

# 服务员微笑培训 微笑服务培训心得(模板8篇)

在学习写作的过程中，范文范本是一个重要的学习资料。欢迎大家一起来欣赏以下个人简历的范例，希望可以给大家的求职之路带来一些灵感。

## 服务员微笑培训篇一

微笑是一种语言，全世界有3000种甚至更多的语言，但是，微笑却只有一种，人们大部分听不懂除母语外的任何语言，但微笑却是任何人都可以读懂的。下面是本站为大家带来的微笑服务培训心得，希望可以帮助大家。

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是高速公路管理方所追求的，而它是最核心内容就是微笑传递，微笑传递含有收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间两个要素。

### 一、收费人员与司乘之间

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什

么也不会, 回应也就慢慢由淡漠减至消失. 。

## 二、收费员与收费员之间

有车辆进站, 当班收费人员除微笑服务外, 其它收费人员应呼应当班收费人员的服务, 以形成整个区域的微笑氛围. 有司乘人员对路线不熟悉, 特别是本路段路标不清楚, 有时个别司乘人员会报以质问埋怨, 甚至发脾气, 时或收款过程中, 当班收费员不便立刻回应时, 用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路, 一个微笑, 一个示意, 充分显示一个团队的整体服务风貌, 司乘人员也会有所理解, 至少气氛可以得到很大程度的缓和, 不再有不必要的争执和磨擦. 。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”, 我们的微笑是不收费的, 在炎热的夏天, 一个真诚的, 发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风, 在冬天, 一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光, 即使隔着窗, 微笑拉近了我们与客户的距离, 消除了我们之间隔阂. 试想, 倘若窗内是一张冷若冰霜的脸, 谁愿意看你的脸色办事, 谁能对收费管理所留下美好的印象? 现在收费管理所就是要打造出一流的“温馨收费亭, 愉快伴你行”的服务环境, 微笑服务是每一位收费人员共有的名片. 请不要吝啬你的微笑, 因为“微笑”让你我如此美丽。

贴心的服务以及良好顾客关系的建立, 就显得尤为重要。

微笑是人与人交往最好的开场白, 如果每一位收银员在为顾客提供服务时, 都能面带微笑的来招呼 and 协助顾客, 并且和顾客稍作家常式的谈话, 将使顾客在购物之余, 还能感受到愉快及亲切的气氛. 也许顾客并不会当面称赞或感谢, 但是当顾客再度光临我们收款台时, 就是肯定我们服务的最好证明。

在与顾客交往的过程中应随时保持笑容, 注意一些细节, 服

务细节决定成败，有时候一声温馨的提示就能让顾客对你的服务感到满意，态度贵在真诚，微笑是发自内心的微笑，把顾客当做是自己的亲人来购物。微笑是一种语言，是和人相处的一种最好表达方式。所以我们时刻记住微笑！

微笑是全世界最美的通用语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。随着我国社会的发展，时代的进步，对于各种服务行业而言，微笑已不再是一种表面的东西，它在工作中被赋予了更加深刻的内涵，是一种美德。

微笑服务是企业文化和优质服务的外在表现和延伸，是一种高层次、高规格的礼仪服务。在当前行业竞争越来越大、消费者对被人尊重的需要以及自我权益保护的情况下，体现文明、体质、规范的“微笑服务”，越来越被企业所重视，甚至被当做本单位树立形象、创建品牌的名片。

对于高速公路这个纯粹的服务行业来说，我们的服务就是我们的产品。文明服务，微笑服务，是高速公路收费窗口规范化建设的基本要求，也是收费人员责无旁贷的一种责任，是高速公路企业良好形象的展现。微笑是一种无声的语言，是人类一种高尚的表情，还是对工作意义的正确认识，表现出乐业敬业的精神，通过它可以让我们向顾客展示高速公路的企业精神和我们高速人的内在素质。在高速公路收费窗口服务中，我们要想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所需。在为车主用户服务过程中，还需要具备娴熟的业务技能，精通的业务知识，努力为车主用户提供温馨、舒适、快捷的通行环境。前不久，一辆超宽车从我站通行，进入道口时，引起方向盘失控，撞在收费亭的护栏上。突如其来的惊吓，令浑身疲惫的司机沮丧到了极点。这时一声“师傅，你先不要急，请坐下来喝杯水，我们帮你想办法。”我们当班班长亲切的微笑，朴素的语言，犹如一泓清泉滋润了司机急躁的心田，司机很快地冷静了下来，六神无主之后有了主心骨。我们班长带领在场的同志卷起衣袖，挥汗如雨，帮助换上备胎，清理现场，顺利解决了困难。事后，司机感动的说，你们收费站

