

最新读海底捞你学不会心得体会(精选17篇)

军训心得是对军训过程中的各个方面进行总结和分析的一种文字记录。以下是小编为大家整理的一些优秀的培训心得范文，供大家参考。

读海底捞你学不会心得体会篇一

改变命运，“用麻将精神去工作”这可是我第一次听说这个名词，为什么会这么说了，海底捞上海五店的夏鹏飞，他说：“我们四川人都喜欢打麻将，我认为只要拿出一半打麻将的精神，我们各部门的配合就会无缝对接。我以前喜欢打麻将，此刻没时间打了，但我经常想麻将与我们工作的共同点。

“仔细想一想，其实打麻将包含了所有企业成功的精髓。任何工作都不是一个人单打独斗，要的是团体配合。比如，你坐在我对面，你洗牌时，牌掉在我脚下，谁捡当然是我捡！因为早捡起来，早开局；早开局，我好早点赢钱。所以打麻将，不管谁掉了牌，都会有人尽快捡起来。

“为什么说迟到了因为别人都比他到得早。

“另外，说好了12点收局，没到12点前，必须有人举手要求‘加班’。‘实在不好意思，今晚输多了，再打一圈吧。’打一圈就打一圈，你赢了别人输了，不打不好意思。所以打麻将通宵达旦是常事。并且，第二天很少有人抱怨自我又‘加了一个夜班’。

“打麻将的人冬天捂着被打，夏天光着膀子打；没桌子把纸箱子倒放，放上板子就是麻将桌，洗脸盆垫上报纸就是凳子，麻将打得照样热火朝天。来一个兄弟说要请下馆子，4个人忙说改天改天。可是我们工作上能做到吗做不到，但我们打麻

将做到了。

“还有一个我觉得神奇的地方，打麻将用手就能摸得出来是什么牌。九万与七万，六条和九条，多小的差别呀，居然能摸出来！为什么因为打麻将的人用心了，用心的人学东西就能学进去，大不了慢一点，但迟早能学会。我真佩服打麻将的人，那真叫用心来感受。

“想想看，如果我们用一半的心感受工作会怎样“最终，我最最佩服的就是打麻将的人永远不抱怨别人，只从自己身上找原因。你有没有看到打麻将输了钱的人说：‘哎呀，龟儿子瓜兮兮，跟我打麻将简直是抢钱。’“输了钱的只会说：‘我点儿好背。’上洗手间拼命洗手，回来后，在点儿好的人身上摸一把，再用别人的打火机点上一支烟，狠狠抽一口，但永远不会抱怨别人。”

呵，看到那里大家再想想我们在工作中的问题，我们很多人可能会抱怨工作太累，环境太差，同事素质太差，可是打麻将的人不会吧。如果我们都用打麻将的精神去工作，我相信会少了很多抱怨。当我们在团队工作中出现问题是也不会只是说别人不好，更多的会去从自身找原因，在工作遇到困难时，大家会更多出主意，想办法，目的就是更好的完成工作，我想这就是我们要学习的麻将精神。

管理者最难的事，是让别人相信明天的蛋糕会有自我的一份。人的欲望都是无限的，没有公司能够给足员工今日想要的一切，所以员工在拿今日的工资时，眼睛必须看着未来。如果他们对未来有信心，今日干的活儿就会多过今日的工资；反之，今日做的工作就会等于或少于今日的工资。

张勇让海底捞的员工们相信了，双手能改变命运。师洪桥是北京海底捞的一名普通员工，她说：

“小的时候，我们家很穷，就连一个鸡蛋都很难吃到。看到

小朋友们吃冰棒和方便面，我很羡慕。他们偶尔让我舔一口，真是好甜好幸福。

“长大后，慢慢明白钱是什么。因为家里穷，我和哥哥的学费成了家里的大负担。每次开学，要先交学费，才能拿新书。看到别的同学看新书，我好羡慕，因为我和哥哥的书都是上一年级的学生用过的，是我们去他们家借来的。班里的同学经常嘲笑我们，有时会说，‘穷鬼，没钱还来上学’。

“那天晚上，爸爸哭了，跟我和哥哥说，你们选一个吧，我们只能供一个。妈妈看着我说，孩子，你就让你哥上吧。他是你爷爷的命根子，你爷爷生前就一向想让他上大学。

“我当时什么也没说，就把录取通知书撕了。

“过了几天，我就出来打工。刚开始在一个食堂洗碗，每月300元钱。我真是很高兴，从此爸妈不用那么辛苦了。我第一个月领工资，拿到300元，那是我第一次看到那么多钱，很满足。以后，我每个月都给哥哥汇200元钱。

“之后，我叔叔从北京海底捞打工回来，他在那里很好，就让我妈妈和我跟他到北京。于是我和妈妈都进了海底捞打工。

“到了海底捞，懂了很多。此刻拿的工资，除了给哥哥寄生活费外，还能给自我买新衣服和零食，我真的感到很幸福。

“父母虽然没有给我富足的物质生活，但给了我一双手，一双能够改变命运的手。我在海底捞一边工作，一边学习，我相信我能够用这双手改变我的命运，因为海底捞给了我目标，给了我空间，还给了我学习和生活的条件。我会好好在海底捞实现我的梦，我也会继续供哥哥读完大学。

在打工的队伍中，我相信很多人都是从农村出来，有很多人并没有很高的文化，出来打工只是为了走出农村，为了帮家

里贴补一下生活。在打工生涯中因为社会环境的原因有些人一向会有一种自卑感，因为很多城市人都会看不起他们，在这些人中，有些人可能会靠自我的双手改变了命运，可是更多的只是赚一点微薄的工资，他们不明白能够靠自我改变命运，他们认为他们此刻的生活就是命中注定的，在这本书里，海底捞的张勇让他们的员工看到了期望，并且供给了很好的平台。让他们相信命运是掌握在自我手中的，这也是他们员工能一向呆在那里的原因吧。可是再看看我们的很多企业，又有多少老板会有这样的平台了。当然我们也不能抱怨，只能感叹。

其实，人就像种子，在一种土壤里会生根发芽，换一种环境也许就长不起来。

谢英在培训员工时经常讲：“我是典型的‘三无产品’。第一，我没青春证，我进海底捞时24岁，在服务员中算老的，所以都不让我去前台，而是做员工餐。第二，我没有学历证，我只是一个初中生，还是农村的初中毕业生。第三，我没有身材证，长得不漂亮，身材也不好。可是海底捞还把我这个‘三无人员’当成一个宝，上上下下对我比较认可，这是我最大的幸福。像我这样的人，到了别的公司，算哪根葱啊”

由于篇幅的关系卖个关子，谢英是什么人物，大家自我去看吧。看到那里给我的感觉是，我们当中可能很多人在看到成功人时只会抱怨是因为自我文化没有别人高，没有别人年轻，没有别人身材好，可是没有去想过这些在社会中可能会占有一些因素，但决不是决定你命运的全部因素。没有文化我们能够学，此刻这个社会只要你肯学，肯坚持，文化是能够改变的，本事才是这个社会立足的资本。所以当我们有抱怨的时间时，期望把这个时间用在学习上，这样你的命运也许改变得更快。

读海底捞你学不会心得体会篇二

第一次拿起这本书只读了前面几十页，包括作者的序言和第一章的一些小故事。说实话，当时看的热泪盈眶，被感动了。

书中讲了很多海底捞员工的故事，比如杨小丽，海底捞唯一的副总经理。从创业之初就追随海底捞，从一名底层服务员做起，脚踏实地成为了一名高管。她视海底捞为自己的第二个家，全身心的投入到海底捞的工作中来。她在海底捞成长进步，拥有了现在的生活，改变了自己的一生。

本书也讲了很多海底捞如何对员工好的故事。比如员工生病，海底捞的干部们会前去慰问，宿管阿姨会炖好补品送过去。员工家里有困难，海底捞了解情况适当支援，帮助员工度过难关。

