

2023年服务大局服务群众心得(大全9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

服务大局服务群众心得篇一

20xx年11月7日桂林银行学院组织我们参观了桂林银行的优秀网点，我们参观了桂林银行营业部。虽然之前培训也在桂林银行进行过，但是没有真正了解桂林银行营业部。从进入大堂开始，感觉完全不一样。桂林银行真的太棒了！优雅的办公环境，高品质的服务水平。彰显了我们桂林银行强大的生命力，我们桂林银行肯定会成为一流的商业银行！大堂经理会心的微笑，热情的接待，是其他很多银行都做不到的。综合柜员专业的服务能力，高效的服务品质，奠定了桂林银行高速发展的基础。

接待我们的是总经理助理，总经理助理现身说法，讲述了她在桂林银行的职业晋升之路。她说虽然自己不是每一项都是最强的，但是她能够保证自己每一项都做得比较好。没有特别明确的职业生涯规划道路，这都是桂林银行给予她的。进入桂林银行，会逼着自己不断学习，不断进步。如果自己不努力学习不进步，就感觉到自己随时会被淘汰。桂林银行是一个人生的大舞台，只要你的心有多宽，你的舞台就有多大。在桂林银行，晋升之路是公平、公正、公开的，只要你有能力，海阔任鱼跃，天高任鸟飞！

我们首先要端正自己学习态度。取其精华，去其糟粕，努力，认真学习业务操作，为以后自己的工作打下坚实的基础。正所谓：“态度决定一切”，在工作中，一开始觉得所谓的小事情根本不算事，可是在以后的结果上却证明人应该从最基本

的事做起。认真的态度往往造就更好的成果。人真正的充实和感悟，也来源于坚持的精神。在银行工作这样的平台下，没有所谓的得失、成败。因为“坚持”永远比“选择”更重要。每一个人都是优秀的，进入了这个优秀的群体，就要更加懂得坚持的可贵。以后工作的道路还很长，正是需要这样踏踏实实的努力和认真，才能不断地生子我精神和态度。

其次，我们要树立好全心全意为他人服务的理念。微笑服务，礼貌待人，更是银行业作为特殊的服务行业所推崇的。基本的职业道德要求我们银行业要全心全意为每一个顾客服务，遵守职业操守，树立良好地服务形象和相关礼仪。通过不断的学习，我体会到微笑服务带给顾客的满意度和带给自己的欣慰感和荣誉感。银行业是为广大人民群众服务的特殊行业，良好的职业形象和服务心态直接影响着我们工作的氛围。这正与当今大时代背景下的和谐的发展观相挂钩，真正的和谐，来自于我们工作中的真心沟通和全心服务。微笑服务，礼貌待人，不仅仅是职业的需要，也是我们工作的价值取向的需要。所以树立正确的价值观和职业理念对我们来说至关重要。

严重后果。由于银行工作的特殊性，和明显地要求我们要遵循自我道德原则和严格遵守相关的法律法规。遵循法律法规和职业道德所必需的，坚决不触碰违法行为和违背职业原则的行为。不能因为私利而有损他人利益和集体荣誉，不能因为一时权宜，而影响今后的发展。我们应该防微杜渐，从小事做起，从最近本做起。通过文件的学习，我深刻的认识到“勿以善小而不为，勿以恶小而为之。”这一句警句。我作为银行工作者的一员，要严格保证自己的职业操守和遵守相关条例，谨防因为一时大意而给集体和社会造成重大损失。

感谢桂林银行组织我们近距离的观摩了桂林银行优秀网点，让我们学习到大量课堂上学习不到的知识。我也会朝着优秀银行职员的目标而努力！

服务大局服务群众心得篇二

一、统一思想，领导高度重视

社区党支部高度重视党员志愿者服务队的建设以及党员志愿者服务活动的开展，专门召开了党支部会议，研究和部署党员志愿者服务活动的安排，特制定了党员志愿者服务活动计划，务求从思想、行动上保持高度一致，做到领导重视，干部职工团结的良好势头。为开展好这一活动，我们积极做好宣传工作，利用宣传栏等形式在全社区范围内广造舆论、营造氛围，力求扩大影响力度，弘扬志愿精神。

二、积极开展党员志愿者活动

党员，担任党建工作指导员、联络员，充实党员志愿者服务队伍。通过社区党员和社区共建单位党员志愿者活动共搞，资源共享、合作共建的运行机制，推进城市党建工作。通过政策义务宣传队，经济建设奉献岗等形式帮助群众，服务经济发展。通过建立党员义务巡逻队等，服务社会和谐稳定建设。通过参与环保宣传、扶贫结对等大型志愿服务项目，发挥党员志愿者在奉献社会、弘扬正气方面的作用。