同志的微笑让人感觉遇到了家人，心不慌，人也不急了。有时候我们还需要在微笑中承受着委屈，这也是一种美德，记得有一次，我们站的一收费员，一名货车司机向少交通行费，被她严词拒绝，恼羞成怒的司机破口大骂，并将唾液吐在收费员的身上，但是她并没有还击司机，只是忍住心中的委屈，将泪水往肚子里咽，他做到了坚守岗位，在微笑中承受着屈辱。

文明微笑的服务可以让企业得到效益，让单位的形象得以维护，让更多人了解单位的文化。笑迎天下客，誉从信中来。在高速公路收费服务工作中，我们的每一位员工都代表着高速公路的服务窗口和形象，这就要求收费员从细节做起，从微笑开始，用微笑表达情感，发扬这种美德。通过一言一行树立高速完美形象。

## 服务员微笑培训篇二

微笑是没有国界的语言”，我们的微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风，在冬天，一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光，即使隔着窗，微笑拉近了我们与客户的距离，下文是本站小编整理的微笑服务培训心得体会，欢迎阅读参考！

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。

#### 一. 微笑和微笑服务流程动作勤加练。

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。

#### 二. 管理处和收费所应多组织开展微笑服务培训。

#### 三. 奖惩制度严格及时落实

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。

#### 四. 通过“录像回头看”方式来促进提高微笑服务。

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。

## 五. 营造活跃愉快的班前氛围。

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。

微笑是全世界最美的通用语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。随着我国社会的发展，时代的进步，对于各种服务行业而言，微笑已不再是一种表面的东西，它在工作中被赋予了更加深刻的内涵，是一种美德。

微笑服务是企业文化和优质服务的外在表现和延伸，是一种高层次、高规格的礼仪服务。在当前行业竞争越来越大、消费者对被人尊重的需要以及自我权益保护的情况下，体现文明、体质、规范的“微笑服务”，越来越被企业所重视，甚至被当做本单位树立形象、创建品牌的名片。

对于高速公路这个纯粹的服务行业来说，我们的服务就是我们的产品。文明服务，微笑服务，是高速公路收费窗口规范

化建设的基本要求，也是收费人员责无旁贷的一种责任，是高速公路企业良好形象的展现。微笑是一种无声的语言，是人类一种高尚的表情，还是对工作意义的正确认识，表现出乐业敬业的精神，通过它可以让我们向顾客展示高速公路的企业精神和我们高速人的内在素质。

在高速公路收费窗口服务中，我们要想用户之所想，急用户之所急，帮用户之所需。在为车主用户服务过程中，还需要具备娴熟的业务技能，精通的业务知识，努力为车主用户提供温馨、舒适、快捷的通行环境。前不久，一辆超宽车从我站通行，进入道口时，引起方向盘失控，撞在收费亭的护栏上。突如其来的惊吓，令浑身疲惫的司机沮丧到了极点。

这时一声“师傅，你先不要急，请坐下来喝杯水，我们帮你想办法。”我们当班班长亲切的微笑，朴素的语言，犹如一泓清泉滋润了司机急躁的心田，司机很快地冷静了下来，六神无主之后有了主心骨。我们班长带领在场的同志卷起衣袖，挥汗如雨，帮助换上备胎，清理现场，顺利解决了困难。事后，司机感动的说，你们收费站同志的微笑让人感觉遇到了家人，心不慌，人也不急了。有时候我们还需要在微笑中承受着委屈，这也是一种美德，记得有一次，我们站的一收费员，一名货车司机向少交通行费，被她严词拒绝，恼羞成怒的司机破口大骂，并将唾液吐在收费员的身上，但是她并没有还击司机，只是忍住心中的委屈，将泪水往肚子里咽，他做到了坚守岗位，在微笑中承受着屈辱。

