

# 最新服务行业的述职报告 服务行业述职报告(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 服务行业的述职报告篇一

当x年刚刚来临时，我曾在心里立下誓言，在这一年里，我要更好地配合总经理及领导班子内其它成员搞好工作，使我厦有一个更好的发展。如今，世纪的钟声即将敲响，回首这一年来的工作，尽管有取得成功时的喜悦，也有遇到挫折时的无奈，但我始终在为这一目标而努力。正因为如此，这一年的工作我积累到了一些有益的经验，也得到了许多可喜的收获。下面，我就x年度我的思想和工作情况按分管范围作一个简单的汇报，请各级领导和同仁审议和指正。

### 一. 经营促销工作

目前x市内宾馆林立，一个个新宾馆也在陆续建成开业，我厦要想在x市场占有自己的一席之地，必须主动出击，推陈出新，争取顾客，占领市场。在这个问题上，我得到了总经理及领导班子内其它成员的信任和支持，今年以来，陆续推出了许多促销措施。首先，我们高度重视大厦的公关形象，经常在电视、报纸上进行宣传，让我厦在市民的心目中产生持久的印象。在春节期间，对来我厦消费的客人一律实行了优惠打折，对有关职能部门和入厦消费的常客发放了贺卡和免费消费券，从而使宾客对我厦产生亲近感，激发他们再次来大厦消费的

欲望。除此之外，我还注意充分借鉴其它宾馆和行业的促销办法，陆续制订了揽客消费提成、工效挂钩等方案。今年九月，还与长沙湘野车队签订了合作协议，对方为大厦组织客源后，双方进行利润分享。我还利用同学、同乡关系多方为大厦联络客源，如邮电局工程部、水电局水政监察大队等单位现已把我厦作为主要接待地点。以上这些，对促进我厦的消费，为大厦取得稳定可靠的客源发挥了一定的作用。

今年七月，由于国务院《娱乐场所管理条例》的实施，我厦终止了与凌峰娱乐城之间的租赁关系，我在大厦负责与凌峰娱乐城移交、清算的有关事宜以及娱乐城的重新开业的筹备工作。尽管自己在这方面经验不足，困难重重，但我欣然领命，不讲条件，积极投入工作。在上级领导的支持下，经过积极努力，目前我局(包括我厦)与凌峰娱乐城之间的欠费清理、资产移交等问题基本得到圆满解决。为了减少损失，尽早让娱乐城开业，根据局里确定的方针，在兼顾合法与灵活的前提下，经过反复研究，已经制订出了可行的娱乐城经营方案，并已通过新闻媒体公开招聘部门负责人，目前正在抓紧筹备开业。今年以来，我还陆续整理了与临街门面之间的合同，对有关欠费进行了清理，促使这些经营者合法经营，及时交纳费用。

## 二. 安全管理工作

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理领导小组，在执行安全风险抵押金制度方面，我主持对这一制度重新进行了修订，使其更加可行、有效。在执行这一制度以及《违章下岗制度》上决不走过场。对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过原则，决不姑息迁就。如今年x月x日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给

予了严肃的处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。

消防安全是宾馆安全工作中的一项重要内容，上级主管部门对这一工作也相当重视。由于种种原因，大厦施工中遗留留下了一些消防隐患。为此，我局保卫科、安监科、市消防支队多次到大厦检查督促整改，我也曾多次与这些部门检查现场，研究对策。在上级领导的支持下，这一问题在今年得到了基本的落实。如三楼西侧已开通了专用消防通道，完善了各处的消防标志，各楼层的消防电梯前室的消防门也已经开始安装施工。通过消防部门的验收检查，今年我厦已取得了消防合格证书。

