最新服务的心得体会(实用7篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务的心得体会篇一

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了预备教师应考以及公务员考试，我决议找一个作业做着预备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时分，有人叫着了我，回头看是两位美丽的姐姐，是一家美食山庄在招聘效劳员。在我的潜意识里，效劳员是一个辛苦又不被尊重的作业，一贯没有意向做这样的作业。之后成了我上司的美丽姐姐说的一句话打动了我，她说，这个职业尽管很吃苦，可是能够和很多人触摸，你作为一名未走上社会的学生，能够快速的训练你多方面的潜力，所以决议去试试。

常常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不礼貌行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的榜首印象很好，装饰不艳俗，作业人员打扮洁净得当，地上卫生洁净，桌面洁净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有本质的人。所以和山庄定好作业协定。

万事开头难！榜首天，在领班时间短的交代式培训后。我的作业是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配作业的时分因不明白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

还得清楚的记取哪一道菜是哪一号桌的，并通知上菜的效劳员。榜首天，由于对餐厅的菜名菜品只是在培训的时分看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师通知是什么菜名后走一段路再记取是它是哪一桌的。可是，由于是上菜的效劳员报菜名，我就看着菜样貌记取是哪一号桌的，再通知上菜的效劳员。

最后做完了榜首天，第二天照样去上班，司理特性来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决议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，开端学习上菜，感觉是，越做越学越简略。

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

我又开端学习包房的摆台，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。在刚开端的时分，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不明白我到底在问什么。越做越学越简略，到最后我能在二十分钟内擦洁净转玻并摆好十人桌的一切餐具。然后擦餐具，预备茶水，预备香巾，一件一件有条不紊的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得留心荤素调配、菜盘高低调配和炒菜汤菜凉菜的调配问题。效劳得留心主宾位、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，每一天都是进步。

是一切效劳中最有价值的部分。调查潜力的实质就在于长于想客人之所想，在客人开口言明之前将效劳及时、稳妥地送到。

效劳中突发性事情是屡见不鲜的。也曾发作在我的身上。在处理此类事情时，我觉得就应应当秉承“客人永久是对的”主旨，长于站在客人的立场上，设身处地为客人考虑，能够作恰当的让步。特性是责任多在效劳员一方的就更要勇于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是效劳员的确做得很不好的时分，该诚实的道歉，如果有时分是一些小错误，用幽默得当的言语来道歉能让客人更简略原谅你，并融造出一个客人与效劳员间简略融洽的空气。比如说，有一次我站在开关周围不留心就把开关碰关了，我立刻说，不好意思，并浅笑着说，没联系，黑暗是暂时的，光明是永久的。一般情况下，客人的情绪就是效劳员所带给的效劳情况的一面镜子。当情况发作时，效劳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，这既是充沛发掘效劳空间利用潜力的重要办法，也体现了效劳员的主人翁意识，自意向客人带给效劳的需求，长于抓住机会向客人推销餐厅的各种效劳产品、效劳设施，充沛发掘客人的消费潜力。为此，效劳员应当对各项效劳有一个通盘的了解，并长于调查、剖析客人的消费需求、消费心思，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充沛的知悉和销售。

做效劳员尽管很苦，仔细去发现问题，便能获得很多名贵的财富，这些财富是终身受用的。这份作业带给我的不只仅仅是一份工薪，不只仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是潜力的训练，言语潜力、交际潜力、调查潜力、应变潜力和营销潜力都在效劳员这一主角中得到有必要的训练与提高的。

服务的心得体会篇二

我在太仓农商行灌云支行工作已经有一年有余，期间也从事过几个月的柜面工作，以及通过其他客户的反映，本人深刻理解到柜面服务是银行的窗口，服务的好坏关系到我支行在灌云的发展甚至是生死存亡。

首先，要端正自己的工作态度，虽然柜员每天要办几十甚至上百的客户，工作时间也近10个小时，忙的时候连厕所也不能上，不过我们要清醒地认识到服务的重要性，尤其在灌云当地银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了我太仓银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，尊重客户是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。我们要真诚的对待每一位到我行办理业务的客户，要知道客户的口碑的重要性，好的口碑可以让我们行在灌云当地的业务蒸蒸日上，坏的口碑可以让我行声名狼藉。

其次除了端正工作态度外，还要加强业务知识技能的了解和掌握，要是我行柜员对某项业务不了解，在客户的眼里就是我行不专业，客户不会放心将钱存在我行或者办理业务的；同时需要提高柜员的业务技能，降低业务的差错率，银行和客户的矛盾相当部分是由柜员的差错引起的，除了被流失客户外还会受到客户的投诉，所以在工作的平时要加强对自身业务技能的提升。

