

天使的微笑心得体会(汇总6篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

天使的微笑心得体会篇一

自从上次经过“微笑礼仪培训”以后，我的收获特别多。对其中微笑服务理念“1+1=100，100—1=0”印象非常深刻，“一流的管理加一流的服务赢得司乘人员百分之百满意”、“发挥团队精神，必须十全十美，100个人里面一个人做得不好影响整个团队”。面对司机，自然的微笑会给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，根据多年的工作经验，我体会到了一些微笑服务的经营法则。

微笑服务可以使服务对象需求得到最大限度的满足。能够给服务对象以精神上、心理上的满足。实践证明，笑脸增友谊，微笑出效益。

笑有很多种，要笑得亲切、甜美、大方、得体，只有对服务对象尊敬和友善及对自己所从事工作的热爱，才会笑容满面地对待每一位顾客。

天使的微笑心得体会篇二

集团公司开展微笑服务四年多以来，已得到上级领导和社会各界好评。微笑服务不仅已成为集团公司对外的形象品牌，而且也延伸运用到各行各业，但荣誉的背后，更多的是我们一线收费员工付出的努力和艰辛，用心微笑，真诚服务一贯是我们的收费员工作的基本目标。

作为一名工作三年的收费员工，微笑服务使我重新审视了行业服务态度，也促使我在工作上的进步，如何使自己心情愉快地和司乘人员交流以及为司乘人员服务，是我们的工作中心。在这三年时间里，发生了许多关于微笑服务事迹令人难以忘怀，有夸奖，有感动，有谩骂，有蛮横，但是我们都报以微笑来面对每一位司乘人员，用实际行动来帮助需要帮助的每一位司乘人员，用微笑来化解人与人之间的矛盾，这也是微笑服务魅力的所在之处！

但现实工作当中，我们有好多同事努力在做好微笑服务，却并没有收到好的效果。也有一部分同志整天都在说做好微笑服务真累，可实际情况这部分同事微笑服务做得并不好，反而感觉笑的硬邦邦，很假的感觉。以下是我结合自身工作经验，谈谈如何做好微笑服务的看法。

有句话叫做勤能补拙，运动员只有通过刻苦训练才有可能取得好的成绩，做好微笑服务同样是这个道理。微笑不自然可以通过镜面练习，对笑容的幅度进行自我调整，微笑服务动作不正确之处，可以通过专人指导，多加练习，练习多了就会熟能生巧，这样可以练就扎实的微笑服务基本功。

对微笑服务通报表扬的同志要给予表扬和加奖，对后进批评的同志应给予鼓励和指导。对奖惩制度落实情况一定要及时迅速，使收费员工有做好微笑服务的上进心和信心，从而达到设立制度的目的。

值班长，班长，收费员应与监控员加强交流沟通，针对收费员工动作上和微笑上的不足，可以通过回看录像找出问题所在。针对不足之处，立即改正，加强练习，做到知错能改的好习惯。

我个人认为营造好的班前氛围，值班长和班长要主动带头微笑开好班前会。另外也可以采取一系列小活动来调节班前氛围，例如安排收费员每班次轮流唱支欢快的歌曲，以达到精

神亢奋。也可以采取不同形式的方法来调整。六. 面对司乘人员，应加强眼与眼之间的对视交流。

说做微笑服务累的同事，我认为是重复做机械式的发卡收费流程，缺少与司乘人员的交流。眼睛是心灵的窗户，通过眼睛可以传递感情，眼神的交流和彼此的礼貌点头，更能激起收费员做好文明服务的动力。这个建议不妨可以尝试下。以上是我认为做好微笑服务最好的方法，但提高微笑服务的根本要懂得中华传统美德，以礼待人，彼此尊敬。这样才可以用“心”来微笑，用平和的心态对待工作，体现微笑服务的真正价值。

xx高速公路一直以来都推广使用文明用语。提倡微笑服务，以优质的服务，良好的窗口形象作为公司的服务品牌。收费站作为交通行业的窗口单位，文明礼仪服务始终是收费工作的主要组成部分，但随着时代的变化，服务的要求也相应地在不断变化。对一线员工的服务意识、服务水平和服务技巧也有更高的要求。

