

# 2023年客服部工作服务心得体会总结(精选8篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 客服部工作服务心得体会总结篇一

20\_\_年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

### 一、前台日常接待工作

1、来宾接待，能够做到分清身份后及时礼貌引见，对于没有提前预约的来宾妥善接待后尽快电话通知相关部门，接待做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。

2、负责前台电话的接听和转接，认真接听每一部电话，熟练各部门分机号，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到了不遗漏，不延误。

3、能够及时更新公司通讯录，方便公司各部门间工作沟通。

4、前台卫生工作，前台是展示公司形象、服务的起点，营造良好的前台环境，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

## 二、行政及其他临时性工作

- 1、学习了公司各项规章制度;熟练掌握公司各个产品功效,为电话推广打基础。
- 2、协助行政打电话催促加入玛卡协会和学会的人员递交资料,资料收集齐后做电子版明细表。
- 3、签收快递信件,及时转交,人不在的物品在前台妥善保存。
- 4、做电话推广,每周上报有兴趣或意向客户名单至销售部,截止12月底,意向客户13个。

在这一个月的前台工作体验中,虽然都认真完成了各项工作,但有时也有不足的地方,不够细心,有时候解决问题也所欠缺,在15年里我要不断提高自身形象,做好新一年的工作计划,提高工作质量、效率,还有责任心。新的计划如下:

(1)努力提高服务质量,做事麻利,有效率,不出差错。服务态度要良好,接待客人要不断积累经验,要给客人留下良好印象。接电话时,也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识,公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识,包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配,以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容,有了这些知识储备,一方面能及时准确地回答客户的问题,准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内,简要的回答客户的问题,同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

希望在新的一年里通过自己的学习，努力提高工作水平，适应新形势下的工作需要，在不断学习的过程中改变工作方法扬长避短，踏实工作，力求把今后的工作做得更好，同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这1个月来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信金诺的明天会更好！

## 客服部工作服务心得体会总结篇二

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都

当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天，这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

服务客服工作总结心得体会2

## 客服部工作服务心得体会总结篇三

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。

## 客服部工作服务心得体会总结篇四

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度

度□youarenevertooldtolearn为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1. 肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

3. 有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4. 要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产

生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念！

## 客服部工作服务心得体会总结篇五

时光飞逝,转眼间到移动公司工作有了一段时间,感受颇多,收获颇多.新环境,新领导,新岗位,对我来说是一个良好的发展机遇,也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会.刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上,积极进取,暖如春风的工作氛围,感觉到了同事们热情,执着和敬业.正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习业务知识,扎扎实实地苦练服务技巧.业务一点一滴的学习,心灵一分一分的融入,工作一点一点的进步,我不断坚持着自己的信仰和追求,在此,首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持,关心和帮助.使我能够很快地适应公司的管理与动作程序,努力做好本职工作.进入公司工作以来,我认真了解公司的发展概况及企业文化,了解公司的规章制度,熟悉了公司一些相关的业务知识以有系统的基本操作.....

在这几个月里,我工作认真负责,勤勤恳恳,按时并较好的完成上级安排的任务,千里之行,始于足下.我从小事学起,从点滴做起.在这段时间里我首先学习了作为服务营销代表所具备的基本要求和礼仪.说到心得体会,感受最深的就是服务,优质的服务态度能带给客户温馨的感受.在营业厅里对每一个客户就是要尽可能的做到使客户满意.客户满意,自然就会增加收益.记得刚上班时我不大喜欢笑,经理赞美我说其实你笑的很可爱的啊,要多点笑哦,这样人也会显得精神活力点.她教导我服务态度很重要,永远站和第一位,服务态度首先是热情,而表达热情的方式就是微笑,面对客户要保持甜美的笑容.为了让自己的笑容更加亲切,自然,于是我有空就对着镜子练习笑容,直到自己满意为止.是啊,一声亲切的问候,一个甜甜的微笑,举手之劳的一件小事,也能够拉近客户与我们之间的距离.在工作中,我本着“沟通从心开始”的服务理念,热情地,真诚地接待每一们客户,让他们真正地,实实在在地享受我们优质,高效的服

