

最新服务读后感 好服务坏服务读后感(实用10篇)

当品味完一部作品后，一定对生活有了新的感悟和看法吧，让我们好好写份读后感，把你的收获感想写下来吧。什么样的读后感才能对得起这个作品所表达的含义呢？接下来我就给大家介绍一些优秀的读后感范文，我们一起来看一看吧，希望对大家有所帮助。

服务读后感篇一

服务礼仪读后感

本学期，本着对广大学生负责，提高大家专业素质和技能的能力，学校为本专业的学生开设了服务礼仪这一门课程的学习。在学习这门课程之前，我单纯的理解为服务礼仪就是简单的服务技巧操作，但是在学习了这门课程之后我对此的想法发生了翻天覆地的变化，服务礼仪不是简单的服务技巧操作，而是综合服务领域各个角度的诠释。

通过这门课程，我也学到了很多以前在生活中没有注意到的小细节，很多职业人士，为了美化外在的形象，不惜花重金去美容，购买高档的服饰。爱美之心，人皆有之，这无可厚非。但是，精心打造出来的光鲜夺目的形象，往往会被行为举止上的一些差错而彻底粉碎。修饰你的仪态美，从细微处流露你的风度、幽雅，远比一个衣服架子，更加赏心悦目！站如松。联系现代职场的世界，倒也不必站的那么严肃！男士则主要体现出阳刚之美，抬头挺胸，双脚大约与肩膀同宽站立，重心自然落于脚中间，肩膀放松。女士则体现出柔和和轻盈，丁字步站立。谈话时，要面对对方，保持一定的距离。尽量保持身体的挺直，不可歪斜。依靠着墙壁、桌椅而站；双腿分开的距离过大、交叉，都是不雅观和失礼的行为。手中也不要玩弄物品，那样显的心不在焉。行走时，靠道路

的右侧行走，遇到同事、主管要主动问好。在行走的过程中，应避免吸烟、吃东西、吹口哨、整理衣服等行为。上下楼梯时，应尊者、女士先行。多人行走时，注意不要因并排行走而占据路面。

这些都是我们日常生活中最简单的，行、走，但是平时我们只是简单的做到了一点，并没有注意这么多规范的细节，但是在职场中在岗位上却又这么多的要求，这都是需要我们全方位学习的。

服务读后感篇二

《商务礼仪》读后感

商务礼仪，就是我们在商务交往中，应该遵守的交往艺术。它是一种道德规范，一种人格魅力的象征。商务礼仪的重要性在于，它可以使我们提升个人素质，方便于我们同外界交往应酬，而且能更好地维护企业形象。礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的、最起码的道德规范。只有具备良好素质的人才能够赢得别人的尊重，才能够获得事业的成功。在整个社会当中工作和生活，我们的工作能力除了业务能力以外还包括交际能力，交际能力称为可持续发展能力，这就是我们在跟别人进行商务交往中必须具备的素质。

1.

一个人的谈吐举止体现着他的文化素养和为人修为，在和别人打交道的时候我们一定要恰到好处的把我们的尊重和友善表达出来，这样才能够更好的与对方交流和沟通，才能最终达成共识。如果一开始就不注意这些，那么与人交流必定要失败，更不要说谈其它的事情了。文明的礼仪往往能够帮助我们在交往对象面前树立良好的形象，进而获得别人的尊重和认可。

2.

服饰也是一个人文化修养的体现。平时的衣着服饰体现着我们的个性。可是在商务交往中，服饰体现着一个人的敬业精神，体现着整个企业员工的精神面貌和团结敬业的精神，因而衣着也是非常重要的，我们不能不分场合的随便着装。

3.

待人接物, 人们的相互关系错综复杂, 在平静中会突然发生冲突, 甚至采取极端行为。而礼仪有利于促使冲突各方保持冷静, 缓解已经激化的矛盾。待人如己, 别人也会善待自己。所以尊重别人显得尤为重要, 尊重别人也是对自己的尊重, 只有尊重别人才会获得别人的尊重。这就要求我们将心比心, 多站在对方的立场上思考问题, 与人为善, 换位思考。如果我们能够自觉自主的遵守礼仪规范, 按照文明礼仪的要求约束自己, 那么就人与人之间的感情会更容易沟通, 彼此会更好的建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系, 进而有利于各项事业的发展。

4.