幸福感有的时候并不是源于自己的感知，而是来自于对比。通过比较，当下瞬间觉得自己的公司真的是典型资本家，海底捞充满了爱与关怀。

第二次开始完整的读这本书已经是一个月之后了，带着之前的感动出发，慢慢的又多了一些冷静的思考。

这本书共分为六个部分，大致讲了这六个方面的内容，分别是认识员工、激励员工、员工与工作、公司危机、老板张勇其人、其他人对海底捞的认知和看法。

如果说前面关于海底捞员工的故事以及海底捞对员工的奖励让你热血沸腾的话，后面关于公司的危机、张勇其人以及其他人对海底捞的看法也许会让你逐渐冷却，思考更内在的东西。

我想分享的一个词是“人性”，基于对“自己公司员工的人性”的了解而选择“适合自己企业的管理方式”，这是我从

《海底捞你学不会》这本书中学到的最重要的一点。

先来说说“人性”这个词，有人的第一感觉认为这个词是贬义的，比如自私自利、贪婪等。其实不是，人性是多面的，比如善良、感恩、助人为乐等，都是人性的一部分。

再来说说第二个词语“自己公司员工的人性”。

海底捞的员工拥有什么样的人性的呢？他们的员工大多数是来着贫困的农村，学历水平都相对较低，年纪各个层次的都有。基于此，海底捞的员工们对自身的诉求是相对比较基础的，能获得作为服务员基本的工资待遇，同时，如果能相比同类人自己看起来更体面收获更多就已经很满意了。

首先，海底捞服务员的工资在餐饮服务业算是合理，也许略高。当然，工作量也更大些。这算是满足了基本诉求。

其次，海底捞为员工提高舒适的住宿环境，据说海底捞的宿舍环境堪比酒店，有专门的宿管阿姨帮忙洗衣做饭。海底捞还给员工的父母每月发几百块钱的补助，为两年以上的干部提供“嫁妆”等，这些物质上的额外补助让员工觉得自己得到的不在是服务员的标配，甚至更多。

第三，赋予海底捞底层员工免单和打折的特权，这一点一直让大家津津乐道。虽然打折免单员工没获得什么实际的物质价值，但从精神层面上来讲，员工获得了信任与权力。这已经不是服务员的诉求了，更让普通员工感觉到自己是一个小小的“老板”。

海底捞实行很多看起来很不可思议的政策，归根结底，海底捞管理模式是基于对自己员工的人性深刻理解之下的。

为什么海底捞能很好的理解自己的员工呢？我的解读是，他们的老板张勇本身就是底层出身，亲身感受过服务员的生活，

这使得他更懂自己的员工。

读到海底捞的危机这一部分，书中说到了海底捞开始建立一些绩效考核制度来应对企业的逐渐变大。在员工物质层面的吸引也不仅仅是生病慰问，还为年轻的员工们提供了wifi□电脑配置等。改变难免会有些不适应，但我认为有些改变是必然的。

从“人性”管理的角度来说，创业初期，海底捞的员工具有很强的共性，也许有个别员工个性突出，但更多的是一致化。但随着企业做大做强，人力资源的吸纳也不再单一，除了农村穷苦人家的孩子，城里的大学生、家境普通但小康的年轻人越来越多。这说明，海底捞面临的不再是单一的“人性”，而是多种多样的“人性”。

面对人性的多样化，标准的建立是必须的。海底捞建立了绩效考评制度，以此来让所有的员工在基本层面上做到步调一致。这也就是为什么越是大企业规矩越多，因为人多了，没有制度会乱套。当然，有的企业很小，却学大企业定很多条条框框，完全失去了灵活性。

从自身企业的大小出发，制定适度的绩效考评制度。同时，基于对“自己员工的人性理解”，不要抛弃企业特有的个性化管理方式。

最后来说说第三个词语“适合自己企业的管理方式”。

为什么海底捞学不会，也许是因为你的员工和海底捞员工不可能完全一致。从“人性”的角度来说，拥有不同的人性基础，怎么可能套用别人的方法。

比如，一家互联网公司，员工来源为刚毕业的大学生，年轻，家庭条件不至于穷的揭不开锅。那么，这群人的人性诉求是什么呢？工资+学习+发展+成就感，工资是基础，不要比同类

差就好。学习、发展、成就感，这些就和海底捞不一样。打个比方，如果逼着海底捞大字不识的服务员天天看书学习绝对是一建很痛苦的事情。但对于年轻的想要有所作为的大学生，提供培训与学习的机会将会是很大的吸引力。

看海底捞的时候让我想起了《赢》这本书，作者杰克·韦尔奇说到，管理就是不断的关注员工的成功和成长。对于杰克·韦尔奇来说，他所领导的员工的“人性”需求除了最基本的薪资待遇之外，成功和成长是非常重要的诉求。同海底捞一样，通用电气这家伟大的企业深谙“自己员工的人性”，同时结合企业的规模和目标，找到了适合自己的管理之路。

所以，我们没有必要学习海底捞的管理细节，学不会也不适合。但是，好好的分析自己的企业或者部门员工有着什么样的“人性”，基于此，以不变应万变，管理是可以学会的。

“哪个老板不想让员工用心工作？这是全世界老板都想征服的珠穆朗玛峰，可是真正做到的却是凤毛麟角。”

打造家文化，把员工当家人。早就有的管理方式。可是真正做到的，能够让员工感受到的有多少？海底捞做到了，也彻底让员工感受到了！很多具体方式可以直接学习，可是领导人的思想层面，能否真正把员工当家人呢？这个世界最难的有两件事：第一，把你的观念塞到别人脑子里，第二把别人口袋的钱变成你口袋里的。我们很多公司领导对员工都是一种观念：交易——你给我干多少活，我就给你多少钱。资源后置型而不是前置。

从这几篇文章可以看出，来自于切实的把员工当家人看，从员工的生活环境的改善、父母生活到子女教育，细致到员工的生日、生病，生活的方方面面无微不至的家人关心。

听一个前来应聘的另外一家教育机构离职员工说，他们机构的校长以前还是学校老师，却在老师的工资上含糊糊糊，招

聘人说一套，发工资的人说另外一套。特别对于离职的员工想尽办法扣工资。有一句话：当你离职时，公司对你的态度和方式，最能看出这个公司的真正作风！

那么海底捞有哪些能够学习的呢？

首先，领导人的思维观念。真正把员工当人看，而不只是机器；真正把员工当家人看，而不只是单纯交易关系。

其次，关心员工的生活，比如员工生日、员工生病、员工家庭出现问题时，我们都给与理解与关心。

最后，关心员工的职业发展，这是员工最重视的，有没有给与员工职业规划指导、职业发展培训、职业发展机会及高于同行平均水平的物质回报。

读海底捞你学不会心得体会篇三

最近看有人发朋友圈说喜来登酒店有代做ppt业务了，不知道是不是段子。但是疫情过后确实已经出现了兰博基尼做口罩、希尔顿卖烧烤、幼儿园卖宵夜等一系列“跳脱”的“跨界经营”，最近连我们做档案业务的兄弟公司也开始卖起了小龙虾，疫情的冲击确实太大了，但值得庆幸的是大家还在积极的想办法求生存。“跨界”让我想起了海底捞的“跳脱”服务，之前看过《海底捞你学不会》（黄铁鹰著），那时候还没吃过海底捞就被书里面描述的“令人发指的服务”震撼到了，最近再读一遍这本书，发现海底捞除了服务理念还有很多其他本事值得我们学习和借鉴。

海底捞让每个员工都感觉公司是自家的产业，尽心尽力工作、乐此不疲服务，很多高管和中层都是从最基层干起来的，培养起来的人才也基本做到了“肥水不流外人田”。他们留人的一大秘诀是让员工感觉到温暖、感觉到被尊重，比如给员工租当地最好地段的房子当宿舍让他们没有漂泊感，给员工

