

2023年客服岗前培训心得体会 客服岗前 培训心得感想(大全5篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

客服岗前培训心得体会篇一

短短三天的培训，我们学了许多知识、领悟了很多道理。而一首《感恩的心》的手语舞蹈，更让我们学会了感恩。感谢酒店为我们组织了这次培训，没有高瞻远瞩的领导，就没有我们的这次学习机会。

说真的，在没有培训之前。我正处于迷茫之中，不知道怎么着手去开展工作。通过三天的培训，我学到了很多新的知识。懂得了许多做人的道理，也改变了原来的一些观念。使我找到了新的起跑点。

培训的第三天，人事部周经理组织我们全体新员工去清水湾休闲山庄进行了一次有趣的烧烤活动。同事们在一起玩得很开心，通过这次烧烤活动让同事之间多了一次相互了解的机会，体会到团队协作能力的重要性。不必总束缚在酒店的环境里，可以在新的环境中体会大家良好的关系。让大家真正有一种大家庭生活的感觉，感到多么的亲切，并且可以让同事们呼吸新鲜空气，又可以增进感情。希望我们全体同仁能够珍惜大家一起工作的机会。

在我没有听这几天课之前，虽然我在工作中也很努力，但我却始终感受不到它们真正的含义，更体会不到服务给我带来多少快乐，两位老师的精彩授课，无一不感染着我们当时在座的每一位，让我受益非浅！

最能激起我们活力的是培训课间的游戏，它把我带回了校园时代，我爱这样的培训与游戏想结合的授课方式，它不仅仅是一次培训，更多的是一种分享，一种学习所带来的快乐，我知道这快乐而又短暂的三天注定是我以后走到哪里都不会忘记的愉快经历，我为自己能有这样的愉快经历而荣幸！这将是我一生中一笔宝贵的财富！我再次感谢酒店给予我这样的一次学习机会！

客服岗前培训心得体会篇二

我从__年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们

在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。

园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户

的内心而努力、奋斗!”

客服岗前培训心得体会篇三

我是x年毕业的，离开学校已经好几年了，对于写作，差不多都还给我们老师了。因为在x年之前的工作都是在工厂里上班，工作忙碌而又不需大脑，因此也没有时间，也不需要学习。今年上半年是我第一次做客服工作，让我感觉到这个工作很充实，同时能学到很多以前想都想不到的东西，因此我有坚持选择了这个职位。当然也要感谢公司能给我这个机会。

虽然我才到公司两天，但是两位领导的耐心讲解，让我让我感觉到公司的团结和融洽。同时也让我不得不端正自己的态度，认真学习，让自己尽早的融入到这个大家庭中来。

这两天接受了企业文化等多方面的学习和辅导，受益匪浅。公司的不断进步和不断突破，让我对公司充满了信心，也希望自己在公司有一个美好的前途。公司是一个家庭，一个集体，要靠我们大家团结一心，共同努力，坚持不懈的战斗，才能走向一个能美好的明天。

物流客服专员的主要工作包括：接听电话，熟悉客户的服务要求；客户的订单处理；货物的跟踪，信息反馈，报表统计，回单整理，账单的处理；业务的动向掌控及实时的操作调整。执行客户关系维护与管理；接待并处理客户电话咨询、抱怨；执行服务关怀。

客户沟通的要点包括：沟通的内容、方法、以及客户投诉的处理、客户满意度的调查。与顾客交谈的注意事项：宽松的沟通环境、沟通要与顾客保持适度距离；对客户所提任何问题和要求均要采取与人为善的态度，给予充分理解；根据沟通的内容和目的不同采取相应的方法。

客户投诉作为一种行业现象，普遍的存在于服务行业。与客户进行沟通是处理投诉的根本，一切抱怨都开始于了解不够，而一切抱怨都会结束于有效的沟通，了解对方的性格模式，使用对应的沟通技巧，是实现有效沟通的途径。乐观地对待每一次挑战，用我们的真诚感染每一位客户。注意调节自己的情绪，将每一个困难当作一种考验和学习的机会。用心倾听，认真解决每一个问题，让客户得到超越期望的感受。要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度，用客户的眼光来考虑问题，“急客户之所急，想客户之所想”。所以，客户的各种需求不可能得到完全一定的满足，服务一方面要不断提高服务品质，另一方面也要随时准备接受客户的投诉。投诉处理的一般方法：耐心倾听、不与争辩；详细记录、确认投诉；真情对待、冷静处理；及时处理。

与客户的沟通同时还要注重职业礼仪。中国有句俗语：“礼多人不怪”。一个人的礼貌不单单体现这个人的素质和教养，同时也体现了这个企业的文明程度，整体素质和教养。

通过这次基本的入职培训，让我更进一步的认识到：养成养好的工作习惯，为客户提供优质的服务，这是我们行业的要求，也是我们公司的特色，更是我们每一位员工的工作职责。在未来的工作中，我一定严于律己，努力学习紧跟公司的步伐，争取早日做合格的物流客服人员。当然这少不了各位领导和前辈的指点和教诲。