我想, 学习了礼仪知识后, 必定将改变我以后的人生, 让我在今后的工作学习和生活中更加懂得如何与人交往。文明的`语言, 优雅大方的谈吐, 是一个人气质的体现, 对于提升人格魅力有着举足轻重的作用。今后, 我将努力按照金教授讲解的知识, 提升自我魅力, 塑造高尚人格, 维护企业形象, 从容地进行交际应酬。

服务读后感篇三

所谓极致服务, 指的是: 始终如一地提供理想服务, 留住顾客, 从而提高企业的竞争力。书中通过简写为icare的服务模

式，通过五方面来阐述每个字母代表的含义及怎么对应的方案。i指的是理想服务——坚持服务至上，满足客户每日需求。c指的是服务文化——促进构建以服务为重点的环境。a指的是专注——了解客户及其喜好。r指的是回应——再满足客户需求时展现出真诚的服务态度。e指的是赋权——积极采取行动，实现服务愿景。通过5方面的提醒，再应用到实践中，从而实现对客户极致服务。

个人感觉是还不错的一本书，简单，明了，通过一个现实生活中的故事贯穿始终，让故事里面的人通过极致服务来实现自我的价值，也通过故事让你更好的理解什么是极致服务。其实说白了，就像我们日常去商店买东西一样，虽然两家商店相邻，但你为什么总喜欢去其中一家，而不去另外一家，里面肯定是有你的主观判断在里面的。比如你觉得这家的老板人和气，东西好，环境也好，不管是哪个简单的理由，都是你作为回头客的原因。而我们在日常工作中，要想留住我们的忠心客户，老客户，那么除了你的价格外，你的服务要始终如一。要始终把老客户当新客户一样，发自内心的来关心他，站在他的角度上考虑问题。个人觉得对自己目前的公司来说，赋权公司已经给了，缺少的是专注，如果能把这方面做好，相信我们的服务会更上一层楼。

文档为doc格式

服务读后感篇四

ddd张海兵

laegendaryservicethekeyistocare

《极致服务：如何创造不可思议的客户体验》是管理寓言的鼻祖肯·布兰佳的作品，该书透过简单深刻的管理寓言，讲述极致服务的理念价值。

作者：肯·布兰佳[kenblanchard]凯西·卡夫[kathycuff]维基·哈尔西[vickihalsey]

内容简介：本书故事中主人公凯尔西·杨在弗格森零售连锁店做兼职，同时修读自己的商学学位，她在工作时，发现这家店的服务总是很难让客户满意。她在大学学习了极致服务的课程，意识到关心客户的重要性，于是利用在课堂上所学的知识，试图去改变弗格森连锁店的现状，最终她使这家连锁店涅重生。本书用这样的管理寓言为读者展示出了极致服务理念与icare模式在企业管理运营中难以估量的作用，对于中国企业提升服务质量、赢得客户信任、提升企业价值具有极大的借鉴意义。

第一章：令人沮丧的交易

凯尔西遇到一次客户要求退咖啡机的过程，用户不满意，自己也很不开心，内部客户与外部客户都不满意。外部客户与内部客户的感知及企业管理者的反应是不一致的。相信用户再也不会光临。

通过这个案例发现，企业也许有很多的制度或规定，对内的或对外的。在一定时期内，认定合理的制度必须执行，员工的责任心，对企业或客户要求的执行力度，在管理者与员工，员工与用户的协同沟通上如果出现障碍，再好的战略，再好的管理流程都没有用。

第二章：有趣的课程

凯尔西在一个夏季学期的第一天，开始了她的商学院的最后一门课，哈特利教授的一句话：当你为自己人创造了一种激励环境时，就会得到农户的忠诚度。曾经有人与我讲：一个企业的质量不是生产出来的，而是策划出来的。我的理解就是管理流程的设定与管控。在管控的过程中，一定要注意方式方法，比如前面所讲的激励环境的创造，激励环境其实可

