

最新服务行业培训心得体会(汇总8篇)

在写实习心得的过程中，可以思考自己的职业规划和发展方向。请大家仔细阅读以下培训心得，或许会有一些触动和启发等着你。

服务行业培训心得体会篇一

今天下午，我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课—由xx国际物业服务黄经理主讲。

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是—服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的 " 角色 " 。

对于服务企业来说， " 微笑 " 永远是让顾客或业主感受到物业服务的最 " 基础 " 。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说 " 你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴 " 。听了这句话，我久久地回忆着—真挚的微笑，让我们与业主的 " 距离 " 拉得更近，那样将是一副 " 和谐 " 的画面。

1、解决问题；当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从 " 问题 " 的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如：有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化□xx小区是个智能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到“酒店式的委托代办物业服务”。

3、服务快捷；业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如：有业主反映入户门要安装“猫眼”，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务；那么□xx将是个和谐的小区。

服务行业培训心得体会篇二

作为一名未从大学校门正式走出的学生，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了，我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难！第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工

作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！

然后，慢慢的，我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。并且，我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好时，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。

当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

服务行业培训心得体会篇三

今天下午，我们公司上了一节生动又受益匪浅的服务礼仪课—由国际物业服务黄经理主讲。

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是—服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的 " 角色 " 。

一、微笑原则：

对于服务企业来说， " 微笑 " 永远是让顾客或业主感受到物业服务的最 " 基础 " 。记得有一次，有一位业主对我们物业

服务中心的前台助理说 " 你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴 " 。听了这句话，我久久地回忆着一真挚的微笑，让我们与业主的 " 距离 " 拉得更近，那样将是一副 " 和谐 " 的画面。

二、如何打动顾客的方法：

1、解决问题；当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从 " 问题 " 的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如：有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化□xx小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到 " 酒店式的委托代办物业服务 " 。

3、服务快捷；业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如：有业主反映入户门要安装 " 猫眼 " ，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务；那么，将是个和谐的小区。

服务行业培训心得体会篇四

从事服务行业的人越来越多，这也使得人们消费的方式从由卖

家市场转向了买家市场。下面是本站带来的服务行业培训心得体会，欢迎大家阅读。

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！

当世界著名的旅店经营之王希尔顿在德克萨斯的第一家旅馆经营中稍有成效时，他母亲对其取得的成绩却不屑一顾。她指出，要使经营真正得到发展，只有掌握一种秘诀，这种秘诀简单、易行，不花本钱却又行之长久。希尔顿冥思苦想，终得其解。这秘诀不是别的就是微笑。他发现只有微笑才同

时具备以上4个条件，且能发挥强大的功效。以后“微笑服务”就成了希尔顿旅馆经营的一大特色。50多年来，希尔顿向服务人员问得最多的一句话就是“你今天对客人微笑了没有？”

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的氛围增添了温暖。然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有有什么用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。

微笑服务同样也是一种无形资产，并且蕴藏着商机。据报载，美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经20xx年没到你的店来了□20xx年前，我每周都要到你的店买东西。可是，有一天，一位店员满脸冰霜，态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了……”老板听完，赶快道歉。老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么□20xx年就是1.56万美元，按照最保守的估算，他至少损失了1000美元，而这仅仅是因为缺少了一个微笑。由此可见微笑服务之重要。如果连起码的微笑服务都做不到，又怎能得到广大客户和社会的信任与支持呢？只有真心服务群众，把群众当成自家人，你发出的微笑才会自然甜美，群众才会买你的“微笑”。要向服务要效益，向服务要发展，真正为客户创造一个温馨、舒心的环境。微笑服务应该成为我们信用社员工甚至所有工薪人员的座右铭□

