

# 2023年供水企业服务演讲(优秀7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀作文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 供水企业服务演讲篇一

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

大家好！

我叫xxx来自xxx的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务xx是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工

作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，一定会筑起一座服务的坚强堡垒。我的理想就在你这里！我的理想就从你这里开始！我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

## 供水企业服务演讲篇二

亲爱的家人们：

晚上好，今天是个特殊的日子，1931年9月18日，也就是88年前的今天，日本在中国东北蓄意制造并发动的一场侵华战争，揭开了第二次世界大战东方战场的序幕。铭记历史，勿忘国耻，居安思危才能立于不败之地。同样的，如果家人们时刻拥有居安思危的服务意识，那么我们的销售是不是一样可以立于不败之地呢？今晚我跟大家分享的主题是“服务”。这其实是一个老生常谈的问题，所以我们不妨换个角度来进行探讨：

对于服务，也许每个人的理解都不尽相同，有人说，服务是当别人需要时我们给予的及时帮助，也有人说，服务是想在顾客之前，做在顾客之前，使顾客满意的行为。确实，一直

以来，服务尚未有一个被人普遍接受的定义。1990年，国际标准化组织把“服务”定义为：“为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果”。那么归根结底，能够满足顾客需要的就是服务。明确了概念，接下来我们再来了解服务的特性：

## 服务具有功能服务与心理服务的双重性

“服务”的这种双重功能性，表现在：服务不仅能够满足基本的功能服务，同时也应该满足顾客对于心理服务的需求。换句话说，服务是一种特殊的产品，区别于有形产品，服务具有自己的特效性质，为什么我们常说，服务也是产品，说的就是这个道理。

给大家举个简单的例子，我们都爱好旅游，那么旅行社的功能服务就是帮助我们解决食、宿、行、游、购等方面的实际问题，对不对？这就是功能服务，也是基础服务，也称为“硬服务”，如果一家旅行社只能为我们提供以上“硬服务”，我们会真正满意吗？如果不满意，旅行社具备竞争力吗？我们在旅行途中是不是更加期盼得到“品质、安心、价值、感觉、服务与文化”这些体验。只不过这些“期盼”没有固定的标准可以衡量，唯一衡量的标准就是我们的认可。那么我们期盼的，认可的就是心理服务的功能体现了。心理服务的特性还体现在服务的双关系理论中，那就是“服务即交往，交往即服务。”在这个理论中，服务是通过人际交往实现的，是轻松愉快的经历。

那么服务能带给我们什么呢？我认为至少有以下三方面：

- 1、服务带来差异化，差异化带来业绩。这种差异化的认可可以带来巨大的业绩。海底捞的成功就在于差异化的服务！全国电商平台有成千上万家，我们微折购平台两年不到，拥有用户4000多万，年销售额轻松上亿，成绩斐然，差异化竞争也是成功的原因之一。我们怎样利用差异化的产品，面对顾

客提供差异化的服务，是值得我们思考的问题。

2、服务带来口碑，口碑带来业绩。如何达到了口碑效应，如何提升服务，改变客户认知。也需要我们认真思考。

3、服务带来忠诚，忠诚带来业绩，这一点更加毋庸置疑。

了解完服务，接下来我与大家一起探讨：怎样更好服务？

探讨这个问题前，我先跟大家分享两则小故事：

宁波有一座德国人修建的桥梁，叫灵桥。德国西门子建筑公司于1936年5月建成了大桥。采用当时最先进的欧洲技术，建桥总承包商即为德国西门子洋行。宁波市政府外事办公室的工作人员在20xx年下半年，曾收到一封来信。在信中，西门子礼貌地提醒灵桥70年的使用寿命已到，应对其进行精心保护。

20xx年岁末，上海市政工程管理局收到英国一家工程设计公司的信函，信中说，外白渡桥的“桥梁设计使用年限为100年，现在已到期，请对该桥注意维修”，同时还重点强调“建议检修水下木桩基础混凝土桥台和混凝土空心薄板桥墩。”发来此函的是英国霍华思厄斯金公司——上海外白渡桥100年前的设计与建造单位。其全部手工绘制的图纸，完成于1903年8月25日，中方存留的一套图纸共六卷，至今留存在上海城市建设档案馆。

