

服务类工作的心得(优质5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

服务类工作的心得篇一

2021年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2007年传菜全年离职人数23人，2008年传菜全年离职人数4人，2008年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，2009年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

服务类工作的心得篇二

在社区，总有一张笑脸呈现在办事群众的面前，总有一个忙碌的身影穿梭于各弃管楼之间，她就是东丰镇南站社区居民委员会副主任徐瑞赢。在社区工作平凡的岗位上，徐瑞赢用自身行动表达着对社区群众的关爱。今年37岁的徐瑞赢，在社区工作已有8个年头，先后担任社区网格员、综治站长、副主任等职务。在这8年的时光中，她把关爱奉献给了辖区的空巢老人、低保户，把青春奉献给了挚爱的社区事业。

2012年，东丰镇以府南社区为试点，在全省首创“社区民生服务超市”模式，大力开展社区建设。万事开头难，徐瑞赢

主动担当起了筹建工作的繁杂任务。她每天早出晚归，与社区书记一起深入居民家中开展调研工作，晚上回到家中再把调研情况进行梳理汇总，留存影像资料，认真立卷归档。遇到困难时，她总是第一时间通过多种渠道收集相关资料，参照其他地区社区建设的先进经验，积极献言献策，为“民生服务超市”的成功创建贡献了自己的一份力量。“超市”建好了，“服务员”配齐了，“商品”准备充足了，社区各项贴心的服务受到了居民一致好评，这时徐瑞赢的心里比吃了蜜还甜。

饱受各方赞誉的时候，徐瑞赢并没有因此而骄傲，反而更加努力地投入到工作当中。在她所在社区包保的弃管楼中，有5栋楼基础条件较差，贫困户、低保户、空巢老人居多，很多人有畏难情绪，不愿意包保这几栋楼。徐瑞赢了解到这个情况后，主动承担起这5栋弃管楼包保管理的重任。平时工作忙没有时间，她便利用周末休息的时间来到弃管楼进行清扫，擦洗玻璃、清除杂物、维修门锁……有时自己干不过来，还要拉上丈夫和孩子帮忙。遇到低保户、空巢老人生活有困难，她积极组织社区志愿者上门开展爱心服务。在徐瑞赢的带动和倡导下，几年来，社会爱心人士共为社区低保户、空巢老人捐赠衣物1400多件，生活用品1500多件，她本人主持调处化解矛盾纠纷300多件，社区居民都亲切地称她为社区“当家人”。

“我所做的这些小事，只是一名社区工作者、一名党员应尽的义务和职责。每当看到居民满意的笑容，我都会从内心里感到幸福和骄傲，但我更希望我们的正能量像一颗种子，在每一名社区居民心中生根、发芽……”面对今后的道路，徐瑞赢如是说。

服务类工作的心得篇三

从x月份离开校园，进入了xxx实习，到现在实习结束，在这x个月里，在温泉部的每一天过得都很充足，很有干劲。在这x

个月的时间了，我们徘徊过、失落过、对一些事情不懂如何处理时的幼稚、着急等等，到现在，我们也锻炼得越来越成熟、自身的处理能力也不断的提升，同时组织能力、管理能力也有了一定的提升。在刚开始进入部门实习，面对陌生的环境、面对陌生的同事、面对高标准的要求，我们也有过动摇，但是部门的经理、主管和邻班不断的鼓励我们，帮助我们，很快我们也对工作和环境适应了，克服了很多的困难，培训后也能顺利的进入到岗位的工作状态，凭着自己勤快的劳动和文明的举止赢得了顾客的好评与认可。

在xxx的实习中，我意识到“微笑是我们的服务形象，细微是我们的服务实力”的服务前提和“顾客是需要服务的，上司是需要尊敬的，工作是需要服从的”的服务宗旨。另外，我们经理曾经说过这样的一段话：用人品去感动别人，用激情去燃烧别人，用实力去征服别人，用行动去带动别人，用坚持去赢得别人，用细节去影响别人。它使我们感触颇深，而且我能时刻用这段话激励自己，从而提升自己的精神素养。

在我们的日常生活中，很多看似简单的东西在亲自去实践时才会发现是很复杂的，需要一步一个脚印认真的去做，才能把它完成得更好。同时在这一次的实习中，我也认识到了自己身上有很多的不足，比如，在实践经验中的缺失，在为人处事上的幼稚，在看待问题上的肤浅等等。但是，经过这x月的实习，我在这写方面都有很大的提升，同时也为我今后踏入社会储备了很多知识与经验。我相信我在以后的学习中会不断的完善我自己，不求最好，只求更好。