文明微笑的服务可以让企业得到效益，让单位的形象得以维护，让更多人了解单位的文化。笑迎天下客，誉从信中来。在高速公路收费服务工作中，我们的每一位员工都代表着高速公路的服务窗口和形象，这就要求收费员从细节做起，从微笑开始，用微笑表达情感，发扬这种美德。通过一言一行树立高速完美形象。

## 服务员微笑培训篇三

比尔·盖茨说过，在市场经济条件下，现代的竞争就是员工素质的竞争。

作为窗口行业来说，窗口岗位是其对外的核心部门，是整个单位形象和产品展示最重要的平台。在当前消费者对自我权益的在意、被人尊重的需要、行业竞争越来越加大的情况下，体现良好、规范、人性化服务的“微笑服务”，越来越被人们所重视，甚至被当作本单位的形象大使、产品附加值的招牌。

当下，无论是企业，还是行政机关的窗口部门，“微笑服务”培训被认为是提高服务质量、提升社会形象的最有效途径之一。如何才能让微笑服务的培训更有效？根据我们多年的培训心得和学员反馈，认为起码应该做到、做足以下四点：

### 1、心态调整

不可否认，很多窗口岗位的人员，不屑于“微笑服务”，是因为他们觉得认为做完工作就行，没有必要那么客气，甚至有人有“微笑服务”是低声下气、是“奴文化”这种不健康心理。特别是行政机关的窗口岗位人员，尤其有这种心态。应该说，窗口人员除了提供有形的产品或者事件本身外，还包括产品或事件本身包括的服务。甚至现代的人们往往一定程度上更看重相关的服务。既然产品或事件本身及硬件环境良好，那么与之相配套的服务规范就应该同等良好，否则就成了“金玉其外、败絮其中”。所以说，微笑服务本身就是窗口人员的基本工作职责和内容。微笑服务，是自信、阳光、规范、亲和力的外在表现。

如果没有这个意识，提倡微笑服务必然只是个形式，不容易达到良好的效果。

## 2、规范培训

规范培训是有效实施微笑服务的基础。培训中，不仅要让学员从思想意识上有所认知、认可，更要教给学员规范的、和学员实际工作岗位一致的操作规范、技巧和流程。既然是“流程”，很明显，仅仅培训“微笑”是远远不够的，还须有相关的配套服务行为。比如举止、语言(包括文明用语、语气、语调)、眼神等。只有把微笑与举止、语言、眼神等进行自然、流畅、得体的配合，才能展现给人们一个良好的服务风貌、规范的服务行为。从而形成良好、规范、人性化的服务标准。

## 3、规章制度配合

规章制度配合的目的，就是为了跟进、监督，实现有效的长期执行。不可否认，一个单位内部在没有形成一种文化和氛围之前，员工在执行制度时难免有一定惰性。我们经常和培训学员讲，如果规定每天必须擦五遍桌子的话，如果没有有效监督，实施第一周大家可能都能做到；到了第二周的时候，会有人说：咦，原来擦四遍就擦干净了，又没有人盯着，干嘛这么费力地擦五遍呢！于是就开始擦四遍；第三周的时候，又想：其实擦三遍也是蛮干净的，于是又变成擦三遍……最后，如果监督还是跟不上，甚至擦桌子都能变成想起来就擦一遍、想不起来就算，这种尴尬的局面。

所谓“师傅领进门，修行在个人”，只是对于高度自律一族而言。如果培训后一切都听之任之，必然会出现以上案例的情况。所以，这时候后期的监督管理就非常重要。必须实行严格、规范、细节化的监督落实。对于没有规范执行的立即予以纠正；对于不执行的，进行严格的处罚。

“微笑服务”是一种高附加值的、被认为有一定档次的服务规范。可以说，凡是提倡“微笑服务”的窗口部门，必是有一定物质基础的行业或岗位。所以，既然要提倡微笑服务，

就必然要有其他配合相跟进，比如上文提到的良好的工作环境和硬件设施，还有窗口人员规范的服饰、妆容，一定的便民措施(比如座位、饮用水、老花镜、书写笔，有些行业的窗口还可以提供一些供人使用的查询工作等)。

## 服务员微笑培训篇四

当我们备受启迪时，好好地写一份心得体会，这样有利于培养我们思考的习惯。那么你知道心得体会如何写吗？下面是白话文整理的微笑服务培训心得（4篇），如果能帮助到您，小编的一切努力都是值得的。

