

2023年服务行业遇到投诉的心得体会(汇总10篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇一

毕业到此刻已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我能够说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮忙和自我的努力和调整，我顺利完成了—个学生到企业职工的转变，此刻已基本融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。作为项目部的经营人员，应当做好以下工作：每月统计当月的实际施工产值及成本分析情景，及时参加成本分析会议，对项目部每月的盈亏情景做出分析报告；平时在工作中配合各个部门的工作，做好合同管理。参与—些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析工作。

我对半年来的工作做了一个小结。

—、即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大—部分资料，就是投标工作，本来以为算量是—种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考—下，核量工作经过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板

乏味。接触工作至今，我也慢慢构成自我独特的方法。当然，随着工作的深入，还有更多新的资料等待我去学习，去思索。

二、态度决定一切，能够说，这段时间工作的过程也是我自我心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名其妙的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。之后我发现，时间是我的救星，经过自我不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就明白了作为造价员该做一什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也可是是个平庸的工匠。拥有进取的心态，就会拥有一生的成功。

三、学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

四、我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要更多的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作资料的全面性研究不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和职责心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自我的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降，而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我提议项目部也应当实

行大小周末，同时我也研究到项目部实行这个规定也存在必须困难，所以提议员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

我将以公司的经营理念为坐标，将自我所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自我精力充沛、理解本事强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

相信我在以后的工作中，我还是会不断的努力的，只是我的努力程度就是这样的，不会出现大变化，我会一步一个脚印，开始走上一个新的工作历程的。以后的路还有很长，我会在公司中不断的努力，为实现公司完美的明天做出自我最大的贡献！

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇二

餐饮行业是一个高起点的窗口服务行业，文明服务是我们餐饮从业人员的基本素质和应遵循的基本行业行为规范，是通过言行举止对司乘人员友好尊重的行为准则。

由于个人的思维、习惯不相同，因此服务质量也就存在差异。经过这一次的培训和学习，使我获得大量的知识和信息，增强了做好下一步工作的信心。通过学习，我有以下五点体会：一是礼仪服务是需要用心去体会，要让一言一行发自内心，发自内心的微笑才更有感染力；二是时刻调整心态，以最好的状态对待工作，要有恒心，做到文明用语、礼仪服务持之以恒；四是要能忍，我们服务工作中遇到的顾客素质有高有低，甚至有些是故意找茬、出言不逊，这就更需要我们餐饮服务人员做到文明服务、礼仪服务，言语不卑不亢的真诚对待；五是要有“感恩之心”，我们收费工作这个窗口行业的

存在，必然有其服务对象，既然我们选择这份工作，就要顾客给我们工作的机会，怀有一份“感恩之心”。

这次微笑服务培训活动结束了，接下来是如何落实到实际工作中去。在今后的工作和生活中，我将不断增强自身的道德修养，做到文明优质服务就是爱岗，全程微笑服务就是敬业，努力把做得更好！

服务行业培训心得体会（2）

服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员的服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什

么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，

生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

服务行业培训心得体会（3）

作为一名未从大学校门正式走出的学生，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难！第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工

作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！

然后，慢慢的，我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。并且，我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。

当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇三

常常想，服务职业，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。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

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！

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇四

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自己的事业是我不变的初衷，公仆式领导是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下面我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

服务意识：宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，一个动作就是我们的服务目标，只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。优质的服务是管理的基础，只有把基础作好，我们才能越走越远。

管理体系：完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅是体现在管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚知道，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

培训：培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲文明、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

制度与职责：常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎么可能奢望可以提供优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

卫生：环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周清扫计划等。坚持每天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生一定要马上整改，做出处理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，一定按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

团队意识：团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎么能立足于激烈的商海之巅呢？团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇五

常常想，服务职业，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。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

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！

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇六

技能人才培养的深入推进，离不开一系列保障性措施和基础性建设的有力支撑。过去一年，我们积极争取财政投入，继续大力推进职业培训基础建设，全面提升面向社会、满足劳动者需求的培训服务能力。今年我们争取到财政安排的高技能人才培养专项经费达3600万元，职教专项经费1000万元，中等职业能力建设专项经费1000万元。

一是技工教育和培训体系基本建立。目前，全省现有技工院校143所，其中技师学院27所，其中重点技师学院7所，高级技工院校11所，国家级、省级重点技工院校41所，在校生32万人；各类社会培训机构1316个，初步形成了以省重点技师学院和高级技工学校为龙头，以国家和省级重点技工学校为骨干，示范带动全省技工院校共同发展，初、中、高技能等级相互衔接、职业工种（专业）基本齐备、公办民办相结合的技工教育和培训体系。