### 三. 动力维修工作

设备设施的良好运行是保证大厦正常经营的有力保障。自开业以来，我一直是分管动力部工作的，在这方面，我始终得到了动力部两位经理的有力支持。开业前两年，大厦所有设备设施都还是新设备，基本上维修工作量不是很大。但是，由于有些设备本身的缺陷和安装过程中存在的问题，经过两年来的运行，大厦的设施设备陆续出现了许多故障，使动力部的工作今年与去年相比，维修工作量明显增加。特别是空调设备，在今年热天需要开启时，三台主机陆续出现故障，严重影响大厦的正常经营活动。为此，在空调保修期即将满和已满的情况下，我们争取到了厂家免费维修，为大厦节约了一笔较大的维修费用。在最近准备开启制热时，空调设备再次出现故障，动力部又到金都、宾馆请教专家，日夜抢修，并再次找厂家免费更换了部件，对全部空调管道进行了清洗，从而保证了空调设备的正常运转。在保证正常维修工作的情况下，还陆续安排动力部对大厦的有关设施进行了改造和完善，如为解决窗户玻璃易掉落的问题，对窗户框进行了改造；为加强临街门面电度计量，对这些地方的表计全部进行了更换校验；为加强大厦的安全监控，今年还在大厦几个主要地点安装了电视监控系统。我还直接负责了大厦电脑系统的日常

维护工作。大厦的电脑系统担负着接待、收银、总经理查询、上网、财务等管理工作。平常电脑系统一旦发生故障，即使是在晚上或休息时间，我总是及时赶到，保证电脑系统的正常运行。

#### 四. 人事管理工作

本年度，大厦要我负责人事方面的管理工作。在这方面，局里给予了大厦灵活的政策。大厦的绝大部分管理人员和员工都是通过对外招聘的，鉴于目前社会上就业比较困难，平常向我打招呼的有不少，我自己也有不少穷亲戚，但我从不徇私情，本着唯才是用的原则，所有人员都经过总经理的认可，严格保证进入大厦的人员的素质。对于进入大厦的各级人员，更是从严要求。今年以来，我陆续规范了人事管理方面的一些程序，加强了员工转正考评工作，是金子，就要让他发光，及时建议予以重用；是庸才，也不心慈手软，及时提出处理或解聘意见。大厦陆续建立了员工的详细档案，对工资标准进行了重新规范与核定。为了招聘到优秀的员工，提高员工素质，我和大厦其它领导多次到各学校选录优秀人才，还委托市旅游学校、华容职校在平江、华容等地招用并培训人员。今年省旅游局的宾馆总经理培训班在我厦举办时，我和大厦多数管理人员以及一部分员工一起参加了这一学习，有了一个学习提高的机会。我和大部分参加学习的人员均拿到了省旅游局颁发的宾馆行业岗位资格证书，从而保证了大厦有一支较优秀和稳定的管理者 and 员工队伍。

在这里需要指出的是，如果说大厦今年在以上各方面取得了一些成绩，这全是上级的正确领导以及大厦全体同仁努力工作的结果，在此我要真诚地说声谢谢！我知道，一个人的力量是渺小的，一个企业要想得到充分的发展，只有依靠领导班子的精诚团结和全体同仁的齐心协力。正如当初我在应聘副总经理时说过的，作为副总经理要多为总经理动脑子，出点子，跑腿子，赚票子。尽管理想与现实往往存在着差距，但我总是首先从自身寻找原因。我知道，我所做的工作还远远不够，

为了电业局的利益，为了大厦的辉煌，我将继续本着“老老实实学习，勤勤恳恳工作，实实在在办事，正正派派做人”的处世准则，一如既往地规范自己的言行，把工作做得更好。

述职人：

x年xx月xx日

## 服务行业的述职报告篇二

本次我进行实践活动的单位是xxx超市。它是位于我们市中心的一家综合性的购物中心。我在这家超市的工作岗位有导购员、收银员，还有保洁员。本次我的实践活动圆满结束，并且达到了我预期的目的。实践的内容包括了主体、总结以及实践体会等内容，并且附实践论文一篇。以下是我对此为期2周的实践活动的具体说明。

主体主体内容共包括了3个方面：实践前期工作、实践过程以及实践的体会。以下我将会分别从这三个方面来谈谈我此次实践的收获。

实践前期工作在实践前，我先了解了下附近几家超市的情况，并通过分析自身的条件，最终选择了较为合适的一家进行寒假实践活动。在确认了进行社会实践的地点之后，我联系了超市的负责人，并对实践一事征得其同意，自己是无偿对超市义务劳动，他也表示愿意提供力所能及的帮助。