在xxx实习的过程中，让我觉得最难忘的是，有一次遇到刁蛮的客人被骂，心情很低落时，觉得很委屈，自己也偷偷哭了一下，后来，我们领班找我聊天，讲了很多她自己进入服务行业以来的一些经历给我听，让我低落的心情逐渐的恢复过来，同时，我的同事们也不断的鼓励着我，为我加油，让我心情慢慢的变好，也在之后遇到同样的事情能顺利的解决，也不会影响到自己的心情。我很感谢我的领班和同事们，是

他们教会了我很多的道理，也给予我很多的鼓励，我才能成功的完成我的实习。

最后，衷心感谢xxx有限公司给予我们这一次的实习机会，让我们学习到了很多书本上学习不到的知识，也懂得了更多做人的道理。同时，感谢学校主任、老师为我们奔波劳苦，谢谢你们为我们做的一切。也感谢各位一起实习的同学，大家在一起互相照顾。

服务类工作的心得篇四

进入大三，我们开始了为期x个月的xx实习，我的实习地点是xxx□岗位是温泉前厅接待员。在这x个月中，实习我们来说是一种难得的历练，实习中我们学到了很多书本上学不到的知识，同时也更加深刻地感觉到了书本知识的重要性。通过实习的过程中的实践再加上课本上的理论知识，从而更加深入的锻炼了自己。同时，也可以在实习中认识到自己的不足，提高各方面的能力。

实习是每个大学生拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了在学校里无法学到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后走向社会打下了坚实的基础，实习是理论结合实践的最好尝试。通过实习我们可以更深入的体验到学校与社会之间的区别，摆脱学校课本知识的局限，体验社会工作中的所面临的问题以及其中的解决办法。从而也能提高自己的信心、耐心、责任心。

我实习的岗位为温泉部，温泉部分为前厅部、休闲部、露天部，我是前厅部的接待员，主要工作为接待客人，介绍注意事项等，岗位有前台收银、前台接待、入口接待、出口接待、二次收银、门口接待x个岗位。我们主要采用轮岗，每个岗位的要求都离不开优质的服务和安全提醒，下面对各个岗位进行介绍岗位工作：

一、前台收银

前台收银的主要工作是卖票，接待散客、团队的取票，这个岗位主要培训我们的耐心和细心，要时刻保持十二分精神，因为只要岗位接触钱方面，很多时候都要防止收错钱，找错钱，造成短款、长款，从而导致报表发生错误等等。所以在这个岗位上，可以锻炼得更加的细心，以及认识了一些收银系统的操作，报表的制作等等。

二、前台接待

前台接待的主要工作是输单、取钥匙牌、通知，钥匙牌也就是要给客人储存物品的储物柜钥匙，输单就是要把登记着给客人钥匙牌的单子输入到电脑里面去，这个岗位也需要细心，要保证不会输错号码，不会输错类型等等，所以也是考验着我们的细心程度，而通知也就是通知各部门有客人入场，做好接待准备。

三、入口接待

入口接待的工作主要是查验客人有没有带票或房卡和钥匙牌入场，以及为客人指引进入温泉的方向，这个岗位的工作比较简单，所以要求也不高，一般都很容易就能熟悉岗位的工作。

四、出口接待

出口接待的工作与入口接待的工作大同小异，入口是接待客人入场，出口是迎接客人出场，站在出口主要是收取客人的离场凭证，指引客人归还钥匙牌离场，并且欢送客人离开，这个岗位也是比较简单的。

五、二次收银

二次收银的工作与前台的收银工作差不多也是考验每个人的细心程度，不同的是，前台收取的是客人买门票的钱，而二次收银收取的是客人二次消费的钱，所谓二次消费就是客人在温泉区内的所有其他消费，比如食品、鱼疗、按摩、泳衣等等，这个比前台困难的地方就是，收取的消费金额比较松散，金额大小不一，而且有时会因为一些小错误导致客人跑单或者输重单，就会导致短款或者长款，报表也会不对了，所以在这个岗位上也能锻炼到不少，各方面的能力也得到很大的提升。

六、门口接待

门口接待也就是站在门后迎接客人，帮客人办理更衣柜的钥匙牌，帮个人介绍我们温泉的注意事项以及一些消费项目，这个也需要细心，要防止写错钥匙牌而导致前台输单错误。

总的来说，每个岗位的要求都是差不多的，归结为两点就是，服务和安全，也就是说要做到服务的同时要做出安全提醒，同时，每个岗位都要求细心、耐心和用心去做，从这些岗位的学习中，自身的很多能力都得到了很大的提升。

服务类工作的心得篇五

既然我是一名客服服务人员，我就以这些措施来带领我的团队，将我的团队发展成一个可以为客户服务时刻关心客户的需求。以服务客户为主要核心，来提高企业的服务员工的综合素质，从而提高企业的经济利益。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感

觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，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。

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢？”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起！”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案；同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。