

最新收费员培训心得报告 高速收费员培训心得体会(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢?下面我给大家整理了一些优秀的报告范文,希望能够帮助到大家,我们一起来看看吧。

收费员培训心得报告篇一

我想,任何组织与部门都应遵守规矩,所谓“无规矩不成方圆”,而作为高速公路工作人员,更应在有限的空间里遵守规矩,按规章制度办事,因为只有这样才能促进社会与个人更好的发展。而这规矩就是工作纪律,它作为提高全体职工执行力的可靠保障,也体现出工作者的精神面貌和良好形象。所以我们应该认识和了解各项规章制度,按规章制度积极开展工作,营造出和谐的收费环境。

我们应本着以人为本的服务理念,注重细节,塑造良好的形象,时刻做到微笑服务,文明用语。而要做到这些就必须让我们以发展的眼光看待服务,不能让文明礼仪微笑服务流于形式。我们应把微笑贯穿于工作的始终,让文明渗透到每个收费工作环节。把我们的满腔热情投身于此,这样才能树立良好的窗口形象。也能赢得广大司机车主对我们工作的理解与支持。

队伍建设文明服务单位。这就要求收费员有认真负责的心态和服务能力的心态,扎实以优质文明高效的意识做好收费工作。倘若收费员自身素质不高,服务不到位,在一定程度上会造成客源流失,车主可能选择其他方式来避开高速公路收费员的服务。

一、爱岗敬业。严格要求自己对工作严肃认真，勤勤恳恳兢兢业业，忠于职守，尽职尽责。做好收费工作，展现自我风采。

二、加强学习，牢记专业知识，掌握收费的各项规定和岗位特征，更好地服务于工作。同时，也将掌握必要的法律法规知识，在收费工作中做好开导和解释工作，更好地履行岗位职责。

三、收费站是个半军事化管理的单位，令行禁止雷厉风行是做好工作的有效保障，这也要求我们规范自己的言行。同时，也要做到廉洁奉公，保持自身的廉洁形象，绝不为一蝇头小利所动。

从进往后，小小三尺岗亭是我不断努力的地方，我要在这体现出我的人生价值。相信只要我努力就会有所成就，就会在这平凡的岗位上创造出不平凡的饿工作业绩。

最后，要感谢某市委党校给我们提供这样一个学习的平台，也感谢xx武警消防大队在接下来的日子对我们的陪伴。

收费员培训心得报告篇二

依照我公司统一安排，我有幸获得了一次去总公司及分公司、管理站参观学习的机会。此次学习为期一周，在我部门经理袁强及主任李春燕的带领下，系统学习了热力及燃气收费、客户服务等一系列相关业务流程和注意事项，开阔了视野，提高了业务认知度，为今后更好的开展工作奠定了基础，通过此次培训让我受益匪浅，感触颇深。

首先这次培训使我进一步认识到了学习的重要性和迫切性。基于我们都是拥有一定工作经验的老员工，对于独立完成一项日常工作已不是什么难事。但我认为这还远远不够，要把工作做到细致、无误、精准还是需要我们与各公司同事进一

步的沟通与学习。及时做到查漏补缺，积极学习公司各项新政策、新举措，与总公司认真做好各项工作对接。真正做到与时俱进，才能了解和掌握最先进的工作方法和技能，取长补短，才能不负公司重望，顺利完成领导交办的各项工作任务。

其次我认为要调整好心态，不带情绪上岗，在心底树立“用户至上”的理念。做好微笑服务，工作中践行“辛苦我一个，温暖千万家”的服务宗旨。以平和的心态对事，耐心解释，以礼感人，以情动人，以理服人。只有树立良好的服务意识，才能在工作中真正为用户提供优质的服务，营造一个良好的工作氛围。

另外注意业务知识的延伸与拓展也是至关重要的。在与总公司客服人员学习的过程中我发现原来她们全都是业务“全能”啊！不仅熟练掌握本岗位各项工作要领还对其他岗位工作具有很大程度的了解和认知。这样在面对用户的时候就可以给予客户更全面准确的服务。不单对外体现了我公司窗口服务的高素质形象和效率，也大大简化了很多工作中不必要的转接流程，更好的体现了“首问责任制”的重要性。