在正式超市进行实践活动前，我首先向相关负责人了解些具体的情况，包括工作人员的概况，工作的日常以及对自己所要进行的工作的规章熟悉。其中，我认为对超市内秩序的维持和收银，是我此次实践活动的重点。为此，我首先了解了超市管理规范并记录了其中重要的几点：

1. 服务态度要认真，要谨记顾客就是上帝

3. 不可监守自盗，违者重罚
4. 应当按时上下班，不可迟到早退，有违者扣奖金
5. 超市内保持清洁，禁止抽烟明火

以上就是我根据超市内的条例自己简单记下来的几点。从事超市工作是一件简单但是重要的事情，直接关系到社会的稳定和发展，我整理好了自己的状态，准备投入到这为期两周的实践活动中。

实践过程今天是我实践活动的第一天，也就是上班的第一天吧。负责人把我交给了人事部的李经理。李经理简单的给我介绍了超市内各方面的工作，总结起来大概分了5类：一类是关于货物的存取和搬运工作，一类是关于超市内清洁和物品分类及标价摆放的问题，一类是超市收银问题，一类是关于超市内保安问题，最后一类是关于超市内的秩序维持问题。因为是第一天来，他先让我熟悉下超市内的各方面环境以及各个环节的大概工作流程，好在心里有个底。我大概在经理部呆了多半天，听了经理的介绍后，对这里的工作有了大概的了解，并认识到，其中两类是适合我们女生的工作，今后的实践重点也就放在了这两个方面，当然其它方面也会简单的涉及一点，用来全面的完成我的实践活动。随后的一天时间里，我在超市的各个岗位都流动了一遍，做到了初步的熟悉，我知道接下来的将会是几天忙碌的实践活动了。

超市的上班时间是8点整，我早上起来收拾好后就来到了超市内，经理在昨天就交代我今后几天的实践内容就是在超市正式员工的帮助下进行其中一类的工作就是关于对超市内物品的摆放以及标价问题。这是一项看似简单实际操作起来却又十分繁琐的事情，首先，物品种类繁多，虽然有专门的区域共你来区别摆放，但是由于现在临近新年，某些东西的消耗特别巨大，就需要我们特别的忙着补齐所消耗的货物，以求做到供需平衡，要把需要的东西摆放正确，才不会误导顾客，

才能避免不必要的麻烦，总之这是一种一刻也不能停下来的活，还需要你集中精力去认真的做；其次就是物品的标价问题，这是整个环节的重中之重，因为在超市买东西，上面的标价一定要正确，避免标价错误导致不必要的纠纷，而超市内形形色色的各类物品多如牛毛，就需要一个人的耐心和细心，才能完全胜任这项工作的。我花了很多时间在记住某件物品的价格，可是有时候还会记错，在其它姐姐的帮助下，我才能顺利的完成，这里不得不佩服这些超市的工作人员。接下来的几天我一直在这个岗位上工作，跟着姐姐们学习到了不少东西，也从中吸取了不少经验。在这个岗位工作的同时，有时其它岗位有需要帮助的时候我也会帮助，比如超市内货物的搬运，由于人手的短缺，我也帮忙搬运小件物品，那天还是我身体最累的一天，不过，这类工作一般是有男生来做的，我们只能帮着搬运或者暂时看管的。其中还有帮助保安维持超市秩序的工作，当带上那个袖标的时候，感觉还真有一种沉甸甸的责任感，过年了人流特别的多，我们主要进行了人员的疏散和引导，以维持超市内正常活动秩序。