二是高技能人才培训网络初具规模。从“科教兴省”战略对技能型人才的需要出发，积极争取财政加大投入力度，继续在重点行业和企业、技工院校建立高技能人才培训基地和公共实训基地建设。指导全省50家省级高技能人才培养示范基地规范管理，发挥龙头作用；在10所技工学校新建省紧缺型人才培养工程基地，7所技工院校建立了农民工培训示范基地，并在各市残联和劳动保障局共同推荐的基础上，会同省残联对全省36家申报省级残疾人职业培训示范基地的单位进行考

核评估，遴选产生了首批16家省级残疾人职业培训示范基地。目前，全省已经建立了以18个国家级和50个省级高技能人才培养示范基地、40个省紧缺型人才培训工程基地为骨干、一批市级培训基地为基础的高技能人才培训网络。

盐城、徐州、扬州、无锡6个市，基本建成、部分投入使用的有苏州、淮安、宿迁3市，正在加紧建设的有泰州、南通、常州、连云港4个市，全省公共实训基地规划建筑面积达50万平方米，投入资金约20亿元。初步形成了公共培训鉴定服务网络，为高技能人才培养和评价提供服务，成为劳动保障部门新的公共服务窗口。同时，充分利用院校、企业现有的设施设备，向社会开放一批实训项目，弥补实训资源的不足，满足劳动者多方面、多层次的实训需求。截至10月末，我省高技能人才实训基地已累计为社会提供实训服务40.7万余人次。我省高技能人才实训基地建设经验在广州会议上得到了与会者充分的肯定和好评。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇七

按照局党组的统一安排，现将近段时间学习实践科学发展观的体会报告如下。

科学发展观告诉我们，第一要义是发展，核心是以人为本，根本方法是统筹兼顾，基本要求是全面协调可持续。按照这一理论要求，作为一个旅游工作者，尤其是作为一个旅游-行业管理工作，他直接与企业打交道，服务的对象是游客和旅游经营者，应该把服务质量的高低做检验学习实践科学发展观成效的重要标准。这有两层含义，一是管理者的服务质量，二是旅游-行业的服务质量。那么如何提高旅游服务质量和管理工作呢？我认为要实实在在制定工作思路，扎扎实实制定工作目标，切切实实创新举措，老老实实开展工作。

紧紧围绕提高旅游服务质量这一中心，以“转变工作方式、拓展服务范围、调整评价方式”为着力点，加强旅游服务质

量的规范与管理，为奋起旅游三次创业、推动产业转型升级做出积极贡献。

发展传统业态和新兴业态“两支队伍”，推动行业标准化和服务精细化“两化建设”，健全行业管理和行业自律“两项制度”，努力增强旅游队伍发展力和凝聚力，切实提高旅游服务质量。

（一）发展壮大旅游队伍。一是深入贯彻旅游饭店星评标准，积极推动创星升星、切实开展规范指导，全市新发展星级饭店3家。二是全面实施新的《旅行社条例》，制定实施旅行社考评计分办法，扶持旅行社发展壮大、规范旅行社经营行为，全市新发展旅行社x家。三是探索制定导游及讲解员管理制度，建立健全导游队伍档案，努力提升整体素质和服务水平，全市新发展商务导游或讲解员xx名，政务导游或讲解员xx名。四是在全市的美食排档、酒吧茶楼、工艺美术、特色产品、运动休闲、娱乐演艺等潜力行业开展旅游接待单位推选活动，努力将其打造成为旅游新业态，全市新推荐旅游接待单位20家。

（二）切实加强行业管理。一是按照省旅游局的要求，针对《旅行社条例》（新）、《省旅游条例》的执行情况，进行1次专项检查。二是完善旅游服务质量监督管理制度，坚持以监督检查和规范引导并重，深入生产、销售、消费、公共服务等各个环节，实行全过程、多环节的监督管理□20xx年着手建立健全旅游服务质量监督员制度，旅游统计考核评分制度。旅游饭店、旅行社、导游（讲解员）评价办法，旅游服务质量访查和公示制度。三是完善旅游企业内部质量管理体系，设置企业内部质监机构，配备专（兼）职质监员，引导企业规范操作、提升软实力。四是以“促进消费、文明旅游”活动为载体，大力加强诚信建设和行业精神文明建设，制作文明旅游服务指南和诚信公约，在旅游企事业单位摆放。