三、夯实社区基础 着力组建党员志愿者队伍

党员志愿者服务活动是以“奉献、友爱、互助、进步”为宗旨、以志愿服务为主要形式的一项社会主义群众性党员活动。随着社会的不断发展，党员志愿者活动已成为参与社区服务管理的一支重要力量。社区党支部对全体党员进行了志愿者行动动员，要求全体党员以身作则，率先行动，积极投身于这一行动中，群力群策，响应上级号召，争取圆满完成任务。同时借我们的志愿服务系列活动的广泛开展，进一步扩大党员志愿者的影响，弘扬社会新风，促进两个文明建设的协调发展。

服务大局服务群众心得篇三

为强化基础护理，提高护理质量，科主任和护士长不辞艰辛，积极带领，全体护士牢记“以病人为中心”的服务宗旨，扎实推进优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、”的目标不断前进，作为刚到科室的一员感受颇多：护士长每天在病房巡查，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。从活动开展以来，上到院长主任，下至病房的护士们都非常重视这项工作。活动的开展也更加拉近了护士与病人之间的距离，让关系更加的密切，更加的亲近。

现在通过开展优质护理服务，我们也变被动为主动。最突出改变的是：护士长改变了我们的排班模式：现在实行的是小组包干责任制，由责任组长负责本组全面工作，全科护士全部进入到责任小组中，做到人人有职责，人人有分工，并在病房门口实施挂牌，让病人对责任护士和管床护士更加熟悉。通过护士长对护理人员工作的合理安排调整以及大家积极的参与，我们加强了对输液病人的巡视，主动输液、换液和加药。

工作开展以来，呼叫器呼叫现象已明显减少，这样既加强了我们的责任心，也使我们在巡视病房的过程中，能够及时了解病人的需求和发生的病情变化，及时处理，增加了病人的安全感，同时还可以减少陪护，减轻病人的负担，保持病房安静。护士不断巡回在病房，主动及时的为患者提供护理服务。患者及家属们提到护士就连声说“不错不错”，患者们也越来越多相信护士。

现在根据科室病人病情的需要，很多病人都要做一系列的治疗。

一方面为了方便病人，另一方面为了更能让病人体会到我们优质护理服务的特点，我们把以前排队做治疗的形式改变为服务到病床前，让病人不会再为了能够早点做治疗而很早就

要去排队。这种服务一实行，立刻得到了病人的肯定，也表示很满意。

我们改变了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。护理人员的增加，护士压力减轻了，护士也越来越满意了。优质护理对护士的要求也更高了，护士要用扎实的理论知识为患者做健康教育，要用精湛的技术赢得患者的信任。优质护理使患者更信赖护士了，护士的价值也得到了充分体现。我们也会更加努力的做到让病人更满意。

服务大局服务群众心得篇四

很早就有找份兼职做的想法，这次春节终于如愿，在一家刚开业的商场当一名临时营业员，从一月十七做到二月十三，也就大约在春节前后十几天，商场工作心得。

工作的主要任务就是加货，整理货架，引导客人购物。一开始很不习惯，还有一种上当受骗的感觉，因为营业员的职责和我想像中不一样：想像中，营业员就像一个商场导游一样，帮助客人了解商品，引导客人购物；然而实际上，营业员还承担着更累的活，那就是办货上货。

可能是商场不够大的缘故吧，原本这些上货之类的活是不用营业员做的，那是促销员的责任的，然而在我们那里，促销员是没几个的，更何况在我们本来就人烟稀少的食品部。再加上商场刚开业不久，很多方面的设计或则安排都还不到位，自然而然，许多义务献血的工作就落到我们头上了。所以，在大多时候是既累又很无聊的。

知道了一般超市的运作模式，知道了营业员与促销员的不同，知道了怎样订货(订货单是我负责写的)，知道了怎样与零售商交流，知道了怎样开购物单(我在烟酒柜做过一段时间，那里需要开单买烟)，知道了人事文员的基本责任，知道了怎样

打称.认识了打价机，认识了打孔机，还有那一群直爽的朋友。

大年三十那天晚上，公司组织活动，我就是和他们迎接到来的，我们在餐厅笑啊，说啊，唱啊，还吃了好多好多菜，喝了好多好多酒，真的是不同寻常的体验和他们在一起，没有竞争，没有猜忌，有的只是简单直白。

服务大局服务群众心得篇五

毕业了，经过面试考核，我非常幸运的进入到了xxx银行工作，成为了一名银行柜台服务人员，为众多的客户办理业务，解答疑难问题。

想要做好这份工作，也是需要有恒心毅力，因为银行面对的是不同的人群，不管客户是怎样的人，我们都需要尽可能的让客户满意，不能让客户感受到任何不快，毕竟每一个客户都是需要尊重。我作为一个新人，遇到过很多客户，与他们沟通困难，解决不了问题，他们太过执着，我做的并不对。

每次遇到这样的客户，心情都很差，但是经过了几个月的工作以后，我调整心态，耐心对待每一个客户后，发现其实客户都是比较容易沟通的，不过在沟通的时候要从他们的角度考虑问题，分析问题，然后在解决他们心中的疑问，给客户多一分尊重，给客户更多的机会，让他们减少不必要的矛盾。

