本好书抢着看，在同学中传来传去，爱不释手。

现在，看那四通八达的电路，跨过乡村和田野，为工业送去动力，为农家送去光明。电风扇、电视机、电冰箱、电磁炉，乡镇农家的新房里现代化设施一应俱全。再看那迅猛发展的通讯之路，电话、手机和网络已悄然进入农家，年轻人联系着天南地北的业务，老年人联络着大大小小的子孙，各种信息咨询的传递方便快捷，世界也显得如此之小。还有眼前这一条条宽阔平坦、一望无际的柏油马路，让人见了油然而生无限自豪之情。通往县城的柏油路如一条黑色缎带，联结城市和乡村，一辆辆电瓶车、摩托车、小轿车喜气洋洋一路奔驰，架起了城市和乡村交流的桥梁。笔直的乡间公路像一条条长长的丝带穿梭于村庄之间，雨天，不怕打湿裤脚；晴天，更是干净整洁，连头顶的天空也更加一片湛蓝。

道路宽广了，家乡富裕了，村民的思想也开放了，好多人办起了养殖场和加工厂，我们镇有十几家办起了养猪场、养鸡场、养兔场。另外还有木材厂等。他们靠自己的勤劳和智慧过上了好日子，也为崔桥镇的经济发展贡献了一份力量。日子好过了，村民对精神文化的追求也更加急迫起来，自发组织了秧歌队、鼓乐队等，逢年过节或者不忙的时候就自娱自乐一番。现在大家又跳起了广场舞，优美动听的旋律中，跳出了红红火火的好日子，跳出了家乡繁荣昌盛的新气象！

腰包富裕了，村民们不忘伸出援助之手帮助有难之人。这不，前段的四川大地震、玉树大地震村民们都踊跃捐款。现如今，“社会主义新农村”活动是一片繁忙，“村村通”工程让道路畅通，把自来水送到每家灶膛，“新农村合作医疗”使农民看病有了保障，“两免一补”政策的实施，帮了农村孩子上学的大忙。

我是一个贫困家庭的孩子，每到新学期开学，父母便会无比地压抑。因为面临的是学杂费、书本费等众多的费用，虽然钱数不多，但对一个农村低收入家庭来说，那却是一个多么沉重的负担啊！每每想到这，我的心情就无比的沉重！但这一切都已成为过去，现如今，我再不会看到父亲那紧锁的眉头，再不必担心父亲的肩膀有一天会被压垮，我可以安心地在学校努力拼搏，可以全身心地投入学习之中。作为受益者的我，将以此为动力，用优异的成绩来回报祖国，用实际行动来建设我美丽的家乡！

多少年来，朴实无华的崔桥人民，用辛勤的汗水和勤劳的双手，创建着美丽的家园。他们用善良的心灵勤劳的双手创造着生活、美化着生活。今天，在党的好政策的引领下，在家乡人民的奋斗下，崔桥展翅腾飞！以新的面貌走向未来！

在这里，真诚祝愿我的家乡，乘风破浪，更上一层楼。

我的演讲完毕，谢谢大家！

服务农村心得体会篇九

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，面试题目只有一道：“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。我也感到在她来电话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把信用卡销户，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。

服务农村心得体会篇十

大家好！

我叫xx□来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，

没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！