服务中，遇到委屈是难免的，当遇到委屈时，我们同样要用微笑来化解它。记得有一天，一个客户拿了3万元现金来开户，当数到第三把时发现了一张百元假钞，这时我告诉了她，她马上要求我把假钞还给她，我跟她说：我们收到假钞必须没收的，这时她非常生气地说要把钱全部拿回头不存了，还说了些难听的话，面对他那愤怒的眼神，粗糙的话语，我们没有生气，还是面带微笑耐心地向她解释说：没收假钞是我们的职责，目的是为了更多的人不受假钞的侵害，如果你不想假钞再流向社会害人的话，请你配合我们的工作。最后她终于被我们的热情感动了，另摸出了一百元凑足三万元存了定期，并说：“你们信用社的服务太好了，还正规，我放心，下次我还到你们这来存钱。”经过这件事，让我感觉微笑不仅是全世界通用的语言，还是一种无声动人的音乐，更是人类一种高尚的表情，它永远是生活里明亮的阳光。

中国有句老话叫做“朱唇未启笑先闻”，微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。现在我们正在开展“标准基层行、社”创建工作，我们要从自我做起，从身边小事做起，加强自身的服务意识，让每一位顾客都有“笑迎天下客，满意在我家”的感觉，把微笑服务的优良传统继续传承下去，让“宝石花”般的笑容开遍祖国乃至世界各地，使最温馨，最真诚，最优质的微笑服务，带给我们最心爱的顾客。给信用社带来更多的利润与过硬的品牌形象，我坚信在不久的将来还会有更多感人的画面出现在你们的眼前。

明珠商厦组织的入职培训就要结束了，虽然时间很短，但是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情况，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

一、语言能力

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

二、沟通能力

商店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地

处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

三、观察能力

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会

有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

六、应变能力

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

服务行业培训心得体会篇五

经过这段时间的服务行业培训，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，分享心得体会范文。下面是本站小编为大家收集整理的服务行业培训心得体会范文，欢迎大家阅读。

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用

双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来

协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

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，它不仅是一个人的内在素质的体现，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，努力把工作做得更好！

时间过得真快，转眼间，我来始兴县标准微型马达厂已有将近三月了，然而，在这短短的三个月工作中，其中的所观、所做都让我感触颇深。

对于我来说，这是我第一次走进工厂，也是我第一次真正体验一份工作和感受企业文化。我们是4月29日到厂的，下午经过人事部一位培训员的简短培训后，第二天我们就在检查员、班长、组长与相关负责人对工作操作手法的指导下，便开始了紧张忙碌的工作。刚开始，我是做换向器工作，但由于自己手经常出汗，会影响换向器上铜片的质量，就被调到了dv焊接，起初，我本以为这对于电信专业的学生来说，焊接是一个最平常不过的事，然而，事实却并非如此，在通过检查员的操作讲解后，我才知道，虽然两者都是焊接，但是操作手法和对焊点的要求都是有差别的。

现在，随着时间的推移，厂方对我们实习生的要求也在逐步提高，一个月以后就要达到老员工产量的百分之八十，说来惭愧，我完成起来还是有点困难，可能是自己以前缺少锻炼，

动手速度较慢，再加上自己操作技艺上的缘故，自己的产量也只能勉强达到百分之六十，不过，自己也一直在努力，不断提高和摸索。

看似简单的工作，要做到又快又好却并非易事，所以说，把简单的事做好，就是不简单，把平凡的事做好，就是不平凡。对于即将步入社会，真正走上工作岗位的我们来说，我们应该充分利用好这次实习的机会，调整好心态，把看似简单的事，做得不简单，这将成为我们真正步入社会之前一笔最大的财富。

服务行业培训心得体会篇六

服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们酒店的每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。通过这次培训感触颇深，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

我想这次培训礼仪目的：让自己变成受别人欢迎的人——外国人把商务礼仪叫做“商务外交”。记得曾经在大学里礼仪老师常说对我们说三句话，第一句：“世界不会因你而改变”：要适应别人，而不是试图改变别人。在非原则性的事上不要随便对人说“不”，不要把自己的想法、看法强加于人。好心过度有的时候是一种伤害。所以我们应该做到：勇敢的面对生活，智慧的生活，凡是存在的都是合理的，只有合理的才会存在。不要试图去改变一切你看不惯的东西，因为不管你怎么努力，它依然存在，因为世界不会因你而改变。艺术的生活，交往艺术：待人接物之道。