以深化到具体kpi指标，我想这些是我后面工作中要推进的。

教授的话：伟大的公司意识到最重要的客户就是公司的自己人，即员工和经理。如果领导关心照顾自己人，鼓励他们专心工作，员工便会自己想办法更好地为客户服务。这样，客户会变成回头客，公司自然会盈利。通俗理解，对别人好，就是对自己好。有付出有回馈，但付出不定以回馈为目的。

本章通过凯尔西在超市停车场帮助一位素昧平生的顾客及她的两个孩子，以及有效帮且一位挑选礼物给他即将上大学的儿子这两个案件，她自己从中学习到了，如何与客户有效沟通掌握了3点有效的方法1. 知晓并使用顾客姓名；2. 聊些之外的话；3. 态度友善。在顾客感受的她的服务后，她自己也很开心，她与教授讲，这是她工作以来的最愉快的一天。

第三章什么是极致服务？

极致服务的定义：始终如一地提供理想服务，留住顾客，从而提高企业的竞争力。简单地说，就是企业通过一系列举措，令顾客感觉到备受关注，以此来实现极致服务。

文章中透过凯尔西通过日常小事情，帮助自己的祖母，祖母又给凯尔西惊喜的故事，有时候事情很小，但确体现了一个人的服务水平，进而会展示出一个企业的管理水平，所以有很多管理都对现场的实践及管控中瞄准细节的检查。工厂的6s管理就是，整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全；在公司年会上，谈及如何提升到10s,另外的4s为，节约、习惯、服务、坚持。6s也好，10s也好，都可以从现场的细节上抓到很多关键细节，最后一个坚持，不光要做好，还要持续改进，坚持做下去，进无止境。凯尔西在本章最后的总结很好，卓越的客户服务才是业务打开成功之门的钥匙。

第四章变革的催化剂

在凯尔西的带动下，超市的家庭与办公用品部成了最忙的部门，而且没有投诉，而且意外收到了一份感谢凯尔西的感谢信，凯尔西的领导史蒂文大声朗读，并当着本部门人员的面表扬，令凯尔西又不好意思，又感到很骄傲。也许作者想要表达的就是，此封表扬信就是他们企业的内部变革的催化剂。

本章还进一步通过凯尔西与祖母去诊所的过程，感受到服务人员的爱心与热情，原来论据的负责人爱丽丝原来也是商学院毕业的，将极致服务用到了诊所的服务中去。凯尔西感到意外又惊喜。文章中祖母的一段话很是令人赞叹：孩子，要知道，当你全心全意对待别人时，别人也会对好。把帮助别人当成自己工作的一部分真是太好了。无论生活如何改变，这种态度对你有益。

第五章理想服务[i:idealservice]

本章开始讲icare的. 服务模式，第一个就是理想服务：坚持服务至上，满足客户每日需求。教授要求学生讲案例。

案例1:汽车警示灯亮了，到4s店换机油，但维护人员却说，警示灯有问题，机油还可以使用英里左右，分文未收，令顾客很满意，终于明白这家店的生意为什么这么好。

案例2:凯尔西遇到一位男顾客要买一个吸尘器给夫人作为生日礼物，通过委婉的方式，并成功说服男顾客改变主意，购买了水晶花瓶以及一副很漂亮的手镯。她作为服务的提供者实现了理想服务。

案例3:凯尔西预约了认为比较时尚的美发店，时间为上午10点，但当她到达时却未得到相应的报务，而且时间还要让她再等待很久，这让她很恼怒，发誓永远不会再去这家店。

案例4:在诊所与亚历克斯讨论用户服务：其实就是关心理解顾客、客户、病人，或者任何其他的服务对象。为他们着想，

让他们高兴。

个人理解：学会换位思考，做到理想服务。

第六章服务文化[cultureofservice]

本章中，文章开头讲到：任何一家组织的文化都应该建立在一个共同的愿景和价值观之上。并且，企业的领导需要确保每位员工都了解该愿景和价值观。

服务文化：促进构建以服务客户为重点的环境

第七章专注attentiveness

专注：了解客户及其喜好

客户分析：内部客户及外部客户

案例：小酒吧，汉克通过研究客户的习惯，根据对象的不一样，分析他们需要点什么。从而达到客户的需求。

教授：请大家记住，对客户专注不仅是发解每位客户及其个人喜好，并且要注意你给他们留下的印象。你们或许听过第一印象的重要性。

有趣的是，研究显示，事实上你留给别人的最后印象才是影响整体体验的关键因素。在一次交易中，如果从一开始你的表现一直都很好，但就是最后与客户互动时让他感觉不好，那么客户会抹去之前所有的愉快记忆，觉得整个经历都很差劲。