这两则小故事令人感慨，更加令人感动。服务是一种责任。在社交电商中，我们天天面对的几乎都是微友，有熟悉的，更有陌生的，但每一个微友都是潜在的客户，都是有情感的。很多时候，客户满意是因为我们的服务达到或超过了客户的期望值，但这时客户仍然是一个理性的客户。如果我们工作再进一步，在情感上、责任上感动了客户，这时的客户就会变成感性的客户，一个感性的客户在做决策时往往会渗杂很

大程度的情感因素，而对其它因素如价格等视而不见，对企业的忠诚度也因情感因素而大幅提升，其实很多时候感动客户并不复杂，我曾经经历过这样一件小事情，有个顾客买了一双59元的鞋子，但是尺码买小一码了，当时没买运费险，寄回去换货，需要承担10元的运费，顾客没跟我明说，但从她聊天的信息中我揣摩到了她无奈的情绪：买个价位不高的鞋子就是图个性价比，如果换货无形中多了10元的成本，如果退货，不但鞋没了，还要亏10元的运费。我立马转了10元对她说，“亲，不满意可以随时退换哟，直到你满意为止”。虽然这笔业务我没赚一分钱，但是最终她由顾客变成了我的忠诚粉丝。

服务其实是分层级的，底层是满意服务，然后是惊喜服务最后是感动服务。如果你能提供感动服务，那么你的顾客对你定会不离不弃了。

家人们，请记住这句话：“服务的最高境界，就是把自己当成顾客！”

再给家人们分享一个“铁杆与钥匙”的故事，

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解他的心。”每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁杆也撬不开。作为服务者，只有了解顾客所思所想，才能将提供的服务化作一把细腻的钥匙，进入顾客的内心，提供顾客所期待的服务。

马云在刚刚过去的教师节那天正式辞掉了阿里巴巴董事长的职务，我想用他在告别会上说的一段话作为结尾：“未来的世界，如果你希望成功、你的企业想成功、你个人想成功，

那你记住，你不仅仅要为自己着想、你要为别人着想、为世界着想、为未来着想。阿里的未来，不是要证明我们能赚102年的钱，而是我们要证明我们愿意担当102年的责任，只有担当102年的责任，我们才有可能赚102年的钱，”

谢谢大家！

## 供水企业服务演讲篇三

尊敬的各位领导、现场的各位嘉宾和朋友们：

大家上午好！

我是xx□非常高兴与大家一起探讨学习售后服务这一耳熟能详、永无止境的话题。

服务作为一种新的利润增长点不仅被大多数企业所看好，更让我们经销商朋友们所推崇。木门行业的竞争，不仅是产品风格、质量的竞争，更是一种服务的竞争。面对如何更好的提高售后服务水平，我有一些感想，希望和大家分享。

或许大家会认为：售后服务就是产品卖出去以后，客户有问题，才会产生售后服务。而我更认为：售后服务应该自客户下订单起就已经开始，贯穿于售前、售中、售后整个过程。即由“售后服务在终端”转变为“售后服务在全程”。

售前：与顾客沟通、洽谈，了解顾客现状以及需求，有针对性地建立客户管理档案。售中：售中概括为“网上订单一订单生产—产品出厂—安装完毕—顾客满意”。产品出厂以后，作为公司终端服务的载体，在此我简要表述一下我的认识和体会。

首先是与物流公司的货物交接，要注意核实发货单数量与接收数量的一致性，并注意保存留底，同时检查货物有无损坏。

其次是安装问题。安装是我们服务的关键，应该严格按照公司培训资料中安装标准执行。避免因不当操作、盲目操作等造成合页空开错等低级性错误，以及因缝隙大、不对称等引起整体安装后效果差。同时举个细节方面的例子，假若我们不在现场，安装技术人员在安装过程中有可能会把我们带有油漆面的护套板、线条等产品直接接触地面造成油漆面的划痕，会将我们物流磕碰等造成的小疤痕继续扩大、并且将有问题的产品不作任何调整的继续进行安装，直至安装完毕后的顾客不满意。朋友们，若是我们有业务人员在现场、若是我们的安装的人员能自觉按照公司安装标准、若是我们的安装人员能随时带一些常用材料及时将我们因物流磕碰、自己失误等造成的小疤痕进行简单修复，调整安装，我相信我们会将完美的安装效果、完美的产品呈现给顾客，做到顾客满意的安装完毕。