在商务礼仪中，有两大基本原则：一是要摆正位置，二是要

端正态度。所谓“在何位置思何职”，是什么身份就要做符合身份的事才合宜。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系。干什么做什么，干什么说什么，干什么像什么，才能达到良好的沟通。

做为一名酒店的服务人员，要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造酒店良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的酒店服务人员！

服务行业礼仪培训心得体会范文5

作为行政部一员，我们都应该秉承公司的优良传统，牢记“热情服务每一刻，优质服务每一天”是我们后勤部门共同的价值取向，发展是我们的第一培训心得，要提高认识，统一思想，要加强管理。

一、服务礼仪的标准规范

55%着装、38%肢体、7%语言。

3a原则：接受别人、重视别人、赞美别人，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不兴。

要有规范的言行，要文明用语，如：您好，请坐，谢谢，请稍等，请问，对不起等。

着装统一，微笑服务，保持良好的精神面貌，要给人一种精神焕发的印象，接待客户要有足够的耐心。

二、沟通的层次

从无法沟通到沟而不通再到沟而能通，55%来自语气，38%来自肢体，7%来自言语。对不起为何难于说出口，原因主要有：1、不能认识到自己错了，2、错了也拒不认错，3、理性无法战胜感性。

沟通顺畅非常重要的三句话，第一句话：我很理解你，第二句话：我很欣赏你，第三句话：我很佩服你。

通过此次培训，为我们食堂员工解决了服务困惑，明确了提升服务的重要性。食堂服务客户存在的问题与提升方法：

1、计较个人得失，与客户争长短、争道理，没有把客户看做上帝，心胸没能彻底打开。

2、传统服务观点保留太多，不能做到与时俱进，服务措施不够细，服务流程待完善。

大胆创新服务技能，提升服务能力，通过技能培训学习、自学、传帮带、并不断总结、创新，完善服务流程。

在今后的的工作中我将以身作则，带领食堂员工不断创新、不断进步，让员工和客户真正感受到家的温馨。

服务行业礼仪培训心得体会范文

服务行业培训心得体会篇七

1、咨询培训：活动会议，游戏，上机培训，比如，你和她近距离接触，只隔一个圆三人桌的桌子，她可以一边说一边写，自己有知识有系统，展示个你看的材料只需要一张a4的白纸和一只笔，40来分钟就可以写满一整张纸有条有理有系统有主题有计划。或者她需要的是远距离的将演，素材是一个投影仪，一快白板，一支油性笔，和一个powerpoint课件和一台电脑，和一个麦克风，这种远距离的当众讲话服务的是几

百个人，难度比较大，也有高中毕业的人，但一定需要勇气。但是你要花时间来倾听，你会发现他们是有内含，有意识，是精神财富和物质财富都很富足却有很珍惜时间的人。他们会说我性格很内向，你会意识到她是备过课的，并且平时的话语中体会到她其实不是在和你大话家常，也不是在聊天。台上一分钟，台下十年功。还有微机室里的成本要高，为什么，你要给你的服务听众一人一台电脑，而且要建立局域网，在他的电脑上显示的东西会在你的电脑上面显示，但这不是电脑视频录像，是真人真讲，那么你在他讲玩以后可以应用他提供的计算机进行实际演练，这个成本就够高了，然后还会提供各种需要的素材软件和id号给你，方便你的演练。你怎样心理换位，你怎样归纳总结，把你的一套系统或文化流利的讲述给予愿意倾听并且愿意合作加入你们的团队，像这样来生存和发展。当然这些服务还设计到你所处处所的房屋和房租一些基本住房服务业的基础。