（三）提升旅游-行业自律水平。一是完善和改选市旅游协会，

充实协会力量、壮大协会队伍；着手完善饭店等分会，加快形成旅游要素行业组织体系。二是加快建立协会工作制度，组织开展诚信建设、质量评议、规范经营、技能竞赛等活动，提升自律能力、增强活力和凝聚力。三是通过组织考察、召开联谊会等形式加强与消费者协会等旅游产业相关协会、友邻市州旅游协会的协调互动，建立相互协作、相互配合的工作机制，使之成为旅游服务质量提升的促进力量。

（四）深入开展岗位练兵活动。一是以《旅游饭店星评标准》、《旅行社条例》为内容，分别开展1次知识竞赛，以此提高旅游从业人员的政策水平和理论水平。二是结合全拾庆祝建国60周年星级饭店服务技能大赛”，举办x次全市星级饭店服务技能大赛，设置中餐摆台、西餐摆台、中式辅床和总台服务等比赛项目，以此促进交流、提高技能。三是开展x次旅游饭店经验交流活动，让基层服务员登台献艺，评选出xx市饭店业“十佳”服务明星。在此基础上组织“明星”在各地旅游饭店巡回展示，以此发挥“典型示范”效应。四是结合全省导游讲解技能大赛，举办x次导游及讲解员讲解技能大赛，以此推动导游及讲解员队伍提升整体素质。五是开展“游客最喜爱的xx十大名菜”评选活动，适时进行推介和展示。六是整合全市旅游人才资源，有效吸纳我市旅游企事业单位中高层管理人员、基层服务明星，构建广安旅游培训师资源库，打造一流的培训教师队伍。在基础上深入旅游企业帮助开展岗位培训、技能培训和产品策划指导。七是以“诚信经营、优质服务、文明旅游”为主题设计调查问卷，开展游客满意度调查并适时公布结果，引导企业遵纪守法、诚信经营。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇八

在即将过去的2019年里，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1. 认真做好每一天的每一项工作。
2. 认真学习仓储知识，努力考试晋升。
3. 利用休息时间进行计算机培训。
4. 多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇九

你会发现你花的金钱和你得到的实物不太一致，是因为你购买了社会的服务，付给了服务人员的工薪。

现在分析一下你所感受到的服务的步骤过程和注意事项

1、咨询培训：活动会议，游戏，上机培训，比如，你和她近距离接触，只隔一个圆三人桌的桌子，她可以一边说一边写，自己有知识有系统，展示个你看的材料只需要一张a4的白纸和一只笔，40来分钟就可以写满一整张纸有条有理有系统有主题有计划。或者她需要的是远距离的将演，素材是一个投影仪，一块白板，一支油性笔，和一个powerpoint课件和一台电脑，和一个麦克风，这种远距离的当众讲话服务的是几百个人，难度比较大，也有高中毕业的人，但一定需要勇气。但是你要花时间来倾听，你会发现他们是有内含，有意识，是精神财富和物质财富都很富足却有很珍惜时间的人。他们会说我性格很内向，你会意识到她是备过课的，并且平时的话语中体会到她其实不是在和你大话家常，也不是在聊天。台上一分钟，台下十年功。还有微机室里的成本要高，为什么，你要给你的服务听众一人一台电脑，而且要建立局域网，在他的电脑上显示的东西会在你的电脑上面显示，但这不是电脑视频录像，是真人真讲，那么你在他讲玩以后可以应用他提供的计算机进行实际演练，这个成本就够高了，然后还会提供各种需要的素材软件和id号给你，方便你的演练。你怎样心理换位，你怎样归纳总结，把你的一套系统或文化流利的讲述给予愿意倾听并且愿意合作加入你们的团队，像这样来生存和发展。当然这些服务还设计到你所处处所租房供和房租一些基本住房服务业的基础。

2、餐饮服务餐厅的装修环境氛围，菜的色香味地方特色，音乐气息，室内的壁画，和服务员的服饰，礼仪，态度，仪容仪表，口音和上菜的时间都有不同的档次，所以会有不同的

价值和价格。蒙自源的装修有特色，地处石牌东，低价不低，播放清音乐，每人每餐十几元，较随和。小清河的川娃子的水煮鱼其实很朴素，每人均20元，也朴素。中关村鼎好电脑城的地价不菲，餐具很朴实像一中大食堂的餐具的形状，但是颜色是橙色的，先付钱，像食堂一样的，只有一个主题菜，人均20元，不是很有品味，但很随和，速度不如真功夫的快，也没有那么贵了。爸爸带我们去龙虾节，是在室外摆的外场，像大排档，音乐是黄品源的小薇的流行音乐，有叔叔，钟总的亲戚和钟建宇，李沁梅和她的妈妈，和上社从前的大排档差不多。