前面的工作大概持续了一周多，在接下来的几天，经理把我安排到了收银台，让我在一位姐姐的指导下进行收银结账的工作。这是另一个适合女生的工作类别，是特别需要细心才能够胜任的工作。不用说，这是超市内最简单最繁琐却又最重要的工作。这个工作不仅要为顾客保持着几乎机械式的微笑，还要求反映迅速而不出错，在实际工作的时候，我心里是十分的紧张，连手心都捏着一把汗。这个工作是在反复的对账与收账重复的，如果没有耐心，是不能顺利的完成这项工作的。此外做这个工作还要在之前的工作的基础上才能做，因为你要了解一下物品的大概价位，才能对特别的顾客的一些突发事故做出相应的反应来。总之，这个工作我一直做到我实践2周结束，感觉每天都提心吊胆的，生怕收账时会出什么问题，还好，我坚持到了最后，并且我的工作得到了李经理的肯定，自己的付出总算也没有白费。

实践体会这就是我的第一次社会实践，它引导我走出校门，

走向社会，接触社会，了解社会，投身社会。这次社会实践活动让我更新了观念，吸收了新的思想与知识。让我明白社会才是学习和教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我的人生价值得到了体现，在那片广阔的天地里，我的劳动，我的付出得到了让我兴奋的回报。

而且在这个过程中，我也深深认识到了作为一个从事超市工作者的辛苦，做工作没有简单与难之分，只要有付出，就一定能都得到回报的。

总结在这为期14天的实践活动中，使我充分认识到，没有任何一项工作是轻松的，虽然是这种从事超市工作的人，他们的辛苦不仅仅身体上的，因为我深深的感觉到，要做好自己手头的工作，履行好自己的职责，是件多么不容易的事：我们必须要有很好的耐心和毅力，并且要足够的细心才能够很好的完成这项看似简单的工作。

经过此次实践，我丰富了自身的社会经验，同时也看到了自己身上所欠缺的耐心和细心，我今后一定多参加社会实践活动，从各个方面来提高自己的能力。

在最后，我要感谢给我实践活动机会的超市负责人以及在实践过程中给我指导和帮助的各位姐姐们，谢谢你们！

论服务社会之超市实践活动每个人都是社会的一份子，每个人都在努力做好自己的工作来服务这个社会。我们所要做的就是不断完善自己，不断提高自己，以贡献给社会自己更大的力量，来体现自己的人生价值，而实践活动，就是我们学生服务社会的一种方式，是锻炼我们实践能力的一个机会。

我们终究要投入到社会中去，并在社会中以自己独特的方式来为这个社会服务。我认为，社会实践活动就是为服务社会打下的一个结实的基础，使我们掌握了一些经验，让我们在实践中得出真知，同时，这也是我们作为学生来接触社会

的一种方法和经验，以便将来我们能够适应各种复杂的社会环境。由此可见，实践活动就是服务社会的一种体现和实践活动的必要性。在寒假到来之时，本着服务社会，认识社会和完善自我的想法，我选择了去超市实践，来完成自己的寒假目标。

超市，是一个便利人民生活的一个综合性的商场，它的存在极大的方便了人民的生活，也是人民生活水平逐步提高的一个体现。超市内物品齐全，种类繁多，由于它的地理位置相对不错，解决了人民实际生活中的很多问题，比如说出行难，买菜难等等，可以说，超市的出现，不仅仅是一个市场，更是一种文化，一种象征，象征着这个地方的经济和人民生活水平的高低。我认为，去超市实践，是关注社会，体验民生的最好的办法，也可以让我们更好的接触社会，适应社会，也是为人民服务的一种体现，也能为和谐社会的发展，贡献自己的一点微不足道的力量。同时选超市内的实践活动，我还可以关注下今年的物价，由于今天的经济波动，物价一直上涨，我想通过在超市工作，可以了解下这方面对于人民生活的影响。作为一个大学生，我有必要认识这些，以为将来更好的服务社会打基础。

寒假社会实践报告范文2000字  
寒假社会实践报告1500字范文  
寒假社会实践活动个人总结报告  
最新寒假社会实践报告范文  
大学生个人寒假社会实践报告  
寒假学生社会实践报告  
我的第一次寒假社会实践报告