享受好的后勤保障让他们懂得什么是被服务，关心员工的家人让他们回到老家有底气、有面子，这是用细节留人，这样可以留下一大部分勤勤恳恳的员工。另一大秘诀就是打通上升通道，这样可以留下有理想、有能力的员工，海底捞有名的三种晋升通道：第一种管理晋升，即从普通的服务员到各种层级经理的通道，让愿意做事的人抬头看得见未来；第二种技术晋升，有点类似于现在公务员系统的职级并行，让勤恳做事但不具备管理才能的人薪金保持增长热情不减退；第三种后勤晋升，如果企业的队伍和军队一样，分冲锋陷阵的和看家护院的，那这一种就是稳好后方“看家护院”人才的留人通道。

之前看到过海底捞的老板吐槽这本书，说本来没觉得自己这么苦，看了这本书才发现原来开火锅店挺不容易的，搞得人挺想哭。海底捞总是把顾客的幸福和员工的幸福放在第一位，看起来挺感性的，但恰恰是这个感性让海底捞赚的盆满钵满、红红火火。努力到把自己感动是“韧劲儿”，能把别人感动是“巧劲儿”，两种“劲儿”加在一起才能所向披靡。但是一定要记住，首先要感动了员工才能让员工去感动顾客，当他们觉得“服务”不只是工作，更加是给他人带来愉悦并愉悦自己的行为时，那服务质量肯定不在话下。现在工作的办公室有很多小丫头都是养尊处优的“宝宝”，要调动她们的积极性去做好服务保障工作一直是个难题，但在疫情过后却意外有了很大的改观。可能在做好防疫工作时，她们终于明白了自己的角色不仅仅是“服务员”更多的是“保障员”，一切的服务工作都是为了保障全局运行不卡壳，有了“被需要感”才更加有动力，这些“宝宝”居然在还没有解封的时候就主动请缨到项目一线。同时，为了保护好她们，我坚持几个月车接车送上下班，可能她们还是有点小感动吧，现在已经开始有“保护他人”“服务他人”的意识了，从拨一拨才动的“算盘”变成了会自我运转的“cpu”

海底捞的“抓眼球”很多都归功于“跳脱”的额外服务。比如能把玩具熊、指甲油、擦鞋跟火锅联系起来，平时我可能

想都不会想，但是海底捞做到了，用这些“奇葩”的服务成功的抓取了眼球，在竞争激烈的市场上，获取顾客的关注就别提有多重要了，海底捞用较小的成本就完成了“抓眼球”，成功的吸引了顾客的关注。之前学广告学有一个抓眼球的技巧，就是把毫不相干的词放在一起，然后用联想法把词串成句子，这样可以成功引起他人的好奇和关注。海底捞也许是运用了 this 技巧，通过火锅把“跳脱”的跨界服务联系在一起，牢牢织成了一张网。最近听到有人说，之前的市场是越细分越有“蓝海”，现在的市场是网越大捞的越多，所以不妨用一些“跳脱”的跨界思维，把产业链做的更全一些，才能吸引更多的关注，抓住更多的机遇。

上面三种“本事”是在恪守制度、按部就班的工作中容易忽略的，如果能掌握并适量运用，应该很多工作做起来可以事半功倍。

读海底捞你学不会心得体会篇四

拿到这本书就着急想读完，看看海底捞到底什么我们学不会，来来回回看了三遍，好像看出点东西，此刻写出来分享一下，不对之处还请包涵更正。

我感觉，海底捞真正把顾客满意度的职责和权力放在了一线员工手上，海底捞的员工真正做到了以店为家，工作很欢乐、很用心，能够准确、及时地预测顾客需求并随机应变地用细心感动顾客。

说起海底捞，几乎所有人想到的都是其“变态”的服务，不少人会认为海底捞是靠此打天下的，实际不然，这只是一个表面现象。在其“变态”的服务背后有个强大的系统，企业管理是一个系统工程，任何优秀的企业都不可能靠“一招鲜”站住脚。之所以会持续优秀，是因为其各个环节做得都很严密至少是比较严密，环环相扣甚紧。譬如，“变态”的服务怎样做，怎样能够让员工尤其是一线服务员乐观、主动、

诚恳地欢迎顾客到来并为其供给超越期望的服务？海底捞的系统做到了真正以员工幸福为出发点，做到了让员工始终有一种强烈的自豪感，做到了让员工渴望得到顾客满意。

人，只给吃和爱是不够的，还需要尊敬，对人的尊敬是信任。海底捞充分认识到了这一点，把员工当做兄弟姐妹、把员工幸福作为企业大事，不仅仅用心解决员工的衣食住行等基本问题、给予员工家的感觉、给员工创造公平公正的晋升渠道，并且真正把员工当作管理者、充分信任员工、给予员工很大的权力、给员工供给改变命运的平台，把员工工作的进取性从内心深处调动起来了。

说到授权，这实际上是一个复杂的问题。因为，权力不论大小，没有制约都会被滥用，哪怕是极少数人的滥用，得不到有效的制止，也会构成风气。我们需要在对员工有充分认识、能够做到管理者对权力的使用心知肚明、监督检查体系都相对到位的前提下才能够授权，当然对于为了顾客满意而发生在服务顾客现场的情景，我们应当给予服务员必须的决策空间和适当的权限，最好让服务员本人能够做到让顾客满意，免得因为叫经理解决问题造成顾客的进一步不满。

监督不是管理，好的管理必须是激励为主，监督为辅。可是，权力没有监督必须会被滥用，制度流程没有检查必须会流于形式，绩效没有考核必须会形如虚设。如何监督、检查、考核，我们餐饮业不能全靠定量，应当适当研究定性。譬如，顾客满意度可经过定性指标评价，相关负责人可应对面向顾客了解；创新和工作进取性，可经过巡店和与同事、顾客聊天沟通来了解；对门店绩效的考核，我们也能够参考海底捞的指标：顾客满意度、员工进取性、干部培养。

制度与流程在保证质量的同时也压抑了人性，更何况真正有效的流程和制度绝不可能事先设计好，必须是边干边摸索出来的。所以，海底捞允许员工为了让客人满意超越流程和制度以对顾客实行差异化服务。可是，现阶段我们需要一套完

整的餐馆标准化流程和制度，所以我們正在做的系統應當全面規範各個部門、各個環節的工作標準和流程。可是好的服務是沒法標準化的，所以在服務的具體資料和服務方式上應當給一線員工適當的空間，只要真正是為了顧客滿意，我們應鼓勵員工在流程的基礎上改善、創新思路和做法，並對相關細節的規定大膽提議改善。

另外，我們一向在推行的創新是否能夠變個說法或者說變個思路。海底撈並不刻意推行創新，只是努力創造让员工願意工作的環境結果創新就不斷湧出來了，更何況創新不是想創就能創出來的。實際上，我們不少員工可能認為創新這個詞太大，離自我太遠，所以我研究我們應廣開言路、完善溝通渠道，鼓勵員工勇於提出自我的想法、善於指出公司在流程和制度方面細節上的不足，公司收集到信息後必須要及時反饋。

海底撈員工能把張勇當“神”，對他的話不折不扣地執行，這一點無疑是十分重要的。如何能夠提高員工的執行力，如何能夠让员工像宗教信徒一樣相信公司的理念和戰略。

師帶徒式的发展优点是能够传神并且简单，我們在短期內能夠適當研究這種方式，實行誰培養的人誰管理的方式，“誰的本事強，誰帶的兵就多；誰帶的兵多，誰在軍中的軍階就高”這樣的制度從必須程度上能夠激勵公司的幹部培養，為公司的短期發展注入活力。同時，我們應明確這種制度的弊端，因為師徒傳遞容易走形，每個徒弟學到師傅的90%，到了第五代就變成了59%。所以，我們要在在師帶徒式的发展方式下完善制度和流程，盡量把所有的精髓用文字、圖片、視頻等各種方式構成標準和規範，這才是長遠發展之計。