2、餐饮服务餐厅的装修环境氛围，菜的色香味地方特色，音乐气息，室内的壁画，和服务员的服饰，礼仪，态度，仪容仪表，口音和上菜的时间都有不同的档次，所以会有不同的价值和价格。蒙自源的装修有特色，地处石牌东，低价不低，播放清音乐，每人每餐十几元，较随和。小清河的川娃子的水煮鱼其实很朴素，每人均20元，也朴素。中关村鼎好电脑城的地价不菲，餐具很朴实像一中大食堂的餐具的形状，但是颜色是橙色的，先付钱，像食堂一样的，只有一个主题菜，人均20元，不是很有品味，但很随和，速度不如真功夫的快，也没有那么贵了。爸爸带我们去龙虾节，是在室外摆的外场，像大排档，音乐是黄品源的小薇的流行音乐，有叔叔，钟总的亲戚和钟建宇，李沁梅和她的妈妈，和上社从前的大排档差不多。

3、服装服务这个不仅是低价不同了，营业员服务的态度不同了。你比如上下九的衣服不仅可以试穿，营业员还会帮你穿衣服，帮你扣扣子，然后哪里有长线，他顺手拿一把剪刀就减了，如果钮扣掉了，他2分钟就给你缝好了，然后价格有平

实的很，甚至有几元钱的衣服卖。几十块可以买的款式很新颖的衣服。与北京路的服装不同。北京路的服装店里面装了很多的电视视频，眼睛一看就全是模特的走秀，而且路上有古迹文物历史文字和一些法律的宣传画。商标logo做成装饰品挂在路上。北京路的衣服不杂，可是标价特别高，衣服是可以试的，你几百块也可以挑得到合适的品牌服饰。服务的美梅很温馨，很有耐心，很年轻，很可爱，他们会穿店里面同等品牌的衣服，而且玻璃橱窗里面会摆模特，室内的装修也是和服装的特色相协调。北京动物园是一个服装批发市场的集合，衣服是不可以试的，如果你砍价，它会问你要多少，但他能给你一个高于批发价的合适价格给你，但一个前提，很麻烦的就是你必须知道你的腰围，身高，胸围，那里的营业员手里总会拿一把尺，他衣服不给你穿，但是会像裁缝一样的帮你量身高腰围，如果到中关村广场就更麻烦了，总是说你决定了没有，你决定了我才给你拿过来你试，你要想好再试，你试了你就一定要买。你决定了没有，没有决定买就不要试。而且非常自信的拿着尺子说你一定能穿。

虽然这样，但是我不管怎样决定，不试就决定，难免会穿着不合身，不合适之后会有会难过。北京的人卖衣服给你都会让你难过，因为他们太理论。记得和汪玲去摩登百货，他试了很多件衣服，最后都不舍得买，最后还要打肖工的电话征求同意。我当时不该说她没有主见，其实我也不会一个女孩子还没看好就去试人家的衣服，但至少不同的是你这服务让人很满意，下回还会带客过来。她不和我一样，在石牌东逛逛还为几十块钱的有款式的时尚东西划价划破嘴皮，她会使劲的挑石牌东小女孩衣服的毛病。钟祥的品牌不少，妈妈带我去那些品牌店，不该逼着我试，我试过之后不满意她不应该付钱。我不能怪她付钱付的太让人难过，我只能怪我没决定买就不要试。我很难过，直到现在，我都不能接受妈妈付出这么大的代价也不能让自己开心，却一味的满足了外面的黑店。在北京大红门木樨园即使是品牌名牌的衣服都是可以划价和批发的，并不是说我逼你店你打个折，妈妈会说品牌的衣服怎样怎样，其实不知道有多黑，妈妈却说我没有时间我

没有时间。当然木樨园是品牌却可以死缠难磨的，我们没这个条件，没时间走过去，出不起路费，就只能给精明人黑。

4、住宿住宿也是服务，我觉得不贪图豪华，但是最基本的就是做饭，洗澡，上厕所，有水有电，这是最基本的。至于什么管理费，卫生费，煤气费，有线电视费，网络线路费，电话座机费，这些是一小区最基本需要的。住宿服务一定有一份合同，一定有押金。如果违约，不是说逃避，而是一份违约金。在合同期满以前一定要交清水电费，不然给人感觉你是不是在屋里是死的。然后你在退押金之前一定要清干净你的财物。有个经验之谈，就是你在决定最后一个月租房的时候可以不用交房租，把押金当成房租，但是你需要跟房东说清楚，水电费你要付清。如果有两室一厅，而且地域环境比较好，价格实惠就可以商住两用。一个房间做仓库可以住人，一个房间做会议室，培训室，可以有计算机有白板油性笔，有课件，有投影仪，客厅就是有个前台，办公桌，电话和传真。就可以受到住宿服务的同时可以服务于他人。仓库同样可以做包装，生产等等，最基本的哦。室内外环境，风水，周边消费，和接触的人群资历不同，物业服务，交通通讯，室内装修设计风格，家用电器家具品牌陈列，管道，电路设计都不同，这个级别比较高了，这个低了自己便想有点最求，高了，不免要受到地主的剥削。