再次，需要我们柜员学会与客户的沟通，曾经不止一次遇到客户因为不了解我行业务流程而无理取闹，从而使得客户流失。看表面上是客户不讲理、霸道，其实我们要反思自己的工作有没有做好，解释工作有没有做到位，我们完全可以向客户耐心的解释为什么要提供身份证，为什么这个业务要这么的耗时废力，当客户了解了这个业务，他自然而然的会理解的，不会无理取闹，同时会称赞我行的服务有多么的好。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就

能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”大多的柜员从事常年常时间的机械性的工作，我们要以热忱的饱满的精神面对客户，在帮助客户办理业务的同时回味成就感，这样我们不会无精打采的面对客户了，客户也会被感到尊重。

另外，我们和学会自我减压，我们从事着高强度的工作，有时面临着客户的刁难，甚至是巨额现金的差错，日积月累，很容易使我们的精神崩溃！我们要学会减压，不是向客户发飙，而是在下班后通动运动或者唱歌等释放压力，我们会在第二天的工作中微笑的服务每一位客户。

只要我们端正工作态度尊重每一位客户，提高工作知识和技能， 做好沟通工作，热忱饱满的工作，学会减压，我相信我们灌云支行在灌云当地名声会越来越响，业务会蒸蒸日上！

服务的心得体会篇三

第一条 为加强乡便民服务大厅（以下简称服务大厅）科学化、规范化、标准化运行，提高服务大厅综合服务水平，树立良好的政府形象，结合实际，制定本规范。

第二条 服务大厅工作人员（以下简称工作人员）以“公开办事、优质高效、便民为民、清正廉洁”为服务宗旨，为办事人员提供便捷、优质服务。

第三条 工作人员应当遵守服务大厅的各项规章制度。

第四条 工作人员应当严格按照规定时间上下班，按时到岗，做好业务受理准备。作息时间按区的统一规定执行。

第五条 工作人员应当按规定参加各级组织的学习、培训和会议等。

第六条 工作时间内工作人员不得缺岗。确实需要离岗的，应按规定请假。

第七条 工作人员应当正确摆放工作牌。因工作需要暂停受理业务的`，应当在受理窗口摆放“暂停服务”工作牌。

第八条 工作人员应当坐姿端正，举止得体，保持良好工作状态。

第九条 工作人员接待办事人员时应积极主动，热情周到，文明用语，微笑服务。

第十条 工作人员接受咨询时，应耐心细致、解答全面。办事人员咨询事项不属于本窗口职责范围的，工作人员应当为其指引办事窗口所在位置或者协助其咨询。办事人员索取办事指南、申请表格等资料时，工作人员应当提供或者告知办事指南、申请表格等资料的摆放位置。

第十一条 工作人员在受理业务时应当认真、仔细、耐心，对于申请材料不全或者不符合法定形式的，应当当场一次性书面告知办事人员需要补正的全部内容。

第十二条 办事人员对政策理解有分歧的，工作人员应当耐心做好解释工作，必要时应当及时报告服务大厅负责人。工作人员对办事人员提出的意见、建议和批评等应当虚心听取。

第十三条 工作人员在受理窗口区不得从事下列活动：

（一） 吃东西、吸烟；

（二） 会客、闲聊；

（三） 看报纸、看杂志等；

（四） 接打私人电话；

（五） 上网、玩游戏、炒股；

（六） 其他影响工作、有损工作人员形象的活动。行政服务中心工作人员行为规范心得体会。

第十四条 工作人员应当按操作规程使用服务大厅信息管理系统。工作人员在打印回执单或者告知单时应当使用服务大厅专用纸张。

第十五条 工作人员应当妥善保管信息系统的密码，防止泄露或者被窃取。工作人员不得使用他人用户名和密码进入信息管理系统。工作人员不得私自拆卸、安装电脑硬件或者安装程序。确属工作需要的，应当征得服务大厅负责人同意并在其协助下进行。

第十六条 工作人员应当妥善保管收取的申请材料，并及时按规定移交或者存档。工作人员在非工作时间携带档案文件及办公物品离开办公区时，应当向服务大厅负责人说明情况并登记。

第十七条 工作人员应当妥善安置和摆放本窗口的办公设备、档案文件、收取的申请材料及个人物品等，不得影响办公区的畅通。

第十八条 工作人员应当按规定操作和使用服务大厅办公设备，工作结束时关闭电源。

第十九条 发生重大、紧急事件时，工作人员应当采取适当应急措施，并按规定及时报告服务大厅负责人及时处理。

第二十条 其他在服务大厅办事人员提供服务的工作人员参照本规范执行。

***便民服务中心制

服务的心得体会篇四

作为商城的一名员工，我感到很荣幸，通过这一年的工作，我觉得我来的目的不仅是为了挣钱，更多的是责任和使命。记得刚来那会儿，我眼中的金威商城和其他商城没什么区别，但随着时间的推移，我才慢慢的明白我们是人性化的管理。员工与员工之间、领导与员工之间配合的是那么的默契，从报货、来货、退货，每一个细节员工们都能积极去完成，认真的落实，把大家的事当成自己的工作，把大家当成小家，有忙一块帮，有活一起干，久而久之形成了一种良好的卖场风气。