有一句苏格兰谚语说得好：“微笑比电便宜，比灯灿烂”的确，一个小小的微笑，毫不费力，却能产生无穷魅力。微笑是不用翻译的世界语言，但它却能传递亲切、友好和愉悦。

农凤娟团队的微笑服务培训，从高速公路明服务的意义、微笑服务的意义、微笑的标准、练习微笑的方法、明服务用语，肢体礼仪标准等方面为我们进行了细致讲解和示范，让我们领略到了微笑服务标杆团队的专业化和规范化，深刻体会到微笑服务深植于心的强大力量，让我们明白了缺少微笑的服务是不完美的服务。

“高速公路收费站是一扇展示社会形象的窗口，每个人坚持微笑服务是一项光荣的使命”，基于行业竞争越越激烈的现状，一线员工的微笑服务是整条高速形象和服务质量的代言，彰显着整条高速公路的管理水平和服务水平。

通过培训，我们可以了解到微笑服务的重要性在于，第一，微笑服务能带良好的印象，要想通过短暂的“一面之缘”创造美好的影响力，微笑服务必不可少；第二，微笑服务能提高工作效率，员工自己热情、主动、自信、微笑地进行服务，不仅利于身心健康，还能调动司乘内心的好感，稳定焦虑急躁情绪，从而有利于收费工作的顺利进行，大大提高工作效

率；第三，微笑服务可以创造更多的效益，窗口服务人员体现着高速公路和收费站的形象，如果每个员工能做到微笑服务，司乘人员对收费人员就能产生良好的印象，从而给予收费站和整条高速路的认可，实现多收费、收好费的任务。

张承高速是名副其实的生态路、旅游路、景观路、奥运路。微笑服务对于我们说至关重要，因为作为张承高速的一员，我们要通过明服务和微笑服务传播中华礼仪，展现现代中国精神风貌，展示张承高速的靓丽温馨。当然，可能我们的收费是一个不断重复的枯燥过程，若能始终保持愉快的心情，保持良好的心态，“微笑服务”也就变成了一容易的事。

随着社会的发展，人们注重服务的意识越越强烈，要想在竞争中求生存，求发展，就必须以具有特色的微笑服务赢得更多人的青睐。收费站作为明窗口，只有微笑温馨，服务用心，才能拉近彼此的距离，让服务在真情中延伸。

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。

一。微笑和微笑服务流程动作勤加练。

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。

二。管理处和收费所应多组织开展微笑服务培训。

三。奖惩制度严格及时落实

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。

四。通过“录像回头看方式来促进提高微笑服务。

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。

五。营造活跃愉快的班前氛围。

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。

经过这段时间的微笑服务培训，让我受益匪浅，使我深深体会到微笑在人际特别是服务行业的重要性，它不仅是一个人内在素质的体现，更代表了一种内在的道德标准。

餐饮行业是一个高起点的窗口服务行业，文明服务是我们餐饮从业人员的基本素质和应遵循的基本行业行为规范，是通过言行举止对司乘人员友好尊重的行为准则。

由于个人的思维、习惯不相同，因此服务质量也就存在差异。经过这一次的培训和学习，使我获得大量的知识和信息，增强了做好下一步工作的信心。通过学习，我有以下五点体会：一是礼仪服务是需要用心去体会，要让一言一行发自内心，发自内心的微笑才更有感染力；二是时刻调整心态，以最好的状态对待工作，要有恒心，做到文明用语、礼仪服务持之以恒；四是要能忍，我们服务工作中遇到的顾客素质有高有低，甚至有些是故意找茬、出言不逊，这就更需要我们餐饮服务人员做到文明服务、礼仪服务，言语不卑不亢的真诚对待；五是要有“感恩之心”，我们收费工作这个窗口行业的存在，必然有其服务对象，既然我们选择这份工作，就要顾客给我们工作的机会，怀有一份“感恩之心”。

这次微笑服务培训活动结束了，接下来是如何落实到实际工作中去。在今后的工作和生活中，我将不断增强自身的道德

修养，做到文明优质服务就是爱岗，全程微笑服务就是敬业，努力把做得更好！

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是高速公路管理方所追求的，而它是最核心内容就是微笑传递，微笑传递含有收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间两个要素。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不熟悉，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费员不便立刻回应时，用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路，一个微笑，一个示意，充分显示一个团队的整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争执和磨擦。。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”，我们的微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风，在冬天，一个