員工是我們的內部顧客，公司應當構成倒金字塔結構，所有的員工最終都是在為顧客滿意服務，每個工作的下游員工就應當是上游員工的顧客，一級服務一級，每一級都應當以追求“顧客”滿意度為目標，老板也不能例外。在追求顧客滿意

度上，一线员工才是最重要的。

同为火锅业态，我们应当认真研究海底捞的晋升体制和福利待遇。我们有没有给员工建立起一个“双手改变命运”的信念，有没有给予员工有竞争力的福利待遇，有没有给员工一个公平公正合理透明的晋升渠道，有没有给予员工明确的职业发展方向和期望，有没有让员工感到强烈的幸福感和自豪感。

读海底捞你学不会心得体会篇五

每次去海底捞吃饭，都会被那里服务员的热情招待所折服，看了《海底捞你学不会》这本书，才真正感觉到海底捞的成功不只在于他们的服务，也在于他们的企业管理理念和管理创新方式，在于他们管理者的敬业精神和不服输意志，在于他们底层的劳动者与艰辛生活抗争向美好生活努力的态度和决心，但我认为最主要的是他们的心态——胜，不妄喜；败，不惶馁；改变自己、做好自己最重要。当你正被取得的成就“热”的乐不可支时海底捞那清凉的柠檬水会提醒你控制情绪平稳心态，切不可为小的胜利冲昏头脑；当你正被一时的失败“冷”的一蹶不振时海底捞那温热的豆浆会给予你温暖，鼓励你重拾信心从头再来；还有海底捞那酸甜的酸梅汁，让你在平凡的生活中感知幸福。

有人说，世上没有绝望的处境，只有对处境绝望的人。又有人说，人生最大的破产是绝望，最大的资产是希望。说来说去，就像是在说海底捞的最高领导者张勇，失败也好，成功也罢，重要的是有好心态。扪心自问，我们时不时愠怒，时不时嫉妒，时不时怨恨……可最后怎样呢？于人无用，于己无益——，不管我们怎样谴责、谩骂、抱怨，工作还是原来的工作，事情还是没有得到解决，工作中没有成就，领导就不会用你，这时我们不如静下心来，调整好自己的心态，从眼前的第一件小事情做起，这样来的比什么都快。

心态改变了，接下来应该改变的是思维。人在工作生活中迷惑的时候，往往有许多心结缠着，这通常是由于自己钻牛角尖，一意孤行，听不进人家的逆耳忠言所致。工作中不改变这种思维，只会越来越糟，生活中不改变这种思维，只会越来越烦。所以，永远都不要太自以为是，不要太习惯于自己的想法，太习惯于想当然的结论，所谓“穷则通，通则变”，思维一换，往往“柳暗花明又一村”，思维的变通要求我们有丰富的学识和阅历，我们要学到老，活到老，经历到老。

心态和思维都改变了，还不成功呢？那么你就应该调整自己的方向了。很多时候，我们的不成功，不如意，是因为我们的方向不对。不适合跳芭蕾，可以当演员；不适合当演员，可以练书法；不适合练书法，可以玩古董……三百六十行，总有一行你最行。人生路上总是充满坎坷，目标没有实现就及时重新立一个，关键是要冷静，要付出，要适时地变换出口，为梦想插上鹰一样的翅膀，生活是你自己的，美好生活从改变自己开始。

我们应该学会向生活微笑。向生活微笑的人，生活也会向你微笑。生活就好比打牌，抓到手里的牌不管好坏，我们都要耐着性子把它打完，并尽可能努力打好。生活亦是如此，不管发生了多大困难，我们都要保持平和心态去面对，这是最好的方法和态度。记住了这一条，假如我们转身面向阳光，身子就不可能陷在黑暗的阴影里。

在工作中，我们一定要让自己豁达些，因为豁达才不至于钻牛角尖，也才能乐观进取，才能在工作中有所作为。我们不能决定生命的长度，但我们可以扩展生命的宽度；我们不能改变天生的容貌，但我们可以时时展现动人的笑容；我们不能企图控制他人，但我们可以好好掌握自己；我们不能全然预知明天，但我们可以充分利用今天；我们不可能事事顺利，但我们可以做到事事尽心。

“胸怀家，筑天下，心所思，行即达”。

当我们历经了得失的往复，洗尽了浮躁的铅华，我们应做到的是宠辱不惊，闲看庭前花开花落，去留无意，笑望天上云卷云舒，静下心来，相信自己，我们的未来不是梦。

读海底捞你学不会心得体会篇六

前段时间出差，一个朋友给我推荐一本书《海底捞 你学不会》。当时没怎么在意，在火车上，听到几位乘客在谈论海底捞的服务，刚开始还是因为无聊，打发下时间。听着听着，心灵慢慢有了震撼。当时就深深记下了海底捞。也许是自己不太喜欢吃火锅，也许是自己太落伍的缘故吧！其实，之前我还真不知道海底捞是做什么的。

回到公司后，我开始在网上搜寻关于海底捞的一些相关信息，大致了解到了，海底捞原来是火锅连锁店。通过一段段对海底捞的描绘，逐步的把我带进了衣服海底捞场景的画面中去。后来，通过卓越网订购了一本黄铁鹰老师写的《海底捞 你学不会》。

没看到书前，我心里一直在想，怎么可能学不会？太夸张了吧？一定是在炒作。当打开书本，从目录开始浏览，一个个词汇陆续进入我的视线——把他们当人看，双手改变命运，不要丢了西瓜……对于我有了那么一点点的震撼。随着看望第一章，我完全已经身临其境，仿佛自己走进了海底捞，成为他们中的一份子。

海底捞给我最大的感触莫过于他们对人性的把握，这也是我一直感兴趣的东西，我一直认为人心真的是肉长的。我一直在想为什么今天，特别是中国企业，尤其是民营企业，为什么招工难？为什么求职难？人才留不住？我一直在想这个问题。我也是在千万打工队伍中的一个，换位思考，我为什么对企业没有像海底捞员工那样的忠诚度？难道只是金钱的问题吗？我想答案肯定是否定的。

我从毕业进入社会以来，从事了3份工作，都与销售相关，接触了大量的业务人员。发现一个现象是：老板指责业务员没有好好干活，在外面偷懒；而业务人员指责老板太小气，给自己拿的太少。也许这是目前很普遍的一个现象吧！至少目前为止我接触的是这样的。我一直在思考，我为什么也会有这样的想法？后来总结为以下几点：一、严重缺乏安全感

（作为业务人员，首先靠业绩吃饭，大多中国中小型企业业务人员基本保障没有完善，很少企业为业务人员买诸如社保一类的东西，当然这也跟业务人员属性有关，但是很多程度在于企业不愿意花那笔钱；业务人员不知道公司什么时候会把自己给干掉，毕竟当市场环境不好的时候越来越多，或者担心自己犯错误等等）二。中国企业政治斗争太严重（老板大多急功近利，希望在短时间能够获取丰厚的利润，因此会请一些职业经理人来操盘，一朝君子一朝臣，每一个新来的要树立威信，必定要拿老员工开刀，因此新老员工之间、领导与下手之间、领导层之间，会经常互相排挤，拉帮结派，企业内耗严重）三。对员工缺乏信任，员工很大程度上成为企业的机器，企业对下面的人员缺乏信任，很大程度上不愿意放权，担心下面的人员利用公司的资源做一些对企业不利的事。四。缺乏长远的战略规划，没有给下面员工希望。

在看海底捞的时候，看了里面很多小故事，看着有些令人心酸。感觉海底捞，的确重视人，把每一个人当作人来看，并且是当作家人来看。我在想：为什么我们做不到呢？我也在想：如果我是企业老板，我能做得到吗？海底捞除了有一种人与人感情线将企业连起来外，最关键的是对下面足够信赖，足够放权，让每个员工都成为企业的管理者，企业的所有者，能够发挥各自所长，对企业提供自己最好的建议。现在大多企业主，特别私营企业主，在企业里面就是土皇帝，说一不二，在他们心中，所有员工都是他养着的。这样的心态肯定得不到员工内心的拥护，在企业一旦遇到困难的时候，肯定不会与企业同舟共济。