我们锡东收费站为了提升收费员工的服务水平，特地组织了一次标准化礼仪服务培训。由武汉逆风飞扬服务管理公司的礼仪专家方老师，给收费员工主讲。培训内容紧密联系实际。参加培训的收费一线员工经历了一次思想风暴的洗礼和观念时空的飞跃。从收费人员的仪容仪表，到收费员的服务语言，服务手势，再到坐姿、站姿、走姿等。都一一进行标准规范的讲解。使收费员们对服务的理解更加透彻。对行业所应展示的形象和需要提供的服务有了更深刻的认识，虽然高速公路收费工作有别于航空、银行、电信等其他行业，但所有的收费人员都应该以更专业的形象，更周到的服务面对南来北往的司乘人员。

推行标准化礼仪服务就是要创造收费队伍的. 阳光心态，使员工对待岗位和职责时，意识到爱岗敬业的重要性，这是每一名员工应该履行的义务，使员工热爱岗位快乐工作。形象和

手势能表达对人的一种尊重，表情是人与人沟通的桥梁和纽带。通过形象，手势语言，可以向驾乘人员传递我们的服务，通过微笑更可以提升我们的服务。学会微笑，而且更应该追求发自内心真诚的微笑。

我们一线收费员，首先要从良好的心态来对待这次标准化礼仪服务活动的推行。你改变不了司机，你可以改变自己。你改变不了政策，你可以改变态度。人与人之间尊重与被尊重应该是相互的。驾乘人员最想得到的是我们优质的服务，真诚的微笑。对这一点我也有切身体会..许多驾乘人员对我们形象的提升感到惊喜，常常听到一些赞美之词，我想这就是达到了“温情在宁沪”的良好效果。而且从观念上也要从领导要我做转变到我要为驾乘人员做，相信假以时日，经过我们全体收费员工的共同努力，“温情.微笑”一定会洒满我们宁沪的每一个角落。成为所有驾乘人员所喜爱的一个高速公路品牌。

天使的微笑心得体会篇三

第一段：引入微笑心态的概念（200字）

微笑是脸上最美的装饰，也是心灵最温暖的表达。微笑心态是指用积极、乐观、宽容和欣赏的眼光看待人生，以一颗平和宽容的心面对困难和挫折。这种心态能够给我们带来快乐、舒心和满足感，并且能够积极地影响周围的人。

第二段：微笑心态的好处（200字）

微笑心态可以改善我们的心情，使我们更加积极向上。当我们面对困难和挫折时，若能以微笑的态度对待，就能够减少焦虑和压力，提升自我修养。此外，微笑心态还可以增强人际关系的和谐与亲密。当我们对待他人时心怀善意和感恩，用微笑对待冲突和分歧，就能够化解矛盾，建立良好的人际关系。

第三段：培养微笑心态的方法（200字）

要培养微笑心态，首先要学会调整自己的心态。在面对挫折和困难时，我们应该以一颗宽容和平和的心对待，相信自己能够克服困难，积极寻找解决问题的方法。此外，还应该培养一颗感恩和善良的心，学会欣赏他人的优点，关注他人的需求，并用微笑传递温暖和友善。同时，通过积极的心理暗示和自我思考来不断提升自己的幸福感。

第四段：微笑心态的实践案例（300字）

微笑心态可以在实际生活中得到广泛应用。在工作中，当我们面对工作压力或与同事产生摩擦时，只要用微笑对待，就能够缓解矛盾，增强工作效率。在家庭中，如果我们能够以微笑对待家人，尤其是孩子，可以营造和谐的家庭氛围。在外出旅行中，面对未知的风险或意外情况时，微笑心态可以让我们保持冷静应对，并且得到及时的帮助。在与陌生人打交道的时候，用微笑对待对方可以拉近与他人的距离，建立积极的社交关系。

第五段：总结微笑心态的重要性（300字）

微笑心态不仅能让我们心情愉悦、增强自信和幸福感，更能够积极地影响周围的人。当我们面对挫折时，用微笑对待，可以降低痛苦的感受，激发创造力，发现解决问题的新途径。同时，通过微笑心态对待他人，我们能够建立良好的人际关系，增加合作的机会。所以，无论是对自己还是对他人，微笑心态都是一种宝贵的品质。

总结：微笑心态是一种积极乐观、宽容和善良的心态。它能够带给我们快乐和幸福，提升自己的修养，改善人际关系，并增强应对挫折的能力。通过调整心态，培养感恩和善良的心，用微笑对待人生的各个方面，我们能够拥有更加平和的生活态度，关心他人，获得更多的快乐和满足感。

天使的微笑心得体会篇四

第一段：引言及背景介绍（200字）

微笑是人类最简单却又最具力量的表情之一。在生活和工作 中，微笑不仅能给人带来愉悦和和谐的氛围，也能有效地提升人际关系和团队的凝聚力。作为一名带班领导，我深刻体会到微笑带班的重要性，并从中获得了一些宝贵的心得体会。在这篇文章中，我将就我的微笑带班心得进行分享。