文档为doc格式

## 服务行业的述职报告篇三

各位领导，同事们：

本人李星辰0xx年4月入京，同年6月在京创业，代理天津龙辉品牌水处理设备，今年4月份进入本公司。

在进入公司的那刻起，我便告诉自己一定要有一凡作为，我的目标：事业要发展，工作要进步。我不是一个满足现状的人，我更相信自己的能力。”

从到热公馆至今已有半年有余，一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念，以客为中心，三老原则，两个绝对，害群之马，身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工，但也曾让领导失望，放弃过。在此非常感谢杨经理，连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导，感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

——认识个人心态。

在进入公司前，我算是个自由创业者，对于什么是“心态”概念很模糊，做事一直都是按照自己的原则来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。

由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返

长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的有多么的深刻！

在事后的工作中，我努力的转变自己的心态，每天的工作我还是像往常一样把最灿烂的笑容挂在脸上，跟同事谈天说地。表面上我还是一副无所谓的样子，可心里总感觉力不从心，对领导的处罚还无法释怀，工作期间也屡次犯错。在长中班工作到一个月的时候，实在不知道该如何再坚持下去，无法在坚持自己的信念，也许我真的该离开了，我提出了离职。可是杨经理与梁总监的到来却解开了，一直以来最困扰我的问题——“心态”。在与领导的一次谈话中，我才真正认知到我最缺乏的是什么——“包容心”。因为个人心胸不够宽广，所以导致无法以转换角度的方式来思考问题，无法包容别人的过错。在那次谈话后，我又有了新的认识，原来当一个人从自己口中说出自己的缺点时，是那么的困难，那么的刻骨铭心！后期我开始琢磨什么是心态，该如何正确的去调节，本人就此问题也查阅了一些资料。并做出总结与反思，也写了一篇关于心态的文章在热公馆内部投稿，也许在本月的热报中，大家有希望能够看得到。

在近期的工作中本人可以说对于心态上有了更多的认识，在工作中遇事处理的也感觉非常得心应手，不管出现任何问题，本人都会先从自身找原因，端正积极进取的心态，不推迟，不狡辩，听从领导的安排。工作业绩也得到明显的提高。

各位领导，同事们：善于思考，永不言败是我的特点，而以全部的精力投入到我热爱的事业当中去则是我一成不变的初衷。

回顾以往的工作，我要衷心地感谢领导的关心和同事们的大力支持，你们的一点一滴将永远铭记在我的心里，将永远激励着我。我将继续虚心学习，努力工作。在我心中，我永远都是领导和同事们的“学生”，我需要您的扶持。我相信，以我来日不懈的努力和追求，我会努力做一位令领导满意的好同志，令各位称赞的好同事。

本人第一次写述职报告，之前一直对这种类型的报告很陌生，也是最近这两天在网上查阅了一些关于述职报告的书写格式与范文才临时撰写了这篇文章，有不周之处还请海涵。谢谢大家！

述职人：

x年xx月xx日

## 服务行业的述职报告篇四

各位领导，同事们：

本人李星辰20xx年4月入京，同年6月在京创业，代理天津龙辉品牌水处理设备，今年4月份进入本公司。

在进入公司的那刻起，我便告诉自己一定要有一凡作为，我的目标：事业要发展，工作要进步。我不是一个满足现状的

人，我更相信自己的能力。”

从到热公馆至今已有半年有余，一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念，以客为中心，三老原则，两个绝对，害群之马，身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工，但也曾让领导失望，放弃过。在此非常感谢杨经理，连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导，感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

——认识个人心态。

在进入公司前，我算是个自由创业者，对于什么是“心态”概念很模糊，做事一直都是按照自己的原则来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。