我在想，如果今后我要创办企业，我会怎么做？想过很多很

多，我经常对朋友讲一句话，如果我是老板，我不怕吃蛋糕的人多，但是我希望蛋糕一定要做的大。中国企业未来走向是什么，的确很难预料。但我在想如果我以后创办企业，我想做好几件事：一、做百年企业，质量为首，诚信为本，要做儒商，大商，达则兼济天下。二、将股份一部分分给或者转让给员工，让每一个员工感受到在为自己打工。三、职权分明，疑人不用，用人不疑。四、给每一个员工一个希望。

读海底捞你学不会心得体会篇七

读完《海底捞，你学不会》，我的同事们都是满满的感动，我也跟着同事的感动而感动着。自己读了几章，却找不到感动的理由，也许有点铁石心肠，却真实觉得是本质人生，没有什么可感动的。不管是公司董事长还是员工，都是非常正常的工作和生活方式。如果说感动，那我感动的是公司的核心凝聚力。很多公司的核心凝聚力是说出来的，海底捞的最大优势，是把这份核心凝聚力做出来了。最喜欢这本书里很简单的一句话，“你把每个人当做好人，每个人就真变成了好人，每个人都希望世界更美好，世界就真的更更好了。”说白了是信仰与信任的关系，“士为知己者死”，这才是海底捞的成功之道。“格局决定结局，态度决定高度。”提出这一理念的是《财富》杂志的主编吉夫科文，他曾这样说过：“企业家的格局决定企业的结局，企业家的高度决定企业的高度、远度。”

一直喜欢管理，可又谈不出什么是管理，因为很多的管理学都太深奥。但管理的目的，无外乎是研究现有的条件下，如何通过合理的组织和配置人、财、物等因素，提高生产力水平。而生产力水平，很大程度上就是服务水平。服务水平是由服务意识决定的，原始的说法是，顾客就是上帝，可如果把顾客看成是上帝，那我们就要谨小慎微、毕恭毕敬或者说奴颜卑膝。现在的做法是把上帝变成朋友，提供的服务要做到“满意+惊喜+感动”，所以必须有从心出发的服务意识。怎样才会有从心出发的服务意识呢？它依赖于一整套的管理办法和企业文化，也依赖于企业领导人的经营理念和胸怀。这就

要谈到管理，那什么是管理呢，我理解的管理就是管理者能为被管理者提供什么样的服务，而不是被管理者为管理者提供什么样的服务。因为公司的制度如果让员工无法享受到应有的幸福感和成就感，这样的制度将无法持续。好的管理一定是激励为主，监控为辅，人被信任了，管理就事半功倍；坏的管理一定是以监控为主，激励为辅，人被看低了，士气自然就低，管理就事倍功半。只有想办法让员工把公司当成家，员工就会把心放在顾客身上，为顾客提供每时每刻的服务。为顾客提供每时每刻的服务，就是为领导者提供每时每刻的服务，就是为公司提供每时每刻的服务。所以管理的最高境界是心甘情愿，是无怨无悔。而如果企业的管理让员工到了怨声载道的时候，老板和领导人都应该慎重考虑企业的前程与前景了。

这本书说了一件事，很多公司用上百万元的年薪挖来职业经理人当总经理，可这个经理人连五万元的签单权都没有，反问这叫什么信任。是的，《海底捞》这本书的主线就是信任，而信任的唯一标志就是授权。人有权，才有胆；有胆，才不怕犯错误；不怕犯错误，才有创新。百万年薪对于我们有点天方夜谭，做职业经理人，我们也是望尘莫及。但我们就算是普通员工，也是公司花钱请来的啊。”运筹帷幄之中，决胜千里之外”，不管哪朝哪代，哪行哪业，决定成败的都是普通人。“水能载舟亦能覆舟”。所以普通员工就是水，是承载起企业（事业）江山这艘大船的水，更需要信任和授权。

最后，用几句话赘尾，与大家共勉：

营销打天下，服务定江山！

思路决定出路，方法决定未来，态度决定高度，执行决定成败！

强者创造机遇，能者抓住机遇，弱者等待机遇！

读海底捞你学不会心得体会篇八

读完了《海底捞你学不会》这本书，我的第一反应就是现在的海底捞发展的怎么样？于是我迫不及待的去找度娘了解了一下状况，又迫不及待地联系上了一位在海底捞任职的朋友（他在海底捞旗下的一家分公司任华南区的负责人），我问他海底捞的感受。他发来的信息更令我意外和惊讶：1. 以人为本；2. 管理接近现实（这句话的意思应该是指管理接近现场）；3. 敢于分享。

今天，无论作为管理者，还是一名普通员工，海底捞给我们的启示都很深刻。

我想无论是管理者还是hr都应该问问自己，过去我们花了多少精力去研究过人性？人性是什么？人性又有哪些表现？无论对于群体的共同特征、对于不同层级人员的属性区别、还是每个个体行为背后形成的原因，我们有没有深入地研究过，并以此作为我们出台管理规定、解决具体问题的出发点。比如人都是趋利的，人是需要被信任的，人是有自尊的；又比如我们在开展培训的时候，会发现大多数人是不喜欢被动式的灌输学习的；这些几乎都可以归结为人性的表现。遗憾的是我们很多时候都没有顺着这根藤摸下去，有的时候还会反其道而行之，因为我们相信，有的现象的存在是错误的，这些都是可以被改变的。

海底捞的员工都是服务员出身，前几年都是农民工，连2和5都分不清的大妈，还要逼着自己识字、写字、参加晋级考试。干部不会打字，不会用电脑，还要按照公司规定写日报；看到北京的车水马龙就发慌的人还要去考驾照，在大街小巷开车去采购、巡店。有人做不到，可是人家能做到。为什么？因为他们的心中有梦想，有追求。做大事的人，不抱怨！想成功的人肯吃苦，也敢吃亏。凡事斤斤计较，凡事先问有没有报酬和奖金，凡事做之前都在考虑如何让领导看见，这样的人，很难成功。没有人可以无缘无故获得成功，只有能吃

苦，敢吃亏，并且坚持不懈才有可能成功。

学习海底捞也好，学习任何成功的案例也好，我们不仅要学习人家的“形”，更要学习人家的“神”。只有这样，我们才能学以致用，恰到好处。

读海底捞你学不会心得体会篇九

尊重员工，就是把员工当人看，而不是仅仅当赚钱的机器。信任员工，就是敢于授权。尊重与信任满足了员工的心理需求，从而产生快乐和幸福，感恩更加努力的回馈公司。这是一个相对的、双赢的、利益最大化的循环模版。这和我们青银高速的愿景不谋而合。人文青银：就是尊重人，理解人，关心人；和谐青银：善待职工，善待同事，善待司乘，善待合作者，善待环境。青银高速结合自身特点在衣食住行多个方面同样给予职工更多的尊重与信任。

海底捞给员工一个创业和展现自我的机会和平台，在尊重与信任的氛围包裹下，用心、走心，集各人智慧及全体力量，用创新点亮服务，用服务赢得掌声。青银高速在这方面不仅仅给我们提供了创业和展现自我的平台，更是举办了好读书，读好书，读专业书，用知识武装头脑，提高自身修养，用智慧结合实际，双创赢得专利，服务于民。

这本书还有太多值得我们学习和关注的地方。作为一名职工，更加深刻体会到了青银给我们的幸福原来那么多，别人的遥不可及，我们的触手可得。让我们把这个幸福化作动力，踏实做人，用心做事。