然后他这样免费的服务两次，还会教你怎样注意卫生，把果皮丢在赠送的纸袋里面，然后会收一次纸带。他们会用双语来服务。形象和仪态都很专业，虽然是很卑微的职位，却给人不容轻视的感受。

没有沉淀什么，是因为接受了别人的服务，却没有学习和品味到她这种档次的价值，这样对青春的燃烧是一种体验，如果对次没有品味，变可以说是一种虚度；但是对于一个善于学习，有内涵有经济头脑的人来说是一种创业机会和经济手腕，这些都是成功人式的家常便饭，如过你不能成功，那么你就会和社会的共享掉很大的档次，从此划分出了社会各界

人士的层次，对于一个有修养的人来说，他可以陶冶到人的情操，促进家人，合作伙伴的沟通，但如果没有自知之明会得不偿失，如果没有一定的品位，还会受到不法服务行业的坑害，从而沉淀不到物质财富的同时，沉淀不到精神财富，甚至会受到精神损失，从而沉淀不到财富而导致贫穷和疾病。所以，消费要有精明的头脑才能有价值，受到服务要学会心理换位思考，能对身边的值得你尊重的人付出同样的服务，和通过服务行业来接触成功认识，从而聚集人格，人脉和财富。我们还年青，应该过先苦后甜的生活。

服务行业培训心得体会篇八

1、咨询培训：活动会议，游戏，上机培训，比如，{ }你和她近距离接触，只隔一个圆三人桌的桌子，她可以一边说一边写，自己有知识有系统，展示个你看的材料只需要一张a4的白纸和一只笔，40来分钟就可以写满一整张纸有条有理有系统有主题有计划。或者她需要的是远距离的将演，素材是一个投影仪，一块白板，一支油性笔，和一个powerpoint课件和一台电脑，和一个麦克风，这种远距离的当众讲话服务的是几百个人，难度比较大，也有高中毕业的人，但一定需要勇气。但是你要花时间来倾听，你会发现他们是有内含，有意识，是精神财富和物质财富都很富足却有很珍惜时间的人。他们会说我性格很内向，你会意识到她是备过课的，并且平时的话语中体会到她其实不是在和你大话家常，也不是在聊天。台上一分钟，台下十年功。还有微机室里的成本要高，为什么，你要给你的服务听众一人一台电脑，而且要建立局域网，在他的电脑上显示的东西会在你的电脑上面显示，但这不是电脑视频录像，是真人真讲，那么你在他讲玩以后可以应用他提供的计算机进行实际演练，这个成本就够高了，然后还会提供各种需要的素材软件和id号给你，方便你的演练。你怎样心理换位，你怎样归纳总结，把你的一套系统或文化流利的讲述给予愿意倾听并且愿意合作加入你们的团队，像这样来生存和发展。当然这些服务还设计到你所处

处所租房和房租一些基本住房服务业的基础。

2、餐饮服务餐厅的装修环境氛围，菜的色香味地方特色，音乐气息，室内的壁画，和服务员的服饰，礼仪，态度，仪容仪表，口音和上菜的时间都有不同的档次，所以会有不同的价值和价格。蒙自源的装修有特色，地处石牌东，低价不低，播放清音乐，每人每餐十几元，较随和。小清河的川娃子的水煮鱼其实很朴素，每人均20元，也朴素。中关村鼎好电脑城的地价不菲，餐具很朴实像一中大食堂的餐具的形状，但是颜色是橙色的，先付钱，像食堂一样的，只有一个主题菜，人均20元，不是很有品味，但很随和，速度不如真功夫的快，也没有那么贵了。爸爸带我们去龙虾节，是在室外摆的外场，像大排档，音乐是黄品源的小薇的流行音乐，有叔叔，钟总的亲戚和钟建宇，李沁梅和她的妈妈，和上社从前的大排档差不多。