客服岗前培训心得体会篇四

短暂的一周培训结束了，然而留给我们的启发及思考却刚刚开始。借此机会来谈谈我的培训心得并提出一些建议。

培训第一天，7月8日早上，一群充满朝气活力的新员工相聚在院办公楼13楼第一会议室，至此拉开了培训的序幕。从大家的自我介绍中，我们相互了解了对方，并从中看出了大家的激情、团结以及为院发展做贡献的决心；从吴院长的讲话中，

我更加深刻的认识了院发展历程以及光辉业绩，从中看出武汉院蓬勃的生命力及美好的前景，从吴院长的希望和要求中，我们明白自己身上的责任及发展的方向，这也必将激励我们在以后的工作中更加努力，为院作出更大的贡献。从余主任的对院发展战略规划的演讲中，我们明白了院的发展战略及方向；从钟主任的讲解中，我了解到员工职业发展路径以及福利待遇、职称评定等与自己息息相关的事情。

培训第二天，无论是于主任的讲解还是曹主任的讲解都是从设计方面来阐述的，从中我们明白了设计工程及各专业之间协调的重要性，加深了对设计工程及设计理念的理解，更重要的是让我们明白了质量是一个企业生存的根本，无形中向我们敲响警钟：在以后的设计中谨慎、细心、把质量放在第一位。

培训第三天，全天内容为揭老师讲授的项目管理，从中不但使我们学习到一些简单的项目管理知识，也让我们知道项目管理人才培养的迫切性和重要性。使我们明白要成为一个复合型人才，只懂得设计是远远不够的，还要在工作中培养自己项目管理的能力。所以通过这样聘请社会上一些知名的人士来讲授意义重大。

培训第四天，从周总的讲解中，我们更加明确了学生与职业人士的不同，明确了如何从“学生时代”尽快走上工作岗位，适应工作岗位，最重要的是他提出树立目标的重要性，有了目标才有了努力的方向，工作的激情，这些都将牢记于心。另外张主任的讲解使我们明白了院信息化发展的过程和方向，这些都使我们更快地适应院工作环境。

培训第五天，从财务部的王主任的讲解中，我们了解了财务管理的基本知识及如何报销差旅费等问题；从党群工作部徐主任的讲解中，我们明白党群工作的重要性及与自己息息相关的结婚、生子等问题。从中建三局有关人员关于消防安全的讲解中，我们明白如何在突发性灾难中的自救与救别人，这

些讲解都很重要且必要。更值得一提的是优秀员工刘红英工程师与大家的交流及所提的建议，让我们明白了想成为一名优秀的员工必须努力工作，态度踏实，树立一个目标，坚持不懈为之奋斗。总之，此次培训必要且意义重大。

建议：

1，望培训中增加一些与设计相关的实地考察项目，毕竟很多专业来自非煤炭院校，相信通过这样的实地考察更能增加专业方向的了解，更快的融入到企业中。

2，坚持落实导师制制度，这样更有助于新员工的成长。

客服岗前培训心得体会篇五

说起我师傅××，在扬州城可是个家喻户晓的人物，他身背病残老人的背影、为哭泣孤女抹去泪水的双手、唤醒浪子的温馨话语，感动了××城，能成为他的徒弟，我感到脸上倍儿有面子！可跟班作业一个星期后，作为新警岗前培训，我发现做他的徒弟可真不是件容易的事！同时也深切感受到他心系社区群众冷暖的无私爱心。现谈下自己的心得体会：

感受爱心——看望老龄公寓的老人已成多年传统

周一一大早，我赶到××警务室就看见××坐在办公桌前不停地打电话，他微皱着眉头好像有什么心事。这时候协管员走过来对我们讲：“今天是重阳节，你们师傅准是又在为咱们社区老龄公寓的老人们烦心着呢！”

下午，××一进警务室的门就笑着对我们说：“忙了一上午，总算筹到善款了。走，咱们去看望老龄公寓的老人去！”不一会儿，我们就来到了友谊社区的老龄公寓，公寓的负责人和许多老人早已站在院门口，他们已经知道我们要来。××立刻上前拉着老人们的手问道：“今天过节，特地来看望你们

并祝你们节日快乐!”老人们脸上都笑开了花：“我们知道你要来，早就等着和你拉家常呢!”看着××和老人们亲切地聊成一团，我感到住在这里的老人真是幸福，他们并不孤独，因为有××这样的亲人在时时刻刻想着他们!