务。

对于每天的客户不解咨询，我都能够认真对待，牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化客户的误解和怒火，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给客户。记得有一次，有一位客户气冲冲地推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户，我只有保持微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给客户核查话费详意单。疑惑终于打开了，原来客户曾经开通了彩铃，因没有取消，造成每月扣除5元的包月费，而刚好他的基本帐户已经不够抵扣5元的月租了，所以虽然赠送帐户还有钱但却无法拨打电话。当我给客户解释清楚，并征求客户的意见先充值再取消彩铃时，客户不但没了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真不好意思，刚才语气重了些，态度不好，可你对我这样的误会还热情接待，耐心地解释给我听，恩，移动公司的服务态度挺不错！”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对客户，如何做好服务工作.....那就是“以诚待人，务实求实！”

## 客服部工作服务心得体会总结篇六

本人于\_\_\_\_年\_\_\_\_月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

### 一、基础性工作

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可

依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织大的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

## 二、各项指标情况

1、共立案：件

2、已决案件：件，已决进额：万元。

3、未决案件：件，未决金额：万元。

4、赔付率：%。

5、结案率：%。

\_\_\_\_、人伤调查率：(5000元以上的98%)。

7、告破骗赔案件：件，挽回赔偿金额：万元。

8、拒赔案件：件，拒赔金额：万元。

9、核价剔除金额：万元。

上述合计为公司减少赔付：万元。

### 三、几项主要工作

1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公

司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

#### 四、存在的问题和不足

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服

务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

#### 五、今后的打算

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感；二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

### 客服部工作服务心得体会总结篇七

“\_\_\_\_\_”物业管理处于20\_\_\_\_年7月份成立，在近半年的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区

的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作的逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

## 一、日常工作目标的完成情况

### (一) 业主入住前期物业管理工作。

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收；

2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3. 配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

### (二) 房屋管理

第一时创写字楼和\_\_\_\_上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

### (三) 公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园·上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

### (五) 小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

## (六) 其他

### 1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

### 2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

### 3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

## 二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、

设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20\_\_\_\_年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

### 三、20\_\_\_\_年工作计划

(一)部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二)配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三)加强制度建设，强化监督检查。

(四)建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五)搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

## 客服部工作服务心得体会总结篇八

时间急转流逝，从我成为中国太平洋人寿保险公司大家族的一员到现在已经6个月了，作为一名四级机构的综合内勤，自己对一些专业性的知识和技能了解还不是很透彻，所以工作中遇到了不少问题。20\_年5月13日我有幸参加了太平洋人寿保险股份有限公司山西分公司“启航五期“后援条线内勤培训班的学习。通过四天的培训，我对太平洋人寿有了更进一步的了解，对自己的岗位职责也有了更清晰的认识。

培训的第一天我们很有幸参加到人众人的素质拓展训练，虽然身体力行都感到疲惫，但却充满收获的喜悦，“团队、协作、沟通、勇气”，这些往常挂到嘴边的，今天都得到了实实在在体现。参加的每一个游戏，都是小组成员智慧的结晶，从极速60秒到鼓动人心，从七巧板到惊险倒计时，每一项都是所有成员决策、分工与决心的努力。

一天半的拓展训练告诉我们一些道理：

- 1、团队的成功，不一定取决于某一个人，而取决于团队的向心力和协作以及相互的鼓励和加油，否则即便这个人的能力再高，也会遭到必然的失败，每一个人的个人成功，并不能代表一个团体的成功，而团体的失败，则一定是每一个人的失败。
- 2、在工作和生活中会遇到很多事情，不要老是去抱怨事情太多，每做一件事情要注意时间上的衔接，从而有效地提高工作的效率。
- 3、言胜于行，电视剧《士兵突击》中团长对许三多说过一句话：想到和得到中间还有两个字就是做到。
- 4、在工作和生活中要关注积极向上的事物，俗话说：你的注意力在哪里，你的舞台就在哪里。在工作和生活中，如果你

的关注点放在积极向上的事情上面，那么你的生活将充满阳光；如果你只会一味的抱怨，那么你将生活在无尽的黑暗中，发现不了任何美的事物。生活中不是缺少美，而是缺少发现美的眼睛。

第二天的培训由总经理室各条线的分管总对整个公司的一个系统讲解。通过学习，我对整个公司有了一个更深更全面的了解，也加深了我作为一个太保人的荣誉感。各条线分管总也与我们分享了一些人生感悟，他们的不凡的经历、拼搏奋斗的精神更值得我们努力学习。我们要以创业者的激情投入到工作中，为自己开辟一番天地。通过学习我意识到自己在工作中沟通不到位，人与人之间的沟通是很重要的，在工作中更是这样。同事之间要沟通、上下级之间也要沟通，许多工作沟通到位的话会变得相当简单。