案例：凯尔西与祖母在诊所遇到仔细服务的过程，通过沟通交流，祖母喝了绿茶并被提醒是否要加水的过程，令他们感觉很开心。

第八章回应能力responsiveness

对客户做出迅速回应与关注他们的需求和喜好密切相关

回应能力

在满足客户需求时展现出真诚的服务态度

当花时间去倾听时，你应表现出对客户们的关注。看着他们的眼睛，保持微笑，真诚地关注于客户及其想法。将回应能力付诸行动。

案例：祖母收到诊所的生日贺卡，且在诊所得到的服务人员的认真倾听。生日贺卡这件事显然远远超出了客户的期望，但这真是诊所关系这一价值观的完美体现的好例子。

回应能力案例：凯尔西带祖母去坐观光巴士，票是提前买好的。在观光车上让导游协同让大家向这位“女孩”打招呼，祝她生日快乐，真是一个完美的体验。

在我们得到用户的指令或要求后，除了基础应该满足的需求外，我们还应该有其它的回应能力，从上述的案例中，回应的方式及途径有多种。

第九章赋权empowerment

采取积极行动，实现服务愿景。

一线员工得到的赋权越多，外部客户就会越高兴，因为他们的需求会更容易得到满足。给员工赋权，最终的受益方将是客户。

通过学习关心客户的重要性，以及如何建立以服务文化为核心的企业。

凯尔西，想想过去几个月，你是怎么主动向我提建议，积极改善这里的。你确实很好地诠释了“关心”二字。正是因为你的服务顾客精神，我们部门才会取得这样的成功，我才会得到ceo的注意！如果不提拔你实在是不合情理。

本店的极致服务文化团队建设好后，我们可能派你去其他分店，帮助他们建立团队，并培训所有的团队负责人。

通过员工调查发现：我们发现我们的内部客户，也就是你们，普遍感觉自己为公司做出的贡献没有得到认可。其实可以分开讨论，原因，真的还是本身有些内部客户的回应是错误的，有的是人云亦云。

外部客户：有时也没有感觉被重视。实际企业情况如何，大家可以谈谈感受。

教授说：“因为一线员工直接接触顾客，因此，对于一家企业来说，每天通过一线员工了解顾客想法，从而提高服务是件非常重要的事情。最好的企业会想办法把员工的反馈意见，无论好坏，都传递到高层领导那里，而管理层可以据此做出决策。这一简单流程对一家企业成功至关重要。”

好消息：有的企业学习了icare模式后，掌握了付诸行动的技巧。

坏消息：大多数公司止步于此，没有制定和执行可持续的发展计划，促进员工坚持使用这些新的技巧。

企业需要一个人，最好是一个团队，负责不断帮助员工坚持使用该模式。

知识→行动→效果→监督

一切源于关系。如果每个人都努力创造和维护一种以培养关

系为核心的企业文化，这里既包括内部客户关系也包括外部客户关系，那么企业一定会受益。

服务文化小组成员的另一项工作就是在小组例会上，与大家分享他所在部门的极致服务进展情况，并汇报该部门如何将新的服务愿景付诸行动。

第十章六个月后

公司悬挂起了服务愿景和价值观标语，在大家的共同努力下，有了共同的服务愿景及价值观，这样的愿景及价值观是由下而上的总结与改善，高层及时的反馈与持续改进的结果。

每个企业都可以从本书中得到很多知识，并付诸于实施。

服务读后感篇五

与人交往是，少不了目光接触。正确的运用目光，传达信息，塑造专业形象。作为专业的服务人员，当然都是运用成人的视线与人交流，所以要准确定位，不要在错误的地点、对象面前选择错误的目光，那会让人心感诧异的。根据交流对象与你的关系的亲疏、距离的远近来选择目光停留或注视的区域。

关系一般或第一次见面、距离较远的，则看对方的以额头到肩膀的这个大三角区域；关系比较熟、距离较近的，看对方的额头到下巴这个三角区域；关系亲昵的，距离很近的，则注视对方的额头到鼻子这个三角区域。