第二段：微笑的力量（250字）

微笑的力量是无穷的。在带班工作中，我发现微笑能够有效地传递出一种友好和亲和力，这有助于建立良好的团队氛围。当我面对团队成员时，不论是面对面还是通过视频会议，我总是带着微笑和他们交流。这样的微笑能够消除沟通中的障碍，让每个人在交流中感到舒适和放松。同时，微笑还能传递出一种积极的情绪，鼓舞团队成员的士气，促进工作的高效进行。一个微笑的领导者能够让他的团队成员感到被尊重和重视，激发他们的工作热情，提升整个团队的工作效率。

第三段：微笑的应用技巧（250字）

微笑带班并非简单的面带笑容，亦非敷衍的假笑。微笑需要真诚地从内心发出，并传递出一种积极的情绪和态度。在实际应用微笑带班时，我会将微笑运用在各个方面。首先，我时刻保持着微笑的面容，无论是与团队成员交流、指导、还是批评，都带着微笑去面对，以减轻对方的压力。其次，我会在适当的时机用微笑来表达我的鼓励和赞赏，让团队成员感受到我的肯定和支持。另外，我也会通过微笑来化解一些紧张和尴尬的局面，让大家感到轻松和愉快。总之，微笑作为一种无声的语言，能够在沟通中起到桥梁和缓和矛盾的作用，帮助团队建立良好的互信关系。

第四段：微笑带班的好处（250字）

微笑带班有着诸多益处。首先，微笑带班能够营造积极向上的工作氛围，让每个团队成员都感到愉悦和舒适。这种积极的工作氛围能够激发创造力和激情，促进工作效率的提升。其次，微笑带班能够增加团队成员的归属感和凝聚力。微笑表达了一种友好的态度和关怀，让每位团队成员都感受到组织的温暖和力量。这样的关怀和支持能够增加团队成员的工作满意度和忠诚度，从而提高团队整体的绩效。最后，微笑带班也能够改善员工与客户的关系。微笑是跨越语言和文化的一种通用表情，能够在客户服务中起到缓和和融洽的作用，提升服务质量和客户满意度。

第五段：结语（250字）

在我的带班工作中，微笑带班给我带来了许多好处，也让我对领导力有了新的体会。微笑不仅仅是一种表情，更是一种态度和行为。微笑带班能够使领导者更具亲和力和魅力，让团队成员感到受到尊重和重视。同时，微笑带班也能够营造良好的工作氛围，提高团队的凝聚力和工作效率。因此，在未来的工作中，我将继续坚持微笑带班，并将其融入到我的领导风格中，以带领我的团队取得更大的成果。

天使的微笑心得体会篇五

各位领导同事：

大家好。时间过得很快，来到淮南所收费站工作已有两个多月了。来到这个新环境中，有很多的不懂，也面临着问题。在领导和同事的悉心帮助下，我学到了很多，让我成长了很多。转变自我角色，努力适应新环境、新工作、新同事。

在两个个月的实习工作中，学习了入口发卡、出口收费、道口设备认识了解、日常卫生维护、亭内仪容举止、微笑服务。

也逐步的认识到，在熟悉掌握业务知识的同时，提高微笑服务质量的重要性。对微笑服务有了初步的认识与见解。

我们收费所是从事服务性工作，在保证自身效益的前提，让广大司乘人员满意是我们工作的核心。最大可能的提高司乘人员的满意度、愉悦度是我们最求的目标。所以微笑服务显得格外重要，在当今和谐社会主义的大环境中，微笑服务更加彰显我们收费人员神奕风采。

分的表达尊重、情切、友善、愉悦的情趣。能购很好的与广大司乘人员进行沟通，缓解紧张的气氛，消除陌生、消除怨气、消除彼此的距离，微笑不仅可以提供高层次、高规格的礼貌服务，更可以时刻彰显我们高文明素质服务。

我们每天要在收费亭中工作八个小时，要时刻微笑的对待每一位司乘人员。但人有悲欢离合，好坏情绪的波动，空暇无聊时间的枯寂，都会影响我们微笑的质量。但我们又要时刻准备着、微笑着，这就需要我们自我内在调节，掌握正确的方法与要求。如何调节微笑、如何展现微笑，是我在实际工作中经常遇到与思考的问题。