现在银行服务业务有很多，需要我我们做的事情也很多，服务需要我们每个员工都具备，有礼仪，懂礼貌，知进退，明是非，在接人待物方面不能傲慢。给客户一份尊重，给他人一份关怀，才能够收获客户的好感，虽然每天都要保持微笑，甚至经常为了保持礼仪非常累，但是却不能少。

这是银行的策略，我们就是执行者，为众多需要服务的客户提供帮助，每天进进出出的人很多，我们就必须要做好自己的事情，对自己的工作都一份责任感，任何时候都牢记尊重

客户，不能与客户计较，在工作中遇到不开心的事情很多，不能经常把这些负面情绪放在心中，这只会给我们自己增加负担，不断的包袱会把我们压垮。

银行需要学习的东西很多，有业务上的，也有沟通上的，更有人际交往方面的，在银行时刻都需要保持一颗谦虚的心。去学习，接受他人的教导。只有在岗位上学的多了，我们才可能有更大的成就，永远不要认为自己有多么出众，骄傲自满，只会让工作的路越走越窄，我们必须要学会在工作中分析，学习，才能够在银行做好工作。

虽然银行的工作压力不是很大，但是也不能少了进取之心，不能缺乏自强的奋斗只有愿意不断进步的人才可能走的更远，哪怕是一个新人也一样要面临很多选择，适合的岗位才能够给我们提供更多发展机会，才能让我们不断努力，或许我们走的不远，但是我们却能够一直坚持下去。服务工作虽然不好做，需要灵活应变，但是也需要尽职尽责，做好每天的任务，只要我们做到让客户满意，自己安心，又怎么可能做不好工作。

服务大局服务群众心得篇六

五月八日，黄冈市农村信用社2015年第一期优质服务培训班正式开班，我有幸成为九十八名受训员工当中的一名。通过聆听张晓红老师的讲课，我对优质服务有了更深层次的认识。以前认为“只要对客户微笑，认真办理业务”就算是优质服务了，现在才明白，这些仅仅算是我做为一位银行业从业人员的基本服务，还远远达不到优质服务的标准。

张晓红老师说：“服务有四种境界，达到并超越客户的期待只能算是基本服务，更进一步的还有满意的服务，超值的服 务，以及难忘的服务。”而优质服务的水准线在哪里呢？在满意的服务与超值的服 务之间，只有做到了超值的服 务才能算

是进入了优质服务的殿堂。银行业的服务从以存折为主的1g时代起步，花了十多年的时间才进入到以银行卡为代表的2g时代，却是以飞一般的速度迅速进入到以服务竞争为核心的3g时代。目前市场上金融业服务趋同性日趋显著，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些便民设施、微笑加站立服务，这些形式上的举措、表面上的文章已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转从业人员的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。像招商银行就凭借他们23度的优异服务和扎实的专业技能从众多银行机构中脱颖而出，不仅赢得了客户青睐，也赢得了更多的效益。可见为客户提供优质的服务，是我们信用社发展的内在需要。为信用社培养更多的优质服务人才，是我们的立社之本。

做好了服务就是切实做到了敬业。工作中一定要有良好的服务心理，不要认为为别人服务是一件低下的事。首先自己要快乐，快乐是可以传递的，其次要专心，用心用智用情去服务，重要的是学会感恩，对客户心存感激，对单位心存感激，对生活心存感激。有了良好的服务心理，我们才会有完美的工作态度。对待客户主动热情、细致周到、恪守规范，那都是自然而然的事。当客户在办理具体的业务时，我们不仅能做到文明有礼，更要做到又快又准，缩短客户等待的时间，让他们感受到我们对业务的熟悉程度，提升他心中对我们的信任感。当客户希望我们为他提供理财建议时，我们能根据客户的实际情况、实际需求、经济能力，理由充分、分析透彻地给予建议，用我们良好的专业素质让客户感受到关心和尊重。做到这些，我们就能实实在在的把基本服务提升到满意、超值甚至难忘的程度。做到这些，我们就能实实在在的为信用社的发展贡献一份力量。

篇一：优质服务心得体会

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供

优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有何用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。微笑是对客户最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到棠树信用社接受我们的服务。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

篇二：

一、努力完善美好的教师形象

1、努力塑造良好的教师仪表形象

美国心理学家研究结果“像什么”比“是什么”更重要，既然选择了教师这个行业，那么我们就得像个教师，就得具备教师应该具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体现在交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，应该时刻牢记尊重对方，考虑对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个人民教师，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依赖你，我们应该给家长一种“稳”的感觉，让他们把孩子放在我们这安心。

2、微笑伴我行

微笑是一种人人都懂的体态语言；微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳；幼小的孩子需要我们的呵护，应多给孩子一些微笑；这些道理大家都懂，但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们必须努力做到不把自己的情绪带到工作中来，这里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的企业将面临倒闭，当时他会是一种怎样的心情，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不知道这个事实的存在，直至他以这种乐观积极的态度再次取得成功。那么他是怎么做的呢？原来他家门口有一棵大树，每次下班回家前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢？他在将自己