在服务中，手势的运用也是至关重要的，通过手势，可以表达介绍、引领、请、再见等等多种含义。手势一定要柔和，但也不能拖泥带水。

主动热情问候客人：打招呼时，应轻轻点头并面带微笑。如

果是已经认识的客人，称呼要显得比较亲切。

这门课程教会了我们一些基本的服务礼仪和日后在从事服务业应该注意的问题，但是从另一个角度来看却是教会我们，生活处处是细节，处处是学问，我们应该细心的发现生活中的问题努力学习。

好服务，

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

服务读后感篇六

“为人民服务”是邓小平同志在工作报告中提出的一个重要观点，也是我们党的根本宗旨。我在读完这篇报告后，深受启发，对于怎样做好为人民服务这一重要工作有了更深入的认识和理解。

首先，在读完这篇报告后，我对为人民服务的意义有了更加深刻的认识。邓小平同志在报告中指出，为人民服务是强调立党为公、执政为民，全心全意为人民服务。而为人民服务的核心就是要解决人民群众最关心、最直接、最现实的问题。

这让我明白了我们党一直以来的初心和使命，我们党之所以能够得到人民的衷心拥护，就是因为我们一直坚守为人民服务的初心，把人民的利益放在首位。只有深入了解人民的真实需求，才能真正为人民着想，为人民解决问题，为人民谋幸福。

其次，邓小平同志关于提高为人民服务能力的要求给我留下了深刻的印象。他强调了党员干部要增强为人民服务的本领和解决问题的能力。这不仅要求我们要学习掌握专业知识，提高工作本领，更要求我们要倾听人民的声音，走进人民的生活，了解人民的所思所想。保持与人民群众的密切联系，通过真实地了解人民的需求和困难，才能够更好地解决实际问题，为人民服务更加有效。

此外，在报告中，邓小平同志还就治理体系和治理能力现代化作了重要阐述。他指出，我们党的执政能力和执政水平离不开党的领导强不强，离不开党的路线方针政策是否准确。而社会主义制度的优越性，就决定了我们党有着最广泛的基础，最深厚的群众基础。只有我们坚持党的领导，坚持党的方针政策，才能真正实现为人民服务的目标。这对于我们党员来说是一个非常重要的提醒，我深感作为一名党员，要时刻牢记党的领导的重要性，时刻坚守党的路线方针政策，在工作生活中要始终保持清正廉洁，运用好自己的力量为人民谋幸福。

最后，我对于为人民服务这一观点的真正内涵有了更加深入的理解。在读完这篇报告后，我认识到，为人民服务不仅仅是一句口号，更是一种理念和态度。它要求我们要把自己置身于人民的立场，要始终保持对人民的热爱和关怀。只有真正站在人民的角度上去思考问题，去为人民谋福祉，才能够得到人民的认同和信任。只有心怀对人民群众的情感，才能够不断努力，为人民才能更好地服务。

总之，在阅读邓小平同志关于为人民服务的重要报道后，我

深深感受到了作为一名党员干部，作为一名只能人士，为人民服务的重要性和责任感。只有坚持为人民服务，不断提高自己的服务能力，才能够真正实现人民的需求，推动我们国家的改革发展进程。我会时刻保持这份初心和使命意识，时刻把人民的利益放在首位，为人民服务，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而不懈努力。

服务读后感篇七

故事中快乐王子和他的小燕子对最底层人民奉献了他们的所有，他们被上帝誉为了最珍贵的，暗示出他们最终站在了社会道德值的最高点。

快乐王子和小燕子组成了一个团队，王子有物质财富，小燕子有办事能力。

比方说：社会是一个金字塔，最底层的民众担负起一切人类活动的基础。金字塔越往上的层级，综合价值越高，表象为：物质财富的占有，智慧，人际组织的完备，道德高尚，生活安逸等等，这些表象，是底层民众的价值指归，在尚未拥有这些价值的时候，他们是相对底层的，随着逐渐拥有这些价值，他们的层级渐渐上升，很多电子游戏就采用了类似的进展模式。其中，道德价值可以借助顿悟很快上升。快乐王子也许因为目睹了人间惨象，经历了顿悟，站在了道德水准的较高层级，他拥有的丰厚物质财富相比他顿悟的道德来说，显得不在那么值得占有，他把这些财富反馈给创作它们的世人，此时他的综合价值的高贵完全由他的高尚道德来体现。