微笑本来就是一种行为艺术，是在脸颊绽放的魅力。微笑这是一个在我们日常生活中经常提起的词语，他很简单做起来也很容易，有谁不会“笑”。但我们高速收费员不一样，我们要笑还要持续的笑，高兴了要笑不高兴也要笑，微笑对我们而言是一种情感行为，但更是一种职业要求。我们的微笑是工作的一部分，我们的微笑要亲切、自然，但是在八个小时的工作中我们要怎样才能使微笑变的情切美丽呢？我认为我们收费员要对形色万千的司乘人员始终保持微笑，需要谨记两个部分，一是博爱、二是用心。

么慢、取笑你笑的不够真诚、你要有博爱，你要换位思考，当你是一位司乘人员是，等了长时间你也有抱怨，面对一个笑的很勉强的笑脸，也许你也会博笑一而。当你恶意刁难无

理取闹受了委屈事，我们更要坚强，我们更要有博爱，以一颗博爱的心宽恕别人，也要有颗博爱的心宽慰自己，既然我们选择了收费员的这份工作，我们就应该承受住这些时常发生的事情。这样的事情多了，渐渐的学会了用微笑来对待，保持平和的心态。当别人对你微笑时，我们就应该悠然而笑，因为我们的微笑获得了尊重。微笑有一种作用，对朋友，微笑是友爱；对伤害过自己的人，微笑是宽容；对陌生人，微笑是交流。所以，如果我们心中充满博爱，将微笑作为每天工作的一个爱的习惯，那么就可以预先消除许多不必要的怨气，化解许多不必要的争执。就有了好的心态好的微笑。

第二；就是用心。工作就需要我们全身心的投入，我们在工作是要认真，好多人把工作的八个小时看成混的八个小时。这当然干不好工作。全身心的投入，长时间的微笑一般都难做，这就需要我们付出更多的努力，当看见车我就开始微笑，在收费发卡过程中持续的笑，无论监控是否监控到，都要认真保持，不能侥幸偷懒。微笑服务的每一个动作，都要认真的思考，具体到每一个点上，标准化、规范化。我们只有加倍的努力、加倍的付出。我们才会有更好的成绩。用心去做，就能把微笑服务做的得心应手。

我们调节自己的内因的同时，我们还需要加强外因对我们的影响与帮助。我们要放大外部因素对我们的帮助。

第一：要向领导与同事请教。像我们新员工有很多的不足，工作很不熟悉，做的不够到位，这就需要我们向他人请教。他人能够更好的发现你的缺点不足，给予我们于指正。学会与他们沟通，互相交流工作经验，更好的提高微笑服务质量水平。

第二：要经常查看录像做好回头看。查看自己的录像，作为一个旁观者观看自己的录像，在观看录像时就可以轻易的发现其中那些做的不正确、不足之处，予以纠正。我们需要调

看微笑服务做的较好同事的录像，仔细观看他人优秀之处，吸取他人精华以弥不足。跟监控员做好交流，让监控员留意观察你的欠缺，及时通知你，才可是你在第一时间内纠正自己错误。

我们在微笑中享受工作，在微笑中体验快乐，热情主动的微笑服务，才能创造和谐的关系。给别人一个美丽的微笑，换来自己美丽的工作。

微笑服务对于我一个新员工来说，要做的还有很多，任重而道远。至今我还是存在着很多的问题与不足，希望在以后的工作不断的改正自身的不足之处。能够不断提高自身微笑服务的质量，给广大的司乘人员一个自信、亲和的微笑。

天使的微笑心得体会篇六

自从上次经过“微笑礼仪培训”以后，我的收获特别多。对其中微笑服务理念“1+1=100，1001=10”印象非常深刻，“一流的管理加一流的服务赢得司乘人员百分之百满意”、“发挥团队精神，必须十全十美，100个人里面一个人做得不好影响整个团队”。面对司机，自然的微笑会给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，根据多年的工作经验，我体会到了一些微笑服务的经营法则。

微笑服务可以使服务对象需求得到最大限度的满足。能够给服务对象以精神上、心理上的满足。实践证明，笑脸增友谊，微笑出效益。

笑有很多种，要笑得亲切、甜美、大方、得体，只有对服务对象尊敬和友善及对自己所从事工作的热爱，才会笑容满面地对待每一位顾客。

微笑服务作为工作规范，应贯穿在工作的全过程，顾客是“上帝”，我们在岗位上，应该把个人的一切烦恼、不安

置于脑后，振作精神，微笑着为每一位宾客服务，要把学到的微笑礼仪应用到工作中去，不要把生活中的各种情绪带到工作中，以实际行动，从现在做起，从点滴做起，用微笑去服务过往司乘人员，把工作做得更好。