所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他的家人是多么的幸福。那么我们不妨也试试这个办法。

二、对照先进，寻找差距，努力创新，提高自我

也会脱口而出等等所有这些都值得我们深刻反省。教师的一句话、一个举动都将影响到幼儿的一生，我们应该认识到自己肩负的重任，时刻以优秀本站为您提供大量免费范文！教师的先进事迹勉励自己，对照自我，寻找差距，不断提高自我，特别是作为年轻教师，更应该多向老教师取经。有的年轻教师包括我自己有了疑惑，有时会因某些顾虑而羞于向老教师请教，这是多么愚蠢的想法，我们应放下包袱，多向书本学习，多向老教师请教。

当然只走前人走过的路，我们只会停滞不前，没有创新就没有活力，就没有发展，年轻的我们更应具备挑战问题的勇气，勇于创新，敢于跨过前人的足迹，再攀历史的高峰，用自己的青春和热血谱写新的篇章。

后的每一天。

篇三：

云霞开锦绣，万物启芳华！时值初夏，正是充满生机和希望的时节，为了积极响应医院开展深入贯彻卫生部“优质护理服务示范工程”的活动要求，在“5.12”护士节纪念日那天，我院召开了“优质护理服务示范工程”动员大会，伴随示范病区的三位护士长签署的责任状，我院的创建工作正式拉开序幕。

我科作为第一批示范病房，为创建“优质护理示范病房”进一步落实有效规范的护理措施，让护理服务更贴近患者、病房、社会，从而提升护理形象。根据本科室的特点，在护士长的带领下针对如何开展优质护理服务，护士长组织全体护

士利用休息时间进行了多次讨论，大家统一思想，我们改变了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。重新调整岗位职责，实行整体护理分管床位，保证床位分配到人、各项护理责任到人。责任护士主要完成基础护理工作，如生命体征测量、病情观察、晨晚间护理、功能锻炼、出入院接诊等，并协助患者生活及饮食，如喂水喂饭、擦身抹洗、大小便等生活护理；治疗护士全面评估患者病情变化，按照护理程序完成患者的临床护理工作。同时，护士长对基础护理内容进一步细化，对分级护理的基础护理措施作出了明确规定，并制订了每日和每班的工作重点。在分工明确的基础上，强调护理小组之间的协作精神。

(2) 在进餐前，各位护士共同协助患者就餐，了解患者进餐情况；在临睡前，了解患者的心理情况，对睡眠质量较差的患者，提前做好睡眠指导护理，保证患者的睡眠质量；对于生活自理能力差的患者要给予重点护理，协助一切生活料理，如入厕、脱衣、盖被等通过明确职责、细化工作流程，保证了患者得到高效、全方位的护理。最让患者深有体会的是基础护理明显到位□3a床的李爹爹因心衰住进了我科，同时因患有痛风，在饮食上必须非常注意，入院接待他的护士特意打电话到餐厅说明此事，要求餐厅师傅配餐时特别注意，患者家属看在眼里，非常感动，连声向护士道谢；还有16床的付某也是患有心律失常、短阵室速的患者，同时心脏衰竭，长期血压偏低，在家不舒服也一直没敢洗头，护士长亲自解释做工作，在经同意后要求帮患者洗头，结果就为了这事，患者非常感动如此这般的例子数不胜数。我们用行动实践着“优质护理服务”的贴心工程。

护士们通过自己掌握的专业知识，在照顾患者的饮食起居的过程中，不但能及时发现问题变化，同时可起到心理安慰的效果。许多患者反映“花钱请护工家属还不放心，现在好了，有护士帮忙，只需打个电话就行。”两个多月的工作下来，病房大部分的患者都说：“你们上班挺辛苦的，工作量大，

可你们不但没有怨言，而且服务质量也是一流的。”这段时间以来，科室好人好事层出不穷，精彩亮点比比皆是，护理满意度提高了，一张张康复的笑脸，一声声真心的感谢，包含着护理工作无数艰辛的付出。多少护士加班加点，迎晨曦而来，披星月而归，多少护士把委屈和责难埋在心底，把满意和微笑留给患者，她们正用一言一行谱写护理优质服务的新形象！

优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

篇四：

从优质服务开展以来，很多让我发自内心的感受和想法。每个人也为其自己对优质服务的理解而作出了自己特色的优质举措。而我觉得加强沟通是共建和谐医患关系的重要内容之一，因为沟通是架起医患关系的桥梁，作为医护人员应主动营造医患双方相互尊重、相互沟通、彼此配合和共担风险的医疗氛围。

首先，要建立医患信任关系。尽管医患关系不和谐的成因有多种，但医患之间缺乏真诚的信任仍是主因。目前，因为种种原因，不能满足患者对多元化医疗服务的需求，使患者信任度降低。建立医患信任的主导是医护人员，只要我们切实转变服务意识，做到认真诊疗、合理用药，帮助患者早日康复，才能在工作中偶有失误的情况下，也能得到患者的理解。