与其说快乐王子和小燕子团队在向底层民众奉献爱心，不如说他们是在感恩。

社会的底层越宽大厚实，上层建筑就越稳固，就越高。社会的上层的绝大部分能源和保障来自于下层，所以上层有必要对下层感恩，而下层没有必要对上层感恩。故事中的民众唾

弃废铜烂铁般的快乐王子和死鸟，正是反映了下层人民的本质。

在诸多的社会价值中，道德价值可以更多的凭借主观能动向金字塔顶前进，在此过程中，实在要做的，就是向他的下层感恩。他的感恩，能使他的下层更加厚实，更加能释放出能量，来承载上层的他。

人类的原动力，似乎有“生长”的成分。从个人到整个社会的活动，无不以“生长”为出发点和目的地。膨胀，至少是目前的大趋势。关注到社会底层民众的生长情况，可以看出其平均价值提升得很快，环顾四周，越来越多的受过高等教育，拥有高等素质的年轻人在从事着社会最基础的生产与服务，金字塔的底层在面积扩大的同时，高度也在快速上升。

在此形式下，自我认同为道德高尚或正在高尚过程中的人，应该意识到要尽可能的汲取来自于他下层的能量，要怀着唯恐浪费一点一滴的架式，来继承社会资源，从而以几何倍数提升自己迈向金字塔顶端的速度。从整体看，社会金字塔每个下层在接受他的上层的感恩的刺激下，在上层高贵价值认同的召唤下，向他的上层释放出的能量，可以使数量相对较小的上层“生长”得更高。

服务读后感篇八

读完一本书以后，想必你一定有很多值得分享的心得，记录下来很重要哦，一起来写一篇读后感吧。是不是无从下笔、没有头绪？以下是小编为大家整理的快乐服务读后感，仅供参考，希望能够帮助到大家。

无论贫富贵贱，我们都同样渴望快乐的生活，而工作是生活的重要组成部分。如何在工作中，尤其是枯燥繁琐的客服工作中获得快乐，《快乐服务》这本书，令我茅塞顿开，获益匪浅。

俗话说：笑一笑，十年少；愁一愁，白了头。我们都愿意和快乐的人交往，相处，因为他们那愉快的话语、开心的笑容和乐观的精神，时时感染我们，甚至带给我们鼓舞和力量。在这本书中，快乐服务日记之一——一笑值千金，写到了微笑的魅力：今天对客人微笑，明天成功就会对你微笑。我想，这不仅仅是一种职业化的微笑，而应该是一种发自内心的微笑，真诚，温暖，传递给客户一种安全感和愉悦感。这种微笑，不仅仅需要专业训练，也需要一种源于责任的热忱投入，更需要一种积极向上的人生态度。

自信也是快乐的源泉之一。每一件工作中都蕴涵着重要的意义。热爱它、挖掘它、成就它，这才是工作的意义，而这个过程需要保持着充分的自信。自信在某种意义上是一种热爱、投入，也是一种努力和坚持。要相信自己，相信自己所从事的行业，坚持下去，最终会找到自己的位置。拥有工作的自信，不要轻易看低你的每一份工作。如果你相信你是一个平凡的人，那么你必定一生平凡；如果你相信你会成为一个与众不同的人并为之努力，那么你最终会脱离平庸。我们给了生活多少自信的流露，生活就会还给我们多少收获的果实。

这本书中，还有一句非常朴实的话语，深深打动了我的心。这句话，也许我们都会说，可真正是说起来容易，做起来难，那就是要“把顾客当成自己的朋友。”我们知道，客服工作中经常会遇到一些愤怒的甚至蛮不讲理的对象，可是，如果我们真正能把他们当作朋友的话，就会理解他们的愤怒，理解他们的苦衷，会尽力帮他们想办法，积极解决他们的问题，就不会抱怨客户的粗暴和蛮横了。