温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光，即使隔着窗，微笑拉近了我们与客户的距离，消除了我们之间隔阂。试想，倘若窗内是一张冷若冰霜的脸，谁愿意看你的脸色办事，谁能对收费管理所留下美好的印象？现在收费管理所就是要打造出一流的“温馨收费亭，愉快伴你行”的服务环境，微笑服务是每一位收费人员共有的名片。请不要吝啬你的微笑，因为“微笑”让你我如此美丽。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content\_2());

## 服务员微笑培训篇五

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是我们所追求的，而它最核心内容就是微笑传递，微笑传递包括收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间的微笑。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不熟悉，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费员不便立刻回应时，用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路，一个微笑，一个示意，充分显示一个团队的整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”，我们窗口是收费窗口，可我们的‘微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘。

## 服务员微笑培训篇六

为学习和借鉴先进经验，探讨客户服务工作新思路和改进方向，1月14日在双流，公司组织召开了2013年第一次“物业客户服务专业技能技巧培训会”。公司相关领导、项目经理、客服主管及所有客服人员全部参会。

公司e董事长亲临会场，以别开生面的方式引导大家回顾了我们在对业主进行物业服务的现状和遇到的各种问题，同时指出客户服务在物业服务工作整体运行中的重要性和关键性，并对提升物业客服工作品质提出了要求。

整个培训会以实操案例讲解和现场交流研讨相结合。说到物业服务，我们的客服员工们感同身受，大家都结合自身在实际工作中的不同经历和对客户服务工作的理解及想法，积极踊跃的发表意见及建议。你一句我一言，整个培训会气氛相当活跃，大家集思广益，积极思考、畅所欲言。通过此次培训，大家深知，作为一名合格的物业客服人员必须掌握全面专业知识和服务技能，同时也需要具备一定的职业素养，在工作中始终积极热情，时刻了解业主的真实需求，只有这样，方能塑造好规范化专业化形象，给业主留下良好印象，维护

企业形象！

新的一年新的开始，这次培训会在分析总结当前物业客户服务整体工作的运行上具有重要意义，不仅是一堂关于服务技能技巧的培训与交流课程，也是一次积极探讨、相互学习、共同提高的会议，还是一次制定客服人员新的职业规划、信心得到激励和思想理念得以提升的欢畅大会，更是传输一种促进和谐、贡献社会、体现个人人生价值的观念，一种积极乐观、快乐自信地工作与生活的态度。

## 服务员微笑培训篇七

一个微笑，可以缩短心灵的距离，可以改变世界，使世界变得更美丽。对我们收费服务行业来说，微笑是必备的法宝。“微笑”向司乘人员发送的是一个“和善”的信号，使司乘人员有一种被尊重的感觉，可以消除司乘人员的怨气，清除戒心，拉近了彼此间的距离，无言间达成了心灵的默契。

无意中在报纸上看到一篇“微笑就是千元美金”的短片故事，看后感触颇深。故事中说的是美国一位老太太在一家日杂店购物时遇到店老板，就对他说她有12年没有到该店购物了，原因是12年前她到该店购物时，看到有位店员满脸冰霜，态度糟糕，从此她就再也没到这里买过任何东西，而是到其他店消费。店老板在真挚道歉的同时，得出一个结论就是，如果老太太每周到店里消费一次按25美元计算，那么12年就是1.56万美元，依此推算，他的利润就至少损失了1000美元，而这仅仅是因为缺少了一个微笑服务。这充分说明微笑在我们服务行业是必不可少的制胜法宝。

再看我们收费服务窗口，每天要与数以万计的司机打交道，这些司乘朋友就是我们的“上帝”，对“上帝”微笑不但是忠诚，更是职责。通过收费这个小小的窗口，收费员以微笑服务感染着司乘人员，收费员的微笑像清泉一样涤去司机师傅的疲劳和忧郁，使“上帝”感到温馨、惬意，也乐意在热