其次，医务人员须与患者真诚沟通，。因医务人员不愿与患者沟通，或者不会沟通、沟通不到位而引起的医患矛盾占绝大多数。所以，改善医患紧张关系，应从规范我们的行为入手，强化医务人员的沟通意识，掌握沟通技巧，真诚与患者沟通。医患沟通并不复杂，只要在患者就诊、住院、检查、出院或存有异议时，多说一些安慰、解释、鼓励的话，就可以收到良好的效果。

第三，医务人员的责任意识要通过细节服务来体现。由于医疗服务维系的是患者身体健康和生命安危，医务人员对工作忙累不应有任何抱怨。因此，应强化医务人员的责任意识和服务意识并要从点滴做起。

6月11日，我们参加了卢氏联社组织的规范化导入培训班，我受益匪浅。看似平凡而普通的柜台业务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值，现就服务谈谈自身的感受。

首先，我们要在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变，机械地重复浅显的服务流程往往在不知不觉中导致客户的流失。要细心的记住来我行办业务的高端客户和老客户的名字，这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美，要做好潜质客户的识别。从细节和小事培养自身的洞察和控制能力，寻找每一位客户与其他客户不同的细节，尽量为每一位客户提供差别化的服务，往往温馨的人性化服务就是体现在服务的每一个细节之中。处事机智巧妙，从容自信，真正做到了超越平凡，追求卓越。这就要求我们要有很强的集体荣誉感和归属感，要通过自身的服务感染每一位临柜的柜员，激发团队良好的服务氛围。另外要善于解决突发事件或客户纠纷，对客户问题的有效处理将更能增强客户的满意度。其次，做好优质服务必须深刻领会服务的内涵。服务既是一门语言艺术，更是对客户的一种感情和态度。贯彻“以客户为中心”服务理念，关键是要培养对客户的感情问题，积极营造满足客户需求，保证客户满意的文化氛围。时时处处都把客户的愿望、需求、权益放在心上的员工，温馨的话语就会从内心自然流露，心相通话相投，服务工作就没有做不好的。

最后，服务需要注重细节。一位管理学大师曾经说过，“现在的竞争，就是细节的竞争。”细节影响品质，细节体现品位，细节显示差异，细节决定成败。市场竞争日趋激烈，银行之间产品或服务在大的方面差别不大，差别往往在细节里，成也细节，败也细节。一个真心实意地在细节上下功夫的银

行，其产品或服务的品质也一定非常优秀。的确，细节就是我们服务的细枝末节，就是我们服务过程中的点点滴滴。而一个完美的令客户满意的服务过程就是由这样的一个个细节构成的，任何一个细节出了问题都会使服务出现瑕疵从而造成客户的不满意。

通过这次学习，使我进一步了解了优质服务的深刻含义，我会把这次学到的知识灵活运用到实践中去，争做“优质服务文明”窗口，尽心尽力接待每一位客户，尽职尽责办理好每一笔业务。

篇一：微笑服务心得体会

美学家认为世界万物中人是最美的，而人的言行举止中微笑是最美的。微笑，是一种美丽的心情；是一种坚强的意志；是一种人生的态度；是一座通向成功的桥梁。

有人说，微笑很简单，只要嘴角上翘就能做到。有人说，微笑很难，难在持之以恒天天做到。我们生活在这个世界上，如果能把一个甜美的微笑挂在脸上，那么这个世界也将会更加美好。一个真诚的微笑，可以打动多少善良的人，赢得多少真诚；一抹自信微笑，可以征服全世界；一个温暖的微笑可以点亮多少冷漠的心灵；那么，不管是简单还是艰难，微笑都应该成为我们每天工作和生活的的重要内容。

可是，这么美好的事物却常常被我们不经意的忽略了。在日渐繁重的工作和不断增加的工作、生活压力之下，在社会对我们的要求越来越高之时，在年复一年，日复一日重复的生活、工作中，我们的激情逐渐减弱，我们忘记了怎样保持微笑。就从现在开始吧，我们要时刻保持微笑，让别人看到我们的微笑。真诚微笑是一种风格，微笑服务更是一种理念。

就从这一刻开始，当我们迎接老朋友时，请微笑吧，微笑能使老朋友更信赖我们；当我们接待新朋友时，请你微笑吧，

微笑能令新朋友迅速消除疑惑，接受我们；当我们与别人发生矛盾时，请微笑吧，微笑能抚平愤怒、化解矛盾，亲切的微笑能使对方感激莫名而对我们肃然起敬！

我们知道，人生并非坦途，我们也会有伤心，也会面对挫折，我们并不能时时刻刻保持好的心情。但是不管是为了自己，为了我们的朋友，还是为了我们工作，我们都要学会控制自己的情绪，保持良好的心态，保持微笑，用微笑来回报生活，回报关心我们的朋友。地球上惟有微笑才会构造美的和平，他人的微笑导致理解，自我的微笑则是心灵的净化剂，忘记微笑是一种严重的生命疾患。一个不会微笑的人可能拥有名誉、地位、金钱，但一定不会有内心的宁静和真正的幸福。我们往往因成功而狂喜不已，或因挫折而痛不欲生，但是我们千万不要将微笑遗忘，惟有微笑能使我们享受到生命底蕴的醇香，超越悲欢。