经过一年的工作，我总结出商场销售技巧，只要我们用心，让我们的顾客充满有趣的.体验，充满浓浓的真情，我们就一定可以赢得顾客，赢得未来。在充满竞争的今天，掌握好商场销售技巧是我们赢得顾客的基础。商场销售中语言是比较重要的。可以说每一个环节都离不开嘴，每一次交易都不亚于一场外交活动。销售需要说动买方，争得利益需要讨价还价。学会学精商场上的语言艺术确是一件非常不容易的事。

下面是我总结出的销售语言需要注意的几点：

1。销售员必须真诚精诚所至，金石为开，因为人都有一个基本的分辩能力，花言玩语地虚假语言只能欺骗少数人，多数人是不会上当的。如果遇到不那么厚道的人，还会弄得非常尴尬。当然，这种真诚并不是一点技巧也不讲，把一切商业秘密毫不保留的全部端给对方。那也不是所谓的真诚。商业语言的真诚就是要有真实的情感和诚恳的态度。

2。讲话要有顺序和逻辑性。思维混乱、语无伦次，必将导致顾客不知所云，无所敌适从，因此，我们必须把握好说话的条理性、层次性，清晰、准确地向顾客表达自己的意思。

3。必须突出重点和要点。销售用语的重点在于推荐和说明，

其它仅仅是铺垫。因此，在接待顾客中，必须抓住重点，突出要点，以引起顾客的注意和兴趣。

4。不贬低同类产品，客观，实事求是的介绍各类产品，帮顾客出主意。

另外，商场销售中必须掌握好自己的微笑技巧。对服务行业来说，至关重要的是微笑服务。微笑，是一种愉快的心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。我们并不仅仅在柜台上展示微笑，在生活中处处都应有微笑，在工作岗位上只要把顾客当作自己的朋友来尊重他，你就会很自然地向他发出会心的微笑。因些，这种微笑不用靠行政命令强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。唯有这种笑，才是顾客需要的笑，也是最美的笑。最后让我们重复这句话：只要我们用心，让我们的顾客充满有趣的体验，充满浓浓的真情，我们就一定可以赢的顾客，赢得未来。

服务的心得体会篇五

首先，感谢大家一直以来对于“贝蕾”这个民族品牌的关心与热爱，是你们给予了我们不断进取、向前发展的动力，正是在你们的关心与支持下，我们才能取得今天来之不易的成绩。

随着七夕的`到来，我们餐厅迎来了就餐高峰期，在实际接待过程中出现了上菜时间延迟，服务态度下降等问题，对此，我们致以真诚的道歉!

因午茶到晚餐持续时间较长，很多工作人员在精力及体力方面透支过度，出现了身体及情绪方面的不适，这给大家造成了不良的服务体验。在目前餐饮这个劳动高度密集型的行业里，服务人员大多是来自农村的孩子，她们第一次离开家庭的呵护，融入到“贝蕾音乐餐厅”这个大家庭当中，为了来深圳提供服务，在很多方面他们还有不足的地方，如果再碰

到不开心的客人大声呵斥几句，她们都能委屈长时间。

风雨之后才能见彩虹，我们现在正在经历风雨，希望在我们的不断努力下，能与一直关心“贝蕾音乐餐厅”的大家一起欣赏美丽的雨后彩虹，我们相信这道彩虹是我们大家一起创造的龙华的最美的一道彩虹！

xxx

xx年x月x日

服务的心得体会篇六

首先对我们上次xx服务不周致以最诚挚的歉意。如果可能的话，也恳切希望您再给我们机会，我们一定保证以后提供的服务绝对让您满意，并郑重立下此承诺。

上次的过错……(简要解释原因并再次道歉)。针对本次服务存在的问题，我们进行了全方位反思□xxx(当事人)进行了深刻的检讨。最终采取如下措施和方法，以杜绝类似情况再发生……(几点有力措施)！

其它方面也希望您能再提宝贵意见，对我们存在的不足，多多指教。在今后的服务中，我们将尽心尽力，秉持“顾客就是上帝”的服务宗旨。

此致

敬礼！

xxx

xx年x月x日

服务的心得体会篇七

俗话说、顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢?从而想下次再来呢?答案很简单、优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1.优质的环境。在顾客一进入餐厅，就能感觉到轻松，舒适，如家般的感觉。

2.优质的产品。以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌(竞争力)。

3.优质的服务。无论你做什么的，在面对顾客时，首先上场的应该是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者建议，从而让你找出不足，继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改进，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在面对顾客时，应该微笑多一点，服务多一点，态度好一点。

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法，由于本人才疏学浅，尚有诸多不足之处，还望大家多多指教，给予一些好的意见或者建议。再此，本人表示衷心的感谢!