读海底捞你学不会心得体会篇十

海底捞，是一个人们耳熟能详的名字，以前总感叹它里面的服务人员态度好，又有耐心，这两天看了《海底捞你学不会》这本书，才发现其实里面真的有很多学问，包括服务人员身

上的很多品质和精神，都值得我们去学习和思考。

去过海底捞的人都知道，他们的工作人员每天都是微笑服务，无论是说话还是倾听，都是面带微笑，眼神中传达出诚恳和欢迎你的意思，看似是一个很轻松的差事，但其实他们的工作强度很大，服务人员每天要站立将近10个小时，传菜员每天行走的距离不少于10公里，他们很多人脚上都长了水泡、脚气等各种各样的“职业病”，但他们不怨天，不尤人，用积极乐观的办法去应对，并永远充满着对自己的工作的自豪与骄傲。工作是固定的，但是态度是可以转变的，主动面对每一项任务，用乐观向上的态度去对待，将压力和负能量转化成动力，工作起来就没有那么多苦和累了。

海底捞不仅可以到店里吃，还可以送火锅外卖到家里，吃完以后，服务人员连垃圾也会收走，正是这样一群有责任心的人，造就了现在的海底捞，形成了一个很多时候其他餐厅都冷清只有他们家需要排队的局面。我们工作中很多时候都是琐碎的小事，也不像科研一样要有高超的科学技术水平，需要的只是我们认真去对待，看似简单的一项工作，怎样能比别人完成的更好，才是我们需要思考的。多一份认真，把责任放心上，细节的地方做到位，才能做到规范有序，准确无误。

海底捞的大部分工作人员都“快如飞，猛如虎”，“快如飞”是指上菜都是用跑的，个个脚步轻盈，健步如飞，能够在客人多的转不开身时，以极快的速度“钻”到客人前面去送菜；“猛如虎”指的是他们擦桌子时干净利索，眨眼的功夫就把桌子收拾好了，就像变魔术一样。其实这就是一种连锁反应，他们动作快，客人们吃饭的进度也就快，翻桌率也跟着提高了，每天接待的客人多了，他们的绩效很显然的就增加了。俗话说时间就像海绵里的水，挤挤总会有的，如果在我们日常工作中也有这样的工作效率，那么会节约更多的时间，会有更多的空闲去提升自己各方面的专业技能和能力。

用积极、乐观、向上的态度认真对待工作，把工作当成一种热爱，才是我们每个人该有的“职业精神”，才能够把本职工作做到最好。

读海底捞你学不会心得体会篇十一

一个企业的管理源于其企业的文化基因，而文化基因带有明显的“一把手”特点，所以说海底捞的管理风格也就是其创始人张勇的个人风格。正如舒尔茨之于星巴克、铃目敏人之于7—11。

海底捞的考核内容让人惊诧，不考核营业收入、不考核利润，考核的却是客户满意度、员工执行度和干部培养这些定性指标。拿客户满意度为例，其考核依据并不是收集客户问卷等可量化的结果，因为企业认为这个过程会出现结果上的偏差，而是小区经理、大区经理去单店进行现场、或神秘人检查。为什么采用这种方式？因为海底捞的干部都是从基层服务员干出来的，他们都太了解一线的情况了，靠观察就可以得出相当准确的结论。比如说干部的培养，海底捞实行的是“师傅带徒弟”的培养和干部选拔机制，而上一级领导对其提拔的干部能力和工作结果实行终身负责制，其培养干部的人数和这些干部的工作能力将直接决定了提拔这些人的级别和未来发展，这就在最大程度上杜绝了“人情提拔”，让真正可以胜任岗位的人员得到发展。正如张勇所说“考核利润没用，利润只是做事的结果，事做不好，利润不可能高；事做好了，利润不可能低。另外，利润是很多部门工作的综合结果，也受一些客观因素影响，仅拿利润考核，不仅不科学也不合理”。

不管是海底捞的考核内容，还是一般企业的kpi考核文化，是否能运用的好、运用得客观，说到底关键还在于“人”！“绩效评估工具就是锄头，懂行的管理者拿到手里就能铲草，不懂行的拿到手铲的就是苗。”所以重要的不是“锄头”而是使用“锄头”的人。组织行为学里有一句话：

人与组织的关系，其实就是与人的关系。人离开一个组织是因为要离开某些人，人加入一个组织也是因为某些人。

书中说，制度和流程在保证质量的同时，也压抑了人性，因为制度与流程忽视了执行者最值钱的部位——大脑。让员工遵守制度和流程，其实等于雇用了一个人的双手，而没有不间雇佣他的大脑，这是最亏本的生意，与其这样还不如用机器。在现代企业管理中，这是一个绕不开的问题，但流程和制度就是做事的程序和纪律，本身是没有错的，其实不是流程和制度本身难，而是人与流程和制度的匹配难，这里的关键仍然是“人”。人都是自然的人，没有有效的监管，流程和制度就会流于形式。可是过度的监管，不仅使人感到不处在，而且让人变成机器。聪明的管理者能让员工的大脑为他工作，当一个员工不仅仅是上级命令的执行者时，他就是一个管理者了。只有这样，员工的脑袋才可以进行创造。

那么如何修正流程和制度本身的弊端，让员工的“大脑”得以解放，为企业创造更大的价值，每个人都成为“管理者”呢？这依然要靠“人”，要靠什么人呢？靠训练有素、素质高和责任心强的人，靠有经验的人！

任何管理都需要激励与监控，不同的管理方式，源于对人性的不同假设。在现实中，每个管理都会根据自己对人性的判断，选择胡萝卜多一些，还是大棒多一些。好的管理一定是激励为主，监控为辅，这样才能让大部分员工感到被信任了。人被信任了，才会有责任感，才会用心做事。心理学揭示：当人用心的时候，大脑才能创造；当心理没有负担时，大脑的创造力最强。人做事一定是先用心，后动脑；心指挥脑袋。

银行与火锅店有非常多相似的地方，首先两者都是服务行业，都是为人服务的，其次其产品的市场同质性极高，在这种情况下，竞争就是拼的“超值服务”，什么是“超值服务”？张勇一名简单朴实的话就把这个问题说清楚了：他们说我的火锅不好吃，但他们还都愿意来吃。那我们银行是不是一样

呢，既然与竞争对手提供的产品的差异不大，我们就不应该把重点放在产品上，而应该在服务过程上做文章。而要想让一线人员对客户好，就必须让一线人员感到幸福，这又回到了文章开始说到的管理艺术的问题，所以说，海底捞，可能我们真的学不会！

读海底捞你学不会心得体会篇十二

在步入经管这个专业之前，在听教授讲完管理学的第一课之前，我从来没有关注过企业管理类的书籍，更不用说知道什么《海底捞你学不会》了，尽管它是2017年最火的畅销书之一。然而，在课上听完教授的一番介绍后，我对海底捞产生了浓厚的兴趣。于是，我买了本海底捞，开始走进海底捞。

海底捞是一家火锅店，源于四川一个普普通通的麻辣烫店。老板张勇以其过人的胆识和独特的理念将海底捞推向了中国餐饮业的大舞台。如今，海底捞的分店已经遍布各大城市，在北京，海底捞是最火的饭店之一，排队两小时吃顿火锅很常见。要说海底捞为什么这么火，并不是它的底料多么特殊，也不是因为它多么物美价廉（很贵很贵~），而是它那超乎你的想象人性化服务。在此就不多言，反正你能想到的、想不到的服务都能在海底捞享受到。

看完这本书后，你要问我为什么海底捞会成功，我会告诉你，这是一次有把握的赌博的胜利。放给其他任何人同样的资源，打死我都不认为有第二个张勇敢这么干。张勇是个能透视人性的家伙，他知道一个人想要的是什么。他知道，人活着要有尊严，任何人都不想无尊严地活。于是，他给农民工租公寓住（北京东四环内），不让他们露宿街头或是住地下室。用书中的一句话说就是：把人当人对待。其实最让我惊奇的事并不在此，而是张勇对员工高度的信任。信任是尊重的最好体现。在海底捞，每个服务员都拥有包括免单权在内的自主权，只要服务员觉得有必要，加菜、换菜、免单，都是可