微笑吧！微笑是清晨的一抹亮丽的阳光，微笑是雨后的绚丽的彩虹，微笑能净化我们的心灵，宽广我们的心胸。微笑吧，朋友，只是轻轻地牵动嘴角，我们的脸上就会带着微微的笑意，捧出我们的热情，真切地向朋友昭示诚信。

你还等什么，就从现在开始，从你我做起，让别人看到我们的微笑！

篇二：

队”。面对司机，自然的微笑会给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，根据多年的工作经验，我体会到了一些微笑服务的经营法则。

一、微笑服务的作用

微笑服务可以使服务对象需求得到最大限度的满足。能够给服务对象以精神上、心理上的满足。实践证明，笑脸增友谊，

微笑出效益。

二、微笑要发自内心

笑有很多种，要笑得亲切、甜美、大方、得体，只有对服务对象尊敬和友善及对自己所从事工作的热爱，才会笑容满面地对待每一位顾客。

微笑服务作为工作规范，应贯穿在工作的全过程，顾客是“上帝”，我们在岗位上，应该把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位宾客服务，要把学到的微笑礼仪应用到工作中去，不要把生活中的各种情绪带到工作中，以实际行动，从现在做起，从点滴做起，用微笑去服务过往司乘人员，把工作做得更好。

篇三：

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

一、收费人员与司乘之间

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持

续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。

二、收费员与收费员之间

意，充分显示一个团队的整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”，我们窗口是收费窗口，可我们的微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风，在冬天，一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光，即使隔着窗，微笑拉近了我们与客户的距离，消除了我们之间隔阂。试想，倘若窗内是一张冷若冰霜的脸，谁愿意看你的脸色办事，谁能对收费管理所留下美好的印象？，微笑服务是每一位收费人员共有的名片。

请不要吝啬你的微笑，因为“微笑”让你我如此美丽。

篇四：

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有有什么用呢？因此，微笑服务，

还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。

微笑服务同样也是一种无形资产，并且蕴藏着商机。据报载，美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经12年没到你的店来了，12年前，我每周都要到你的店买东西。可是，有一天，一位店员满脸冰霜，态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了”老板听完，赶快道歉。老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么，12年就是1.56万美元，按照最保守的估算，他至少损失了1000美元，而这仅仅是因为缺少了一个微笑。由此可见微笑服务之重要。如果连起码的微笑服务都做不到，又怎能得到广大客户和社会的信任与支持呢？只有真心服务群众，把群众当成自家人，你发出的微笑才会自然甜美，群众才会买你的“微笑”。要向服务要效益，向服务要发展，真正为客户创造一个温馨、舒心的环境。微笑服务应该成为我们信用社员工甚至所有工薪人员的座右铭。

告诉了她，她马上要求我把假钞还给她，我跟她说：我们收到假钞必须没收的，这时她非常生气地说要把钱全部拿回头不存了，还说了些难听的话，面对他那愤怒的眼神，粗糙的话语，我们没有生气，还是面带微笑耐心地向她解释说：没收假钞是我们的职责，目的是为了更多的人不受假钞的侵害，如果你不想假钞再流向社会害人的话，请你配合我们的工作。最后她终于被我们的热情感动了，另摸出了一百元凑足三万元存了定期，并说：“你们信用社的服务太好了，还正规，我放心，下次我还到你们这来存钱。”经过这件事，让我感觉微笑不仅是全世界通用的语言，还有一种无声动人的音乐，更是人类一种高尚的表情，它永远是生活里明亮的阳光。

服务大局服务群众心得篇七

“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。

服务大局服务群众心得篇八

作为一名新的志愿者，我第一次参加了志愿者活动，为此我感到很兴奋，以前的我总是为没有这样的活动而感叹，现在终于以一名志愿者的身份参加了活动，我感到非常的快乐。

首先我们在__广场进行了志愿者的宣誓活动，我正式光荣的加入了志愿者的行列，此时我的自豪感真的是无法用语言形容。之后我们被分到在__边捡垃圾，同学们都充分摆脱了娇气的性格，发扬不怕苦不怕累的精神，充分展现了志愿者的风采。

这一次的活动，同时让我对环境有一场深思。环境污染是指人类直接或间接地向环境排放超过其自净能力的物质或能量，从而使环境的质量降低，对人类的生存与发展、生态系统和财产造成不利影响的现象。具体包括：水污染、大气污染、噪声污染、放射性污染等。随着科学技术水平的发展和人民生活水平的提高，环境污染也在增加，特别是在发展中国家。环境污染问题越来越成为世界各个国家的共同课题之一。