这本书，还教给了我们一线客服工作者很多简单易行、行之有效的的工作方法，诸如赞美客户、用心聆听、注重细节、团结协作，等等。我想，只要我们用心读一读这本书，一定会给我们的客服工作注入快乐的新元素，给我们的人生开创一片快乐的新天地，愿我们的客服工作，快乐你我他！

服务读后感篇九

无论贫富贵贱，我们都同样渴望快乐的生活，而工作是生活的重要组成部分。如何在工作中，尤其是枯燥繁琐的客服工作中获得快乐，《快乐服务》这本书，令我茅塞顿开，获益匪浅。

俗话说：笑一笑，十年少；愁一愁，白了头。我们都愿意和快乐的人交往，相处，因为他们那愉快的话语、开心的笑容和乐观的精神，时时感染我们，甚至带给我们鼓舞和力量。在这本书中，快乐服务日记之一——一笑值千金，写到了微笑的魅力：今天对客人微笑，明天成功就会对你微笑。我想，这不仅仅是一种职业化的微笑，而应该是一种发自内心的微笑，真诚，温暖，传递给客户一种安全感和愉悦感。这种微笑，不仅仅需要专业训练，也需要一种源于责任的热忱投入，更需要一种积极向上的人生态度。

自信也是快乐的源泉之一。每一件工作中都蕴涵着重要的意义。热爱它、挖掘它、成就它，这才是工作的意义，而这个过程需要保持着充分的自信。自信在某种意义上是一种热爱、投入，也是一种努力和坚持。要相信自己，相信自己所从事的行业，坚持下去，最终会找到自己的位置。拥有工作的自信，不要轻易看低你的每一份工作。如果你相信你是一个平凡的人，那么你必定一生平凡；如果你相信你会成为一个与众不同的人并为之努力，那么你最终会脱离平庸。我们给了生活多少自信的流露，生活就会还给我们多少收获的果实。

这本书中，还有一句非常朴实的话语，深深打动了我的心。这句话，也许我们都会说，可真正是说起来容易，做起来难，那就是要“把顾客当成自己的朋友。”我们知道，客服工作中经常会遇到一些愤怒的甚至蛮不讲理的对象，可是，如果我们真正能把他们当作朋友的话，就会理解他们的愤怒，理解他们的苦衷，会尽力帮他们想办法，积极解决他们的问题，就不会抱怨客户的粗暴和蛮横了。

这本书，还教给了我们一线客服工作者很多简单易行、行之有效的`工作方法，诸如赞美客户、用心聆听、注重细节、团结协作，等等。我想，只要我们用心读一读这本书，一定会给我们的客服工作注入快乐的新元素，给我们的人生开创一片快乐的新天地，愿我们的`客服工作，快乐你我他！

服务读后感篇十

虽然在以往的工作中我也经常告诫自己：“少一点埋怨，每天多做一点”，但现在通过对《快乐工作》的学习，我想这样要求自己`是远远不够的，在工作中更应该在乎的是勤奋的工作及工作完成的程度是否令自己满意、令领导满意，自己是否又有了某方面的进步。如果有了这种心态去面对工作，我想，它会促使我更容易从工作的过程中找到快乐并继续努力下去。

每个人在当自己真正投身工作的时候，都将会被“无奈”的现实所折服。因为当时的遐想和期待在遇到枯燥乏味的工作进程的时候，总有一种失落感。年轻人往往喜欢急于求成。少许的工作挫折和压力便可成为最终消沉的理由。曾经有一位领导这样说过，“当一个人在工作中失去所谓的锐气，能够沉稳下来的时候，你也便真正做到了成熟。”起码我认为这个观点是正确的，因为在冠生园华佗酿酒有限公司里，深受华佗文化的熏陶，每个华佗的成功者往往都具备此种品质。即使成不了传统意义上的成功者，只要踏实地做好每一件事情，让工作的喜悦感动自己，您亦是成功者。

如果说生命如花，那么工作就`是一首经久不衰的歌。能够勤奋工作并享受自己的工作，发自内心热爱自己的工作，我们便会收获人生。勤奋虽然是从人类出现便产生的一种品德，但直到现在仍然能够受到这样的重视，其中的原因只有在读过这本书之后才能有所感悟。所以说，这本书像是生活，教给我们的是经验，是教训，更是知识。