总之，通过这次培训，既增长知识，拓宽了工作视野，又学会了诸多工作方法，明确了今后的工作重心和工作思路。我将通过这次培训，不断加强政治理论和业务技能的学习，不断提高自身素质，努力工作，开拓创新，务求实效，尽心尽力做好本职工作，为公司的发展做出自己应有的贡献。

收费员培训心得报告篇三

我于11月17日来到军山湖收费站实习，算算也有八天了，在这几天里，我从班长、同事相处的过程中，了解到收费工作的性质和流程，学到了做一个收费员的基本技能和应该如何面对收费员这工作态度，虽然进站实习的时间很短，但我却受益匪浅，因为这些都是我在学校或其他工作岗位学不

到的，这点点滴滴都在记录着我的进步与成长。

收费员工作在高速公路的第一线，每天都在“三尺岗亭”笑迎来自各个地方的来往车辆，工作可以说很平凡很单一，寒来暑去，我们要在平凡中，奉献着我们的青春，体味着人生苦乐，当然，让我们感到辛苦的并不是工作环境，而是或许会遇到个别司机的故意刁难，又或者是无理取闹，我们深知自己的言行就是代表了高速的形象，所以在面对这些问题时，我们从来都是微笑面对，礼貌进行解释，避免发生冲突，而且，身为收费员的我们，还要耐得住寂寞，受得了委屈，试想，当冲突被我们化解，我们应该会感到自豪吧！而当我们为来往车辆提供力所能及的帮助之后，看到他们露出真诚的笑容，我们肯定会感到喜悦和幸福吧！我们的工作就是日复一日地重复着使用文明用语和肢体语言来进行收费工作，我们每天呼吸着汽车尾气，却要用微笑来迎接着大大小小，各式各样的车辆，迎来送往不同地方的司机们，在每天“您好”“再见”这样的文明用语以及“收您多少钱”“找你多少”的唱收唱付中快乐工作，收费工作的特殊性，决定了我们付出比得到的多，但是，我们却甘之如饴，收费站实行的半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开岗位，厕所不能超时，吃饭时间也有限，但是，因为收费站是服务窗口，我们心甘情愿的微笑服务，唱收唱付，文明用语，体现优质的服务。

读《胡海霞和她的世界》后想到的

前一段时间我在网上看到了介绍了广东省广花高速公路庆丰收费站收费员胡海霞的先进事迹，让我很感动，一个普通的收费员，在自己平凡的岗位上做出了不平凡的成绩，为了提高自己的收费速度，胡海霞苦练内功，经过长时间的磨练，她创出了新的收费速度，一辆操作时间需要12秒的车，她能在4秒内操作完成平均每分钟比别人多收6—7辆车，她每天收费的车辆超过1500辆，而且准确无误，成为广花高速公路公司“百万元无差错”的收费员。她还创造了收费2000多万元无

差错的新纪录。为此，公司以她的名字命名，成立了“胡海霞班”，她也荣获广东省“五一劳动奖章”。

作为高速公路的收费员，似乎大家都懂得“三百六十行，行行出状元”的道理，但就是说起来容易做起来却很难啊。在现实的工作中我们远离城市，每天上班就是重复着同样的、单调的动作，而且还要吸入大量的汽车尾气，很多人觉得这样的工作算不上是有前途。但胡海霞却把它诠释很精彩，也很灿烂，这不能不令我们赞叹，令我们深思。我们的一些员工不安心现有的工作，总是一山望着一山高，认为收费员工作没前途，没被领导发现、重视，成不了大事，整天想着跳槽，换个工作。可是胡海霞却说：“即使是平凡的岗位，只要通过努力，同样能做出一番成绩来。” 无论是谁，她们的成功都来源于自己的努力和对追求的执著。记得我刚参加工作时，第一次学习的内容就是许振超的事迹，他的成功就是靠自己执著的追求，干一行，爱一行。胡海霞也一样，她执着的追求和顽强毅力赢得了人们的尊敬。她在自己的平凡岗位上演绎着不一样的人生。

xx高速的全面竣工为我们提供了一个工作平台，为了往后更好的工作，今天我们来到xx市委党校接受培训。上午，江总的发言让我记忆深刻，受益匪浅。使我对高速公路收费站有了一个全面而深刻的了解，也让我萌发了要在这个岗位奋斗的愿望。下面就让我谈谈我的感受。我想，任何组织与部门都应遵守规矩，所谓“无规矩不成方圆”，而作为高速公路工作人员，更应在有限的空间里遵守规矩，按规章制度办事，因为只有这样才能促进社会与个人更好的发展。而这规矩就是工作纪律，它作为提高全体职工执行力的可靠保障，也体现出工作者的精神面貌和良好形象。所以我们应该认识和了解各项规章制度，按规章制度积极开展工作，营造出和谐的收费环境。