以的。这其中也体现了张勇时刻以顾客为上的理念。因为，绝大多数情况下，真正与客人面对面沟通的是服务员。然而，我对此政策的最初看法，却是认为张勇真大胆。你就不怕遇上贪图私利的服务员把店赔光？你就这么放心你的员工？事实证明，我多虑了。因为张勇太强大了，他深谙人之初，性本善的古训，他知道人性是善良的，尤其是在民风淳朴的农村，这种人性并没有被物欲污染。你对他们好，他们没理由背叛你。此外，张勇建立了一套独特的职位升迁机制，其中最大特点便是任何人都必须从服务员干起，表现得好才有可能升职。这在很大程度上也保证了服务员的工作积极性，也就让他们更愿意为海底捞做事。高明！当然，我还是坚持认为这是一次冒险，因为书中也确实提到有员工因为滥用权利而被开除，只不过张勇把风险降到了最低，让自己的成功更有把握。

其他一些东西，我就不多说了，大家有机会可以自己亲身体验一下海底捞。我想说的是，不止是办企业要这样，生活中我们都该学会尊重别人，信任别人。同时，努力、踏实地学习和工作，是我们通向成功的必经之路。

读海底捞你学不会心得体会篇十三

在服务领域中，要说最具有代表性的，肯定要属海底捞了。每个去过海底捞的人都对这家餐厅的精致服务印象深刻。这么多年，餐饮行业形形色色的火锅数不胜数，可是谁也动摇不了海底捞的地位，这就足以说明提升服务质量的重要性。

读了《海底捞你学不会》这本书，我就知道服务这两个字不是随便说说就行的，必须要落实到行动上。具体要怎么落实？第一个还是要强化服务意识。海底捞在企业管理方面，特别注重培养员工的服务意识，让员工主动想要去提升服务、改进服务，也只有大家真心去做服务，才能那么体贴、那么到位、那么真诚，让顾客那么满意。

身为监控人员，我深刻的明白，做好服务是我们无法推卸的职责和使命，从我们走上岗位的那一刻，这一点就是注定了的。所以，不用怀疑该不该提升服务，不用问值得不值得，我们必须去做好，才能对得起单位的培养、对得起自己的誓言。

具体到行动上，我们要扎根本职工作去提升服务质量，该尽的职责要尽到。监控屏幕太多，看不过来？那就拿出百分之二百的注意力去认真看，仔细看；外线电话太多、忙不过来？那就在平时练就过硬的业务素质，对常见的问题进行总结，在接通电话进行反馈、解答的时候提高效率、避免失误，加强沟通的实效性。争取一个电话解决问题，不要因为一件事反复打电话占用时间、资源。要做好和一线收费人员的配合与沟通，收费操作方面有问题的，及时解答；有困难，尽量提供协助；要培养监控员和收费员的默契度，不因沟通效率、沟通障碍等问题影响工作的正常开展。

我们应该有持续提供服务的坚强决心，而不是想着已经做得很好了，已经做到位了。提升服务，就是要从原来没想过、没做过的细节上下功夫。细心再细心、微笑再微笑，哪怕办事不利被领导批评；哪怕身体不舒服全身无力；哪怕司机师傅大喊大叫让我们受到委屈；也要以最好的态度、最热情的状态去继续完成工作。如果连面对困难、承受挫折的能力都没有，那就是不负责任、不称职的表现。

海底捞的员工都能做到近乎完美的服务，我们凭什么做不到？我肯定自己会在未来有更好的表现，我们大家都应该努力一把、争取一把，去成为一个更加出色的自己。

读海底捞你学不会心得体会篇十四

《海底捞，你学不会》这本书告诉你：为什么海底捞得以成为中国餐饮业的新生力量，为什么一句“把人当人对待”成为海底捞的成功要诀。

看完这本书，它让我明白：其成功法其实很简单，只是将爱、尊重、信任贯穿于一切。

因爱而产生的责任

爱，有轻于鸿毛，也有重于泰山。

而海底捞的爱，在于为员工的生存、生活负责。让农民工享受城里人的生活，帮助农民工追求他们想要的，帮助农民工实现他们的愿望。正所谓“应其所求，解其所忧”！

员工的爱，在于敢为自己的家庭负责。不管是大家小家，海底捞员工都会义无反顾地担起义务和责任。因为，家的兴衰都关乎于他们自身的发展。海底捞北京四店的王彩虹说：“最难忘的是那天早上，我在3楼拖地，同事们突然唱起了生日歌，接着谢张华端着果盘出现了，我当时就哭了。她抱着我，祝我生日快乐，还管我叫妈妈。此时，我真切地感到家的存在。”

因为爱自己的亲人，为了自己个人家庭的发展，所以他们选择了海底捞这个大家，所以他们拼着自己的命付出着，自己的付出，可以获得多人的幸福包括自己在内，所以他们无怨无悔。

这是一种尊敬，这是一种信任

人不仅需要爱，还需要尊敬。对员工的尊敬就是信任。

人被信任了，就有了责任感，于是，士为知己者死，才能把公司的事当成家里的事。信任的标志就是授权。这种放心大胆的授权在民营企业实属少见。

海底捞对一线员工的信任更让同行匪夷所思。不论什么原因，只要员工认为有必要都可以给客人免一个菜或加一个菜，甚

至免一餐。这等于海底捞的服务员都是经理——这种权力在其它所有餐馆都是经理才有的。

权利没有监督一定会被滥用，其实，权力有监督也会被滥用。

如果你把每个人当做好人，每个人就真变成了好人。没有人愿意去辜负亲人对自己的信任。正如孟子所说：“君之视臣如手足，则臣视君如心腹。”

因为爱、尊重和信任，海底捞的员工就会像全身打了鸡血一样义无反顾的往前冲，继续秉持着固有的热情、热烈、热心，将爱火传递给在海底捞的每一位人。

这就是我看了《海底捞，你学不会》之后的感悟。

读海底捞你学不会心得体会篇十五

刚来公司没几天，就有公司的老员工跟我说需要看书写读后感。乍听，我觉得不可思议，转而，我释然。因为之前我所工作过的公司都没有这项工作，或许跟每个公司的制度与公司境界不一样有关。这项工作让我觉得这个公司是真的注重员工的个人知识水平的提高，是真的在帮忙、督促员工学习，是真的提高员工的认知程度以及看待事物思维的广度。

在朱工的推荐下，我选了这本《海底捞你学不会》。看了目录我就觉得这本书与其他的小说、杂志不一样，小说有资料简介，杂志有杂志特色。而这本有关企业管理的书却不是任何体制，只是叙述了一个火锅传奇，一个火锅的杂七杂八却又耐人寻味的一本“四不像”。

张勇，海底捞火锅的创始人。从自序他跟作者提的三个条件就能够看出他是个“善人”，因为无条件的信任一个人本身就是件不容易的事，个性是在当下的社会。可同时就是因为这种信任所以造就了一代火锅传奇，当然这只是其中之一却

也是最重要的原因。

看完推荐序1，我明白了企业不只是需要制度、奖惩、理念，就目前所有企业来说，都有自我的制度、奖惩以及理念，但是单单有这些就能使企业很好的发展下去？很好的扩大持续发展吗？答案我不明白。但是这本书的给我们的答案是否定的“不能”。因为只有这三者很好的结合，在企业里很适当的放在一齐，企业才是一个完整的管理系统。有了这个完整的管理系统，企业才会很好的可持续的发展下去。但是怎样才能做到将三者合理结合？这是需要所有企业值得深入研究的问题！