3、服装服务这个不仅是低价不同了，营业员服务的态度不同了。你比如上下九的衣服不仅可以试穿，营业员还会帮你穿衣服，帮你扣扣子，然后哪里有长线，他顺手拿一把剪刀就减了，如果钮扣掉了，他2分钟就给你缝好了，然后价格有平实的很，甚至有几元钱的衣服卖。几十块可以买的款式很新颖的衣服。与北京路的服装不同。北京路的服装店里面装了很多的电视视频，眼睛一看就全是模特的走秀，而且路上有古迹文物历史文字和一些法律的宣传活动。商标logo做成装饰品挂在路上。北京路的衣服不杂，可是标价特别高，衣服是可以试的，你几百块也可以挑得到合适的品牌服饰。服务的美梅很温馨，很有耐心，很年轻，很可爱，他们会穿店里面同等品牌的衣服，而且玻璃橱窗里面会摆模特，室内的装修也是和服装的特色相协调。北京动物园是一个服装批发市场的集合，衣服是不可以试的，如果你砍价，它会问你要多少，但他能给你一个高于批发价的合适价格给你，但一个前提，很麻烦的就是你必须知道你的腰围，身高，胸围，那里的营业员手里总会拿一把尺，他衣服不给你穿，但是会像裁缝一样的帮你量身高腰围，如果到中关村广场就更麻烦了，总是说你决定了没有，你决定了我才给你拿过来你试，你要想好再试，你试了你就一定要买。你决定了没有，没有决定买就不要试。而且非常自信的拿着尺子说你一定能穿。虽然这样，但是我不管怎样决定，不试就决定，难免会穿着不合身，不合适之后有会难过。北京的人卖衣服给你都会让你难过，因

为他们太理论。记得和汪玲去摩登百货，他试了很多件衣服，最后都不舍得买，最后还要打肖工的电话征求同意。我当时不该说她没有主见，其实我也不会一个女孩子还没看好就去试人家的衣服，但至少不同的是你这服务让人很满意，下回还会带客过来。她不和我一样，在石牌东逛逛还为几十块钱的有款式的时尚东西划价划破嘴皮，她会使劲的挑石牌东小女孩衣服的毛病。钟祥的品牌不少，妈妈带我去那些品牌店，不该逼着我试，我试过之后不满意她不应该付钱。我不能怪她付钱付的太让人难过，我只能怪我没决定买就不要试。我很难过，直到现在，我都不能接受妈妈付出这么大的代价也不能让自己开心，却一味的满足了外面的黑店。在北京大红门木樨园即使是品牌名牌的衣服都是可以划价和批发的，并不是说我逼你店你打个折，妈妈会说品牌的衣服怎样怎样，其实不知道有多黑，妈妈却说我没有时间我没有时间。当然木樨园是品牌却可以死缠难磨的，我们没这个条件，没时间走过去，出不起路费，就只能给精明人黑。

4、住宿住宿也是服务，我觉得不贪图豪华，但是最基本的就是做饭，洗澡，上厕所，有水有电，这是最基本的。至于什么管理费，卫生费，煤气费，有线电视费，网络线路费，电话座机费，这些是一小区最基本需要的。住宿服务一定有一份合同，一定有押金。如果违约，不是说逃避，而是一份违约金。在合同期满以前一定要交清水电费，不然给人感觉你是不是在屋里是死的。然后你在退押金之前一定要清干净你的财物。有个经验之谈，就是你在决定最后一个月租房的时候可以不用交房租，把押金当成房租，但是你需要跟房东说清楚，水电费你要付清。如果有两室一厅，而且地域环境比较好，价格实惠就可以商住两用。一个房间做仓库可以住人，一个房间做会议室，培训室，可以有计算机有白板油性笔，有课件，有投影仪，客厅就是有个前台，办公桌，电话和传真。就可以受到住宿服务的同时可以服务于他人。仓库同样可以做包装，生产等等，最基本的哦。室内外环境，风水，周边消费，和接触的人群资历不同，物业服务，交通通讯，室内装修设计风格，家用电器家具品牌陈列，管道，电路设

计都不同，这个级别比较高了，这个低了自己便想有点最求，高了，不免要受到地主的剥削。

然后他这样免费的服务两次，还会教你怎样注意卫生，把果皮丢在赠送的纸袋里面，然后会收一次纸带。他们会用双语来服务。形象和仪态都很专业，虽然是很卑微的职位，却给人不容轻视的感受。