我们应本着以人为本的服务理念，注重细节，塑造良好的形象，时刻做到微笑服务，文明用语。而要做到这些就必须让

我们以发展的眼光看待服务，不能让文明礼仪 微笑服务流于形式。我们应把微笑贯穿于工作的始终，让文明渗透到每个收费工作环节。把我们的满腔热情投身于此，这样才能树立良好的窗口形象。也能赢得广大司机 车主对我们工作的理解与支持。提升自我修养是每个从业人员都应该研习的课题，为进一步提升收费员的文明意识及服务能力，我们应团结协作 互助互爱 无私奉献 奋勇拼搏 屏弃个人之间的小分歧，以文明服务队伍建设文明服务单位。这就要求收费员有认真负责的心态和服务能力的心态，扎实以优质文明高效的意识做好收费工作。倘若收费员自身素质不高，服务不到位，在一定程度上会造成客源流失，车主可能选择其他方式来避开高速公路收费员的服务。

以上这些认识，让我坚定了要在小小三尺岗亭奋斗的决心，我也将努力做好收费员岗位职责的要求：一，爱岗敬业。严格要求自己对工作严肃认真，勤勤恳恳 兢兢业业，忠于职守，尽职尽责。做好收费工作，展现自我风采。二，加强学习，牢记专业知识，掌握收费的各项规定和岗位特征，更好地服务于工作。同时，也将掌握必要的法律法规知识，在收费工作中做好开导和解释工作，更好地履行岗位职责。三，收费站是个半军事化管理的单位，令行禁止 雷厉风行是做好工作的有效保障，这也要求我们规范自己的言行。同时，也要做到廉洁奉公，保持自身的廉洁形象，绝不为一蝇头小利所动。

从进往后，小小三尺岗亭是我不断努力的地方，我要在这提现出我的人生价值。相信只要我努力就会有所成就，就会在这平凡的岗位上创造出不平凡的的工作业绩。最后，要感谢xx市委党校给我们提供这样一个学习的平台，也感谢xx武警消防大队在接下来的日子对我们的陪伴。

收费员培训心得报告篇四

涞源主线站地处x—x交界处，是x的“西大门”，收费岗亭是“窗口”服务，其工作质量的好坏直接影响到整个x高速行

业的形象。

我们这批新员工问老收费员问的最多的问题就是：收费难不难？多久才能学会？前辈们都说学会收费操作方法并不难，一两个小时就能搞定，难的是如何把一名公路收费人员做好，做到称职合格。当下我并没有明白这句话，经过这半年的上岗经历，让我彻底的明白了这句话的含义。

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的‘人，所以我们一线收费员工作质量的好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的“窗口”形象呢？我认为要做到以下几点：

首先，微笑服务。微笑服务是高速公路“窗口”形象建设的重要内容，是提高“窗口”服务水平的关键所在。而微笑是人面部最动人的一种表情，是社会生活中最美好无声的语言，它可以消除司机的怨气，拉近与司乘人员之间的距离；微笑是我们收费员发出的友善信号，它可以让我们获得理解和尊重。作为高速收费站中的一名收费员，树立良好的“窗口”形象，抓好文明用语，微笑服务相当重要。

其次，说好文明用语，文明用语坚持每天、每车必说。每句都要带着感情去说，绝不能是心不在焉，也不是说对监控说的，而是对司机，用洪亮、友好的态度和附有亲和力的面部表情去说，当然，除了必要的文明用语，相互交谈就不能避免了，这就使得我们要链接说话的技巧，不说脏话、气话，不会引起司乘人员的反感。

第三，换位思考。作为一名收费员，每天与形形色色的司机打交道，难免发生一些不愉快的事情，不论遇到什么特殊情况，我们都要做到主动换位思考，将心比心，向司机耐心解释，以平和的语气和态度，让司机舒心的通过收费站。