之后看推荐序2，为什么那么多的火锅店，只有海底捞的顾客最多？我也去过海底捞吃过火锅，我的直观印象就是“服务超级好”，员工的脸上一向都挂着甜甜的真挚的微笑。但是这些别的餐饮业也做得很好，为什么单单只是海底捞的生意好呢？看到这我明白了原因就在海底捞的员工，他们都感觉到了幸福和成就感。海底捞是怎样让员工感觉到有成就感和幸福感呢？因为海底捞给了员工充分的信任和授权。在海底捞，就算是最基层的服务员都有免菜或加菜或免单的权利。试想，一个人被人无条件的信任，他肯定会打从心底自愿的干好自我的分内外工作，同时在干好工作的同时获得自我的成就与幸福感。

而推荐序3阐述了一个这样的真理“他人幸福，自我幸福”。这句话表面看并不难理解，但是真正做起来呢？一个字“难”。因为现社会大多数人都是“只扫自我门前雪，不管他人瓦上霜”。都认为我只要做好自我份内的事，我才不管其他人呢；帮他人完成了工作而导致自我工作没做好挨批我划不来，我委屈；却忘了：与人方便，与己方便，与人快乐，与己快乐的道理。因为人是生活在社会这个大环境下、大家庭里的，总是会与人接触交往，而不是脱离社会独自存在的。

引子则让我明白了张勇这个传奇人物真的是个重德的好人。

因为他制定的铁律，赌博的务必开除，不孝顺的不能当干部。是的，我认为企业也需要这样，用人就应思考三个标准：一是有才无德，慎用；由于时光问题，这本书我不曾看完，以上就是我个人看过资料的一些自我的看法。

读海底捞你学不会心得体会篇十六

高管局“全面学习、全员学习”的活动正在如火如荼的开展着，我在工作之余也加强自身的学习提高，阅读了管理处推荐的《海底捞你学不会》一书，虽然还未将全书阅读完，但是给我带来的感触已经很多，作者用对话的方式，向人们阐述了海底捞精神，不得不说，海底捞的管理制度各企业文化确实让人佩服，职工的敬业精神也让人感叹。我曾经在海底捞用过餐，确实如书中写的那样，职工敬业热情，环境优雅舒适，可以说在海底捞用餐，不单单是味觉的盛宴，还有全身心的享受，而这其中给我印象最深的就是——服务。

海底捞的服务堪称完美，最显著的特点就是积极主动、细致全面。在那里用餐，服务员会想到你的前面，做到你的前面，即便是在门口等候就餐的人，海底捞也会为其提供休息的位置和小吃，让顾客不会觉得冷落。这不禁让我联想到自己的工作，高速公路已经定性为服务行业，我们的任务就是为过往的司乘提供优质的服务，青银高速的职工，接受单位厚德文化的熏陶，在思想上已经树立了为司乘人员服务的意识，修车换胎、提供燃油、道路指引这些已经成为青银人的家常便饭。

秉承管理处“用户至上、细致周到、持续改进、追求完美”的服务理念，我们的服务已从被动向主动转变，车辆停靠收费站口，班长会主动上前询问是否需要帮助；高速封闭车辆滞留，收费站会主动为司乘提供方便食品和开水，这些都体现着青银人服务意识的提升。

作为一名办公室人员，如何更主动的服务一线，成为我所思

考的问题，将被动服务变为主动服务，提升服务意识，提高服务品质。及时发现一线员工的需求，第一时间去处理解决，就好比刚刚过去的高考，管理处要求职工子女有参加高考的单位给予适当的照顾，当时我通知了各班组长，职工有需要帮助的提出来，现在看来这就是被动服务，以后再遇到这种情况，我会主动地去问询那些符合条件的职工，而不是等着他们说出来。

海底捞的服务让人敬佩，然而并非无法超越，我们交通系统同样有着优秀的典范，比如：郭娜陆地航空班、石安高速的春雨服务等，如今青银厚德文化和“满意青银”建设也崭露头角。“有志者、事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚；苦心人、天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。”我们要坚定信念，树立主动服务意识，学习海底捞，超越海底捞，最终实现“满意在青银”的目标。

读海底捞你学不会心得体会篇十七

在海底捞这本书中，给我印象最深刻的就是信任和感恩。信任，是张勇在管理海底捞中的根本核心所在。而感恩，则是海底捞员工在践行张永信任的回报。

张勇的信任，充分激励了海底捞员工的用心性，从而促使员工的服务行为成为一种由内而外的积淀的升华。只有海底捞好了，我们才能好，才能活的有尊严。从而更进一步的每一天都在快乐地工作。海底捞已不单单是领取薪水的地方。

张勇的信任，造就了海底捞员工的服务中的“变态”行为。孟子说：“爱而弗爱，交之也；爱而不敬，兽禽之也。”人是需要被尊敬的，对人尊敬是信任，被信任者会更有使命感和职责感。张勇的信任，带来了员工服务的创新，同时又用授权来鼓舞员工。海底捞的店长有3万元的签字权，海底捞的一线员工有给客人打的免单权。这种充分的信任，体现了对每位员工的尊敬。这种信任是员工充分享受着工作的幸福，也

从而更加珍惜这个岗位，而全身心的去呵护着一份信任。张勇的信任，塑造了海底捞在员工心目中的”家“的感觉。而对“家”的感恩已不再是日复一日，机械式的去重复的东西。而每一天都会有着“朝圣”的心理去享受工作，去享受海底捞，去享受家的温馨，去享受家的一切的一切。

每位员工的感恩，也就如海底捞正式员工的宣誓稿一样：我愿意努力工作，因为我盼望明天会更好；我愿意尊重每一位员工，因为我也需要大家的关心；我愿意真诚，因为我需要问心无愧；我愿意虚心理解意见，因为我太需要成功；我坚信，只要付出总有回报。而海底捞每一位员工都是在用实际行动去实现着他们的誓言，去回报海底捞。

每位员工的感恩，是坚信双手能改变命运，从而每一分钟的工作，都感受着幸福和快乐。也坚信天道酬勤，所以在工作和生活中阳光向上，充满激情。诠释着他们每一步都是小跑，每一张脸都带微笑，每时每刻都有创新的诞生着“变态”服务的源泉所在。从而拉来一桌又一桌的客人，为海底捞带来滚滚的财源。

每位员工的感恩，使他们倍加爱护着一种信任，这一份授权，从而促使每位员工的快速成长，直至独当一面。而海底捞的每一位员工，也乐意享受着一种信任。而享受着的结果，就是使海底捞更好式的感恩的心，再到海底捞好了，我们才能更好，创造出成就之后，给团队成员带来的快乐，展现到脸上，流露着真诚的微笑。再到微笑服务中去，这一种感恩，与张勇的信任，默契的构成了一种良性的互动。

是的，海底捞我学不会。但我尝试，践行着一颗感恩的心去工作。记得我刚来公司时，对于车型，车价，手续什么的一窍不通。也曾沮丧，也曾打退堂鼓。庆幸遇着了兄长式的领导，姐弟式的同事，他们的心正为范，他们的大气大度，带着我一路成长，也给了我太多细微的感动，沉淀成了一颗感恩的心。我不怕犯错的工作着，总结着。我不耻下问的学习

着，掌握着，我渴望我能够在工作中有所成就，摆脱一种颓废，我更渴望我能够雁过留声，人过留名。也不甘着碌碌无为。是的，那些日子或许很苦，很累，但很充实。是的，我愿意努力工作，因为我盼望和相信明天会更好，我坚信，只要付出总有回报。

是的，海底捞我学不会。看完了全是感动。那一种情绪，那一种冲动。阵阵的触动着内心的最柔软的地方。也回想着在公司这6年来的时时刻刻，点点滴滴。或许不是这本书带给我太多的触动，就应说这本书触动了我对公司的那股热爱和那些以前让我不断努力不敢忘记的鞭策。许多的感谢，许多的庆幸，还有许多的骄傲，让我懂得沉淀，懂得快乐，让我从容，让我向前。加油!努力!