由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部

门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的是多么的深刻！

在事后的工作中，我努力的转变自己的心态，每天的工作我还是像往常一样把最灿烂的笑容挂在脸上，跟同事谈天说地。表面上我还是一副无所谓的样子，可心里总感觉力不从心，对领导的处罚还无法释怀，工作期间也屡次犯错。在长中班工作到一个月的时候，实在不知道该如何再坚持下去，无法在坚持自己的信念，也许我真的该离开了，我提出了离职。可是杨经理与梁总监的到来却解开了，一直以来最困扰我的问题——“心态”。在与领导的一次谈话中，我才真正认知到我最缺乏的是什么——“包容心”。因为个人心胸不够宽广，所以导致无法以转换角度的方式来思考问题，无法包容别人的过错。在那次谈话后，我又有了新的认识，原来当一个人从自己口中说出自己的缺点时，是那么的困难，那么的刻骨铭心！后期我开始琢磨什么是心态，该如何正确的去调节，本人就此问题也查阅了一些资料。并做出总结与反思，也写了一篇关于心态的文章在热公馆内部投稿，也许在本月的热报中，大家有希望能够看得到。

在近期的工作中本人可以说对于心态上有了更多的认识，在

工作中遇事处理的也感觉非常得心应手，不管出现任何问题，本人都会先从自身找原因，端正积极进取的心态，不推迟，不狡辩，听从领导的安排。工作业绩也得到明显的提高。

各位领导，同事们：善于思考，永不言败是我的特点，而以全部的精力投入到我热爱的事业当中去则是我一成不变的初衷。

回顾以往的工作，我要衷心地感谢领导的关心和同事们的大力支持，你们的一点一滴将永远铭记在我的心里，将永远激励着我。我将继续虚心学习，努力工作。在我心中，我永远都是领导和同事们的“学生”，我需要您的扶持。我相信，以我来日不懈的努力和追求，我会努力做一位令领导满意的好同志，令各位称赞的好同事。

本人第一次写述职报告，之前一直对这种类型的报告很陌生，也是最近这两天在网上查阅了一些关于述职报告的书写格式与范文才临时撰写了这篇文章，有不周之处还请海涵。谢谢大家！

## 服务行业的述职报告篇五

20xx年就快结束了，回顾这一年的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。首先要感谢领导和同事们对我的培养和关怀。回顾过去的一年，我自己有很多的感想和体会。

我来到了移动工作快3年了，从营业员的岗位到今天值班经理的岗位有半年多时间，我认为营业员这个岗位，是最普通最平凡的，作为企业的窗口，代表着电信企业的形象，要求我们在与用户直接接触的过程中要以真情沟通用户，用户至上，用心服务。营业员这个岗位需要很有亲和力，不怕与人接触。开始作为一名营业员时，我对所有的一切都感到新鲜，以往我们是接受服务，感受被服务上帝般的感觉，而现在我要作

为服务者来面对广大的用户群体，来为用户服务，现在作为一名班长，感触更深，每天面对的问题也增多，这对于我们这些80后娇生惯养的人来说是一个很大的挑战。

我们的工作主要是与用户直接面对面沟通。也就是帮助用户可以顺利使用公司的产品。前台的工作内容其实不简单。有时面对用户的反应，很多时候是有理说不清的，需要冷静的面对他们情绪性的抱怨。我也被客户无理的反应搞得郁闷不已，还在埋怨。但同时也拥有喜悦。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候用户会说不清楚问题在哪里，我们也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利的解决。

进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半开晨会，站的要直、衣服丝巾要整齐，妆容要一致，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，其实不是。人与人之间的沟通是很微妙的，要用心感受便会了解，才能发自内心的微笑。真诚的服务，真心的微笑换来用户的满意。在为用户直接的服务中，从他们感谢的目光，满意的笑容中，享受到了快乐。说话是我们天天都离不开的，如何让用户感受亲切自然不是简单能达到的。“您好!欢迎光临!”、“谢谢光临，请慢走”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对用户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事。通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到这个工作不仅仅是一个服务型的工作，更多的是培养人才，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。

总结下来，在这一年的工作当中接触到了许多新事物，也产生了许多新问题，学习到了许多新知识，新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。

尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中

存在的不足，不断加强个人修养，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大更多的贡献。在日常的工作中，时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质的提高。在明年的工作中，我会继续努力。我们在岗位上要充分发挥自己的能力，通过我们不懈地努力，争创一流的服务。通过我们大家共同努力，以更加饱满的热情投入到工作中去，真心面对每一位用户。

述职人：

x年xx月xx日