在这次环保志愿者活动中我了解到好多以前不曾遇到的问题，锻炼了自己在炎热的环境下，发扬不怕苦不怕累的精神努力地做好我的工作。通过这次活动我认识到了志愿者的高尚与奉献精神，我相信我会一直带着这种精神参加到以后的志愿者服务中去的。环保也是可以从身边做起的一件小事情而已。日常生活中我们只需一点点的小小举动，带给地球的却是大大的反响，保护环境从我做起！

环保意识是现代人的重要标志。为了我们共同的家园，我们每一个人都应该也必须有勇气站起来对大自然做出，用我们的双手使地球母亲恢复青春容颜，用我们的行动来感动大自然，用我们的实际行动来保证我们长寿的校园永远美丽，干

净。但自然并不仅仅是做出，更应是以行动来实现我们的。多弯弯腰捡捡果皮纸屑，多走几步，不要穿越绿化带，践踏绿地。

“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”，让我们从我做起，从小做起，从身边做起。

服务大局服务群众心得篇九

春节，是一个让所有人魂牵梦绕的节日。它寄托着思念，满载着期盼。

平时凝静的火车站也要开始热闹起来，负责火车站的工作人员们也要开始忙碌起来。经过一年的离乡别井到外打工的外来务工人员也要准备回家过年，与家人团聚，解决平时的思乡之情。因此，火车站不仅仅需要一批工作人员去为他们服务，更需要一批不求回报的志愿者们去做义务劳动，为他们服务，使他们能尽快回家与家人团聚。为了在打造“平安春运、和谐春运”曲靖20xx年春运期间，铁路团组织积极整合社会资源，共招募、培训了300余名青年志愿者，在全市铁路、主要客运车站的各个岗位上，为旅客提供全天候志愿服务。我感到非常的荣幸，因为我也参加了这一次的春运志愿者服务的行列当中。而且这一次的活动给了我巨大的感受。

自从我成为了一名春运志愿者之后，深深感受到了离家在外的游子那种对家、对亲人、对团聚的渴望。

记得那天晚上，当一名旅客向我询问能否买到回乡的火车票时，那焦急的神情打动了。他说他刚拿到务工的工钱，就直奔火车站买火车票，就是希望能够早一点回家。看到他双眉紧缩，生怕买不到回乡的车票，我把他带到发售全国票务的售票处并安慰他：“放心，一定可以回家过年的。”并报以诚恳的微笑，听着这话旅客一下子也平抚了许多。

目睹到了人们匆匆返乡的身影和春运铁路工作者的艰辛，当我作为一名志愿者服务铁路春运，我也认识到自己服务的重要性。为了能够让每位顶着萧瑟寒风进站乘车的旅客能够安全、顺利地回家过年，我们积极引导旅客进站上车，耐心的解答旅客提出的各种问询。无论工作多么艰辛，在服务旅客时我们的脸上永远洋溢着微笑。看着旅客们踏上归乡的征程，我们的心情是快乐的，我们要用我们的努力和微笑温暖了整个春运，温暖每一位乘车旅客的心。看着每一位被我们帮助的旅客顺利进站，听着耳边传来的一声声“感谢”，我们的心中洋溢着自豪和满足。也许我们做的只是一些小事，也未必能给春运的困难带来什么多大的帮助，但是能够陪伴那些思乡的旅客一起等待，并看着他们踏上回家的列车，心中很是温暖。也许这就是我和我的志愿者伙伴们坚持在最艰苦的岗位上的源动力。

我记忆犹新的是那一次帮助一个旅客搬运行李，送她上车。那人为表达谢意，从钱包里掏出钱递给我。我是志愿者，而不是来挣钱的，我笑了笑，摆了摆手，微笑地说：“不用了。”转过身向着服务点走回，这天阳光明媚，我用手轻轻擦去脸上的汗珠，穿在身上的义工服在阳光照耀下特别醒目，回来的步伐也显得特别轻盈，快捷。原来，帮助别人的感觉是这样的舒畅，快活。志愿服务工作中，为旅客送开水是最简单的任务之一。“虽然送开水很简单，但能为旅途劳顿的人们提供力所能及的帮助，我们很高兴。”与我同行的一位志愿者说，“从旅客的笑脸上，我能感觉到一股股温情在旅客心间流淌。”在火车站“志愿者服务台”这个岗位上，像我们这样的志愿者每天要为上千名旅客送去开水，有人笑言：“志愿服务这些天，倒的水比自己之前10多年倒的水都多。”铁路春运工作要面对成千上万的旅客，接触各种身份、职业的人，满足不同的需求，解决各种困难，提供不同形式的帮助和服务，这是对铁路服务工作的考验，也是对青年志愿者个人能力的考验。与我同行的志愿者说，通过志愿服务，自己“更好地了解了铁路和铁路春运工作，体会到了铁路工人的辛苦”。与他们一样，我的收获也很大。在志愿者工作