没有沉淀什么，是因为接受了别人的服务，却没有学习和品味到她这种档次的价值，这样对青春的燃烧是一种体验，如果对次没有品味，变可以说是一种虚度；但是对于一个善于学习，有内涵有经济头脑的人来说是一种创业机会和经济手腕，这些都是成功人式的家常便饭，如过你不能成功，那么你就会和社会的共享掉很大的档次，从此划分出了社会各界人士的层次，对于一个有修养的人来说，他可以陶冶到人的情操，促进家人，合作伙伴的沟通，但如果没有自知之明会得不偿失，如果没有一定的品位，还会受到不法服务行业的坑害，从而沉淀不到物质财富的同时，沉淀不到精神财富，甚至会受到精神损失，从而沉淀不到财富而导致贫穷和疾病。所以，消费要有精明的头脑才能有价值，受到服务要学会心理换位思考，能对身边的值得你尊重的人付出同样的服务，和通过服务行业来接触成功认识，从而聚集人格，人脉和财富。我们还年青，应该过先苦后甜的生活。

服务行业遇到投诉的心得体会通用篇十

5天时间，听到了国家总局研修学院杨秀松教授（规范起草人）主讲的《餐饮服务食品安全操作规范》；辽宁省鞍山市局副局长刘淑妹主讲的《餐饮服务食品安全行政处罚程序与执法文书》；沈阳市食品药品稽查支队副支队长张春伟主讲的《餐饮服务食品安全监督与稽查》；广州市食品执法分局重大活动保障科洪文华科长主讲的《重大活动食品安全监管》；南昌市局食品药品稽查支队支队长（教授、硕士生导师）徐艳钢主讲的《食品安全事故应急处置》；还引入了鼎新集团

质量控制体系的高级管理人才刘成章博士讲授《企业食品安全管理》。学习内容丰富、课程安排紧凑、培训紧张有序。

各位授课老师都有着深厚的理论功底和丰富的实践经验，授课方式也是丰富多彩，让学员们在快乐中学习，在学习中收获。大家普遍认为，此次培训主题明确，师资力量配备合理，授课方式新颖。比如，总局研修院杨秀松教授，在谈到餐饮服务操作规范时指出，总局将在今年新出台一部规章、一个大纲、一套教材、一个题库、一个系统，促进企业履行主体责任，解决基层监管难题。鞍山市局杨淑妹副局长以自己丰富的办案经验告诉我们办案须严谨，但严谨中又不失灵活，教授了我们如何把握两者之间的关系。授课老师们讲的都是我们基层监管人员最想知道的事，谈的是我们最想解决的问题，教的是我们最适用的技巧，大家受益匪浅。

当今社会当今社会矛盾凸显、收入分配不公、干群关系紧张、食品药品不安全风险大量存在、监管系统改革频繁等等因素，导致很多人思想浮躁、诚信道德缺失。本次培训，授课老师们还教授了我们如何做人、如何履职、如何自我保护等方面的知识与技能。刘淑妹副局长教授我们要时刻牢记我们的职责使命，认真履行自身的工作职责，勤奋工作，严格按照法律程序办事，努力提高办事效率，真正做到“在岗一分钟、尽职六十秒”，在工作中不仅要提高自身的业务能力，确保广大群众的食品安全，更要学会利用法律的武器保护自己在监管过程中不被失职、渎职。

当前党和政府把食品安全问题提升到一个空前的高度，社会关注度高，舆论燃点低，国务院在2020年的食品安全重点工作中指出要实施餐饮业质量安全提升质量工程。“民以食为天，食以安为先”，只有解决了老百姓吃的问题，国家才能安定团结，国家的发展才能更稳更快。作为一名餐饮服务监管工作者，不但要有高度的责任感还要有神圣的使命感。我们的工作不但关系到个人的荣辱得失还关系到千家万户的健康。因此在工作思想上首先应该和党、国家及上级主管部门

保持高度一致。围绕年度工作重点，以强有力的工作队伍、扎实的工作作风、饱满的工作热情，推动餐饮业质量安全稳步提升。

总之，这次培训让自己真正“学有所获、获有所得、得有所用”，也将是我人生征途中的一个充电器、一个加油站、一盏航标灯……我将以此次培训为契机，加强学习、提高素养、与时俱进、开拓创新，使自身工作再上一个新台阶，不辜负领导对我的关怀和帮助。