情与微笑中掏钱包的。同时这永久的微笑服务告诉司乘朋友：欢乐从这里开始。微笑就是服务满意度，微笑就是效益。

4月2日下午一辆车牌为豫a的大客车驶入车道，收费员微笑的说：“下午好，请拿好通行卡！”“喂，我车是二类的，你干嘛打三类的卡给我？你到底是干什么吃的？”此时收费员心想，也许这位先生今天心情不好，出于职业的习惯，收费员坚持微笑着请司机出示行车证，却遭到拒绝。经过耐心解释，司机才从车中找来行车证，收费员在接证的同时微笑着说：“谢谢您的合作！”打开证件一看，便文明的说：“先生，您的车是32座的，应该发三类卡的。”司机一听才明白自己刚刚出示的是真证而不是平时的假证，明明理亏，还逞能的说：“我到了出口再改，懒得跟你扯。”原本坐在客车内静观事态发展的旅客讽刺说：“司机老大，到了出口你还是按实际的缴费吧！别再为难这些收费员了。”几名旅客透过车窗向我们的收费员说道：“你的表情亲切自然，又蕴涵热情。就象空姐的微笑，使人沉醉。你们高速公路的微笑服务怎么那么好啊？不是我亲眼所见我还不相信呢！”

## 服务员微笑培训篇八

在这秋风送爽、阳光明媚的日子里，沐浴着温暖的阳光，呼吸着新鲜的空气，我来到了历史悠久的襄阳古城，有幸参加20xx年全省农信银行新员工培训班，心情紧张又激动。感谢省联社和竹溪农信行给我的这次岗前培训机会，回想这一个多月的时间，我感动很多，收获也很多。感动领导对这次培训的关怀；感动各位老师、学者的倾心教授；我还感动学员们的努力，感谢十堰农信行刘z老师一直以来对我的关心和帮助。在紧张的学习和生活中，有困难一起克服，有欢乐一起分享，有苦有甜，这些都让我成长，我始终相信：一份耕耘，一份收获。只要有一颗不断进取的心，就能达到理想的彼岸。这次短暂的培训，将会带给我长久的收获，让我在以后的工作中受益良多，不断激励我前进。

我们的班级是由全市各农信行的优秀学员组成的，我们从刚开始的陌生，到后来离别时的依依不舍，每一位学员都为班级付出自己的努力，积极参加班级组织的活动。联想我们现在的工作，我们大都会被分在乡镇上，新的环境，新的同事，这也需要我们及时调整状态，用最快的时间去适应环境，融入到我们农信行这个大集体中，增强集体意识，时刻以集体利益为重，把自己的青春奉献给农信行这伟大的事业。

业务技能是培训的核心课程，也是我们工作中必须掌握的。点钞、翻打传票、和业务系统操作，每一个都需要我们熟练掌握，熟练操作。我觉得点钞是最基础的，点钞是我们柜面人员工作的重要组成部分，点钞速度的快慢、水平的高低影响我们的工作效率。最头疼的就数翻打传票了，以前都不知道什么是翻打传票，现在从头学起难度很大，要求左右手动作要协调、迅速，在准确无误的基础上在提高速度，从而提高我们的工作效率。业务系统操作是我们办理业务的平台，是我们进行各项业务的基础，大多数交易都是在这个系统完成的，这就要求我们得心应手，精益求精。业务系统操作包括存取款，贷款和银行卡等，在正确的前提下提高速度，相信在以后的工作中，我会在保证正确的基础上提高工作效率，为顾客提供一个热情周到的服务。

业务技能很重要，但是理论知识也不能荒废，只有把理论和实践结合起来，才能达到事半功倍的效果。作为一名银行员工，我们不仅要掌握银行的基础知识，还要了解其他相关的知识：会计基础知识、农信行合规文化、职业精神与阳光心态等。感谢各位为我们辛勤授课的老师，他们无私的把自己的理解传授给我们，开阔了我们的视野，提高的我们的思想认识水平，对农信行的发展有了更全面，更深刻的了解，为我们今后的价值取向指引了方向。

培训的日子很快结束，转眼就要到了实习的时候。我会用学到的知识和技能来武装自己，干一行，爱一行；爱一行，干一行。我会用百分的热情投入到工作中去，用心做事，用情

待人，把自己的火热青春献给伟大的农信事业。天道酬勤，青春无悔，行兴我兴，行衰我耻，提高风险合规意识，为农信行的美好明天而不懈奋斗。