当中，我认识了这样的一位“小朋友”小魏今年只有14岁，是一名中学生，也是火车站今年年龄最小的志愿者。由于长期沉迷于网络，小魏一直以来都有点抗拒在真实世界中与人交往。通过志愿服务，小魏说自己重新找到了真实生活中的快乐，“当青年志愿者那种被别人需要、被人感谢的感觉，是网络中难以找到的，真的要感谢青年志愿者工作对我的改变”。他说：“举手之劳，收到的是真诚的感谢，看着旅客平安上车，脸上绽放出笑颜，我感到特满足，特快乐！志愿服务让我体验到了与网络虚拟世界完全不同的感觉。”是这次志愿服务，改变了他。他还告诉我等他回到学校一定要好好学习，不在迷恋网络，向我一样能够上大学。听到这里我觉得此次活动真的给予了我很多感动与收获。

在工作的过程中，我同样也遇到了一些不会经常出现在自己身上的问题和困难，所以不太懂得去解决，但是这却给了我一次机会去积累经验，以便下次遇到相同的问题也可以解决。在帮助旅客时也会遭到个别人无视，甚至会加以白眼，难道就因为那些个别的人而放弃所有需要帮助的人吗？很显然我并不能放弃，所以我学会承受，并保持热情。因为我是志愿者！！活动中我在安检口、火车站一楼至二楼之间穿梭，为乘客拿行李。虽然累得筋疲力尽，但还是很兴奋，辛苦我一个，平安一群人。活动是劳累的，无论是生理上还是心理上。酸疼布满全身，迷茫了遮掩了心灵。有时不禁想到，这么辛苦到底是为了什么？无偿的付出为的是什么呢？难道是为了小小的社会实践？不，不是的。我只是想帮人，没有其他理由，因为帮人会让我觉得快乐。谁说义工是无偿的？那一声声“谢谢”不就是对我们最好的报酬吗？作为志愿者帮别人扛扛包，指指路，扶助老弱病残乘车，是很平凡的事，但对于那些被帮助的人却能给他们心里带来温暖。

此次活动不仅仅提高了自己的自信心和胆量，更能帮助他们尽快回家与家人团聚。此次志愿者服务活动还考验了我自己的耐心和自身素质，也继承了中华民族的优秀传统文化助人为乐。

为期五天的志愿服务中，我和我的志愿者伙伴们对曲靖站由不甚了解到几乎可以称为“站通”。现在，当旅客向我们询问不同车次的检票口时，我们已经可以不用查询资料而脱口而出；当外地游客向我们询问问题时，志愿者们可以给出满意的答复，那种身为一名中国人、身为一名中国志愿者的自豪感油然而生。

铁道团委负责人表示：“开展春运志愿服务活动，一方面为大学生搭建了一个实践的平台，在服务过程中让他们经受了融入社会、服务社会、提升自我的有效锻炼；另一方面，也使春运志愿者了解到铁路职工敬业爱岗、无私奉献的精神，进一步增进社会公众对铁路春运工作的理解和支持。”同时得到志愿者热情服务的旅客也纷纷表达着感激之情。

20xx□我们缘聚怀化，共同春运。我们在这里相识，共同学习，相互鼓励。点滴之间，我们更加成熟。

无助，汗水，疲倦。我们依然坚守。

正是火车站的春运高峰期，年假的5天身为志愿者的我投入到志愿者中贡献一份自己的力量，送出微笑，送出温暖，为旅客出行提供便利。通过参与志愿服务，我也从中受益，获得锻炼，这里有学校里所学不到的知识与技能。

当你看到那一个个迷茫的眼神，当你看到一个个拿着繁重物品的旅客，当你看到孕妇和小孩时。就是我送上温暖的时候。

“你好，需要帮忙么？”……

只是一个小小的问候，只是一个小小的帮忙，但是旅客们都真诚的感激。

通过志愿者活动，我亲身感受到“春运”客运服务工作者的肩上的责任。为了让更多的旅客能够安全、顺利的出行，他

们积极引导旅客进站上车，耐心的解答旅客提出的各种问询。无论工作多么艰辛，在服务旅客时他们的脸上永远洋溢着微笑。看着旅客们踏上征程，他们的心情是快乐的，他们用艰辛和微笑温暖了整个春运，同时也温暖了每一位乘车旅客的心。

5天的志愿者活动了，要道别的不只是一起工作的伙伴们，还有火车站的工作人员们。我不会忘记你们的！一份喜悦，一份忧愁。喜的是帮助人很多，收获到很多。满载而归的同时，疲惫的身体终于可以得到充足的休息。忧的是曾在一起工作的伙伴匆匆而别。昔日里的快乐，只能埋藏在记忆之中。那一幅幅笑脸，只能不时在脑海中浮现。

人们常说：“助人为快乐是为人之本。”能够帮助有需要的人才能体会真正的快乐。是的，旅客的感谢是对我们最大的激励和鞭策，我与我的朋友约定如果明年还有志愿者服务活动的话，我和同伴还要来当春运志愿者，使春运志愿精神延续和传承，把我们的真情和爱心接力下去。

最后祝愿每一位思乡的旅客一路平安，新春快乐！