感受细心——学习入户调查，聆听百姓心声

周二，××要教我们怎样开展入户调查工作。出发之前，××就跟我们讲：“入户调查可是社区民警最基础的工作，是社区民警获取信息和线索的来源，也是调解纠纷、化解矛盾、密切联系群众的纽带。这可不是件简单的工作，要本站注意方法。首先，要注重警容风纪;其次，入户以后要亲切地问候一声，并且及时表明身份;再次，要会拉家常，会通过聊天了解他们的工作及生活情况;最后，要留下警民联系卡。”

我一边认真听着，一边快速地用笔记在笔记本上。走在路上，××一刻没有闲，因为这里的群众没有一个不认识他，大家都亲切地叫他“劳模”，向他问这问那。

终于来到了第一户人家，户主很热情，也很配合我们的工作。接着是第二家、第三家……入户调查很顺利但也很累。顺利是因为大家都很配合××的工作，而累是因为友谊社区是老小区，楼梯又陡又窄，十几栋楼跑下来可真不是轻松的事。我和另一个学员都连连叫苦，可××却笑着说：“做社区民警怎么能不跑社区呢!我这么多年跑下来早就不觉得累了!入户可不是做简单的登记，应付台账的。我们上门是征求群众意见，为群众解答、解决各类问题，宣传安全防范知识，取得群众信任和支持!”××的一席话真是让我受益匪浅。

感受责任心——走访辖区内的重点单位，深入安全防范宣传

周三，××带着我们走访辖区内的重点单位。辖区内有服装厂、玩具厂、水泥制品厂等。每走一家，××都要与单位的

领导交换意见，了解有无影响企业发展的不安定因素，有无治安、刑事案件发生，有无安全隐患，有无需要社区民警帮助解决的困难……此外，××还适时地向单位的职员进行法制及安全防范知识的宣传，并向他们介绍周边地区发生在企业内的相关案件，提醒企业做好各项安全防范工作，提高防范意识。

感受恒心——上门登记暂住人口，为外来人员提供便利

周四，我们的学习内容是登记暂住人口信息。在学校上学时，我就知道暂住人口登记是一项相当艰难繁琐的工作。因为暂住人员流动性大，且普遍存在“办证没用，不办没事”的想法。因此，外来人员主动到派出所进行暂住登记的较少。

针对我们的疑惑，××告诉我们：外来人口大多数是出来打工的，他们到了外地首先要解决的就是住宿问题，其次是工作问题。那么，我们可以通过“以房找人”和“以业找人”的方式为暂住人员提供力所能及的服务。

掌握流动人员的住处及工作单位后，××就利用休息时间对暂住人口进行上门走访，登记他们的相关信息，同时向他们宣传安全防范知识，以及相关政策和小区的卫生安全注意事项。

感受诚心——化解矛盾调解纠纷，构建和谐社区

周五上午，社区里的一位老奶奶来到警务室，向××投诉楼上邻居夜里玩电脑噪音太大影响休息。××一边认真聆听老奶奶的诉求，一边用笔认真记录着。老奶奶临走时，××将她送到门口，并让她放心，说今天晚上一定可以睡个好觉。××告诉我们：“调解纠纷是做好社区民警的基本功，也是一门非常重要的学问。”

下午，我们来到了被投诉扰民的那家住户。进门后，××先

热心地询问户主的家庭成员生活情况，然后再向她了解从事什么工作以及作息情况，随后把话题引到其夜里玩电脑声音扰民这件事上。户主可能已经知错了，她一个劲儿地道歉说：“都怪我玩电脑的时候没注意，害得邻居睡不着觉，让徐警官亲自跑一趟。我以后一定会注意的！”临走时，××还不忘提醒户主少玩点电脑，免得既伤身体又影响休息。不过十几分钟的时间，一起邻里纠纷就被××轻而易举地调解了，我心里真是由衷地佩服××。

五心”暖千家一个星期的学习生活在充实而又疲惫中度过，××教给我的不仅仅是工作经验和方法，他还给了我很多的感动和领悟。

为使20xx年新录用的警察在分配到监区跟班实习期间能快速进入新角色、融入新集体，平南监狱在20xx年元旦前夕组织43名刚结束了初任培训的新警，进行了为期6天的岗前培训。

针对监狱工作特点，突出对新警进行了进行了“五个重点”培训：一是重点培训日常警务技能和警察礼仪，开展了队列基本动作、个人队列指挥、擒敌拳十六动、警棍盾牌术、主被动擒敌术、武器使用、警械具使用、规范化管理技能和警察礼仪训练，并进行了考核；二是重点培训监狱规章制度，由教育培训中心组织学习了《监狱法》、《监狱人民警察六条禁令》、《广西壮族自治区监狱工作制度汇编》和《平南监狱执法手册》等法律法规和工作准则；三是重点培训廉政教育，由纪委书记上了一节生动的廉政案例分析教育课；四是重点培训监狱管理 workflow，由狱政科负责人介绍监狱管理 workflow，传授监狱工作经验；五是重点培训武器使用技能，进行了一次手枪实弹射击。

通过新警岗前培训，平南监狱43名新警掌握了监狱工作中必备的警务技能和警察礼仪，深入学习了监狱法规和规章制度，了解了监狱 workflow 和特点，为在监狱警察这个新岗位上创出新业绩打下了基础。