最后，爱岗敬业。不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱，打票，找钱…年复一年重复着同样的话：“您好，请交费！”“请走好”。面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，一名合格的高速公路收费员首先要喜欢这份工作，珍惜这份工作，才会把自己全身心的投入到工作上。

这份工作也许没有鲜花，没有掌声，飞尘相伴，严寒与酷暑的考验，我只希望我们，我们每一个人都能在青春的轮回中将一股热血和赤诚，满怀激情和希望全部抛洒给这条长路，才能在收费员这个平凡的岗位上创造出不平凡的工作业绩。

收费员培训心得报告篇五

供电所是最基层的营业场所，营业厅是为客户提供零距离的服务的一个场所，是电力与客户沟通的桥梁，是一个全xx（区、县、镇）集中的客户服务平台，它不仅担负着电力业务的咨询、查询、受理、变更、故障报修、电费核算、电费查询、电费收取及其他营销等工作，而且担负着受理客户投诉、意见、建议、市场信息反馈的工作。

我们营业厅始终坚持把“始于客户需求，终于客户满意”的服务宗旨落到实处，为了方便广大客户交纳电费，专门设立了x个电费收取窗口，收费高峰期每天要接待不少的形形色色的客户，对待前来服务大厅办理用电业务或咨询的客户，如何更好的与客户进行沟通呢？是每位收费员每天必想的，只有秉着“没有不对的客户，只有真诚的服务”，换位思考，不厌其烦地为客户解答，并站在客户的角度着想，才能为客户解决实际问题，才能推进优质服务，把优质服务作为电力企业的生命线。而当出现客户投诉时身为收费员的我们又该如何去做呢，在学习客户投诉培训之后，本人有以下几点心得体会：

一、树立正确的价值观

作为一名供电所收费员，我们应该树立好正确的客户投诉价值观，这对于公司来说是一种财富，也是需要公司在日常业务的改善之处，因此我们必须站在客户的角度去思考问题、解决问题，端正好客户的投诉意见，对于客户投诉的问题升级是一种损失，因为客户投诉是希望我们对于前面的失误，要求我们改善让我们做得更加的出色，找到问题的最好解决方法，对于客户的宝贵意见，我们必须及时的收集和反馈给上级领导部门。面对问题的处理，必须坚持诚恳的心态处理，对于发生的客户投诉，要及时了解问题的原因及来龙去脉，同时在和客户沟通时，语气必须得诚恳、不能用具有任何攻击性的语言和客户交流。

二、耐心倾听

客户投诉时，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听，充分调动自己左右脑，以及直觉和感觉来听，并用心体会、揣摩，从而听懂弦外之音。此时千万成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

三、权责分明

当客户进行投诉时，应分清责任。即用户投诉的是什么？为什么投诉？责任到底在谁？只有明确了这一点，才能够对症下药，彻底找到问题的根源，并最终解决客户的问题。做好这一点，需要我们详细记录用户描述的事情经过，不能出现半点偏差。本人平时为了避免犯错误，都会在用户描述的同时做记录，把诸如时间、地点、人物、事件都记录清楚，这样在客户称述结束后，能够反复阅读自己做的记录，便于分清到底是谁的责任，从而及时准确地处理该投诉。

四、完善日常工作

要想处理好客户投诉，在平时工作中就要及时发现并整改一些会导致客户抱怨投诉的流程制度漏洞，把一些常出现的投诉问题归类汇总，及时向领导汇报，察觉客户哪怕细微的不满意，比客户考虑得更多，把小小的不满意或者抱怨扼杀在萌芽状态。达到“解决投诉的办法就是不让投诉发生”的最高境界。

其实，人都是有感情的，凡事都需要将心比心，如果我们真诚地面对客户，客户也会同样对待我们，听着那一声声的“谢谢”，心里暖暖的，即使再忙再累也觉得都是值得的！总之，优质服务是电力体制改革的必然要求。社会在发展时代在进步，客户已不再满足于用上电，而是如何能用得好、用得满意、用得放心。。。为客户带来更优质的服务，关乎着电力企业的发展，因此，我们必须用优质的服务赢得市场，让我们的微笑充满整个市场。