售后：建立并完善客户管理档案，根据档案情况，安排时间定期进行回访。给与维护保养的，同时，对于这方面的知识给与指导。根据顾客的档案以及我们的传统的节日，我们及时送出一个温馨的短信、几句贴心的话语。让顾客有一种被关爱、被尊重的满足，同时回报给我们的信任和尊重。

我们要突破售后服务的传统观念，配合公司将售后服务很好的贯穿于售前、售中、售后整个过程，通过我们共同的努力，相信我们万家园的明天会更好！

谢谢大家！

## 供水企业服务演讲篇四

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

上午好！

我叫，是来自xx的一名服务员，今天，非常荣幸的站在这个

演讲台上，我为大家演讲的题目是《服务员，我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我已经在在服务岗位上渡过了四个春秋。在这四年里，我和所有的同事们一样，有过艰辛，有过收获，有过失落，有个欢乐，有过奋斗，有过追求，这四年，是我人生最不平凡的思念，是我用心浇灌的四年，是堆积的责任与使命的四年。暮然回首，在身为服务员的四年里，我虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但是，我却有山一般的壮志豪气、火一般的热陷激情；我虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但却始终坚守在服务岗位、默默无闻而又毫无怨言的奉献着。记得当初，当我选择成为一名酒店服务员的时候，我的同学与朋友向我投来了不解的目光，我的家人也对我数落了一番，然而，面对朋友的不解，家人的抱怨，我的心好像在滴血，我甚至怀疑，选择成为服务员真的是正确的吗？我不断的这样问自己。可是，我还是坚持自己的选择，毕竟，在现在的这个社会，有一份工作就已经是不容易的事情了，我要珍惜这来之不易的机会。可是，事情并不像我想象的那么简单，刚刚身为服务员，不习惯被客人呼来唤去，也不习惯每天笑盈盈的面对客人，我为此退缩过、彷徨过。但是坚持是我的选择，身边的同事们也给了我继续干下去的勇气，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。

“热爱是最好的老师”，在时间的飞逝下，我慢慢的对服务行业有了莫名的爱，就是在爱的鼓舞下，在同事们的支持下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。我从文明服务语言、服务礼仪方面开始，一点一滴的认真学习。很快的，我对服务从陌生到了解，再到熟悉，我平凡的生活因此变的充实，也因此而变得绚丽多姿。工作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质，具有无私奉献的敬业精神。

社会在进步，服务的质量要求也在不断提高，对于服务行业



来说，优质的服务质量是企业赖以生存的法宝。我们服务员，作为企业奋战在第一线的人员，我们身上担当着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。

太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。我选择了服务事业，是因为它寄托着我的期望和梦想。我最大的期望就是，通过自己默默无闻的工作，为企业的发展奉献自己的一点力量，我最大的梦想就是，通过无数无怨无悔的辛劳，使得自己能在这繁华的城市变得逐渐亮眼，使得自己的住宿、生活环境更加美好。我没有豪言壮语，但是此时此刻，站在这里，我想自豪的说：服务员，我无悔的选择！

眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。不管前方的道路是铺满了鲜花，还是铺满了荆棘，我都愿意跟同事们一切携手并肩，共同为酒店的发展献计献策。

我的演讲完毕，谢谢大家

## 供水企业服务演讲篇五

尊敬的xxx们：

大家好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的20xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的20xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导

新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就

把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路，漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，使我们可以重新飞翔！只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

## 供水企业服务演讲篇六

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

大家好！我叫\*\*\*，来自\*\*\*的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务\*\*是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工

作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，一定会筑起一座服务的坚强堡垒。我的理想就在你这里！我的理想就从你这里开始！我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

## 供水企业服务演讲篇七

尊敬的各位领导、各位评委、各位朋友们：

我叫xx是来自x宾馆x部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱——这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到x宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时候客人回来了，看到我有些不高高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听

到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起和客人道歉解释一下吧！”我有些不高地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立

时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可不休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为给我们集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不仅用汗水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨炼了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。

为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环的检查方式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。

一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来我一定住在你们这里”。

几年来的磨炼，我越来越发现这平凡的岗位深深地吸引着我。岁月悠悠，时光流转，我对这份工作的热爱也一天天的在增加。因为从件件的普通小事中，让我清楚的看到和了解到服务工作中的闪光之处，许多的酸甜苦辣，让我体味到人生的真谛和价值，说到这里，我禁不住要用心告诉大家。我爱——这平凡的岗位，这是我无悔的选择！