3、服装服务这个不仅是低价不同了，营业员服务的态度不同了。你比如上下九的衣服不仅可以试穿，营业员还会帮你穿衣服，帮你扣扣子，然后哪里有长线，他顺手拿一把剪刀就减了，如果钮扣掉了，他2分钟就给你缝好了，然后价格有平实的很，甚至有几元钱的衣服卖。几十块可以买的款式很新颖的衣服。与北京路的服装不同。北京路的服装店里面装了很多的电视视频，眼睛一看就全是模特的走秀，而且路上有古迹文物历史文字和一些法律的宣传画。商标logo做成装饰品挂在路上。北京路的衣服不杂，可是标价特别高，衣服是可以试的，你几百块也可以挑得到合适的品牌服饰。服务的美梅很温馨，很有耐心，很年轻，很可爱，他们会穿店里面同等品牌的衣服，而且玻璃橱窗里面会摆模特，室内的装修也是和服装的特色相协调。北京动物园是一个服装批发市场的集合，衣服是不可以试的，如果你砍价，它会问你要多少，但他能给你一个高于批发价的合适价格给你，但一个前提，很麻烦的就是你必须知道你的腰围，身高，胸围，那里的营业员手里总会拿一把尺，他衣服不给你穿，但是会像裁缝一样的帮你量身高腰围，如果到中关村广场就更麻烦了，总是

说你决定了没有，你决定了我才给你拿过来你试，你要想好再试，你试了你就一定要买。你决定了没有，没有决定买就不要试。而且非常自信的拿着尺子说你一定能穿。

虽然这样，但是我不管怎样决定，不试就决定，难免会穿着不合身，不合适之后有会难过。北京的人卖衣服给你都会让你难过，因为他们太理论。记得和汪玲去摩登百货，他试了很多件衣服，最后都不舍得买，最后还要打肖工的电话征求同意。我当时不该说她没有主见，其实我也不会一个女孩子还没看好就去试人家的衣服，但至少不同的是你这服务让人很满意，下回还会带客过来。她不和我一样，在石牌东逛逛还为几十块钱的有款式的时尚东西划价划破嘴皮，她会使劲的挑石牌东小女孩衣服的毛病。钟祥的品牌不少，妈妈带我去那些品牌店，不该逼着我试，我试过之后不满意她不应该付钱。我不能怪她付钱付的太让人难过，我只能怪我没决定买就不要试。我很难过，直到现在，我都不能接受妈妈付出这么大的代价也不能让自己开心，却一味的满足了外面的黑店。在北京大红门木樨园即使是品牌名牌的衣服都是可以划价和批发的，并不是说我逼你店你打个折，妈妈会说品牌的衣服怎样怎样，其实不知道有多黑，妈妈却说我没有时间我没有时间。当然木樨园是品牌却可以死缠难磨的，我们没这个条件，没时间走过去，出不起路费，就只能给精明人黑。

4、住宿住宿也是服务，我觉得不贪图豪华，但是最基本的就是做饭，洗澡，上厕所，有水有电，这是最基本的。至于什么管理费，卫生费，煤气费，有线电视费，网络线路费，电话座机费，这些是一小区最基本需要的。住宿服务一定有一份合同，一定有押金。如果违约，不是说逃避，而是一份违约金。在合同期满以前一定要交清水电费，不然给人感觉你是不是在屋里是死的。然后你在退押金之前一定要清干净你的财物。有个经验之谈，就是你在决定最后一个月租房的时候可以不用交房租，把押金当成房租，但是你需要跟房东说清楚，水电费你要付清。如果有两室一厅，而且地域环境比较好，价格实惠就可以商住两用。一个房间做仓库可以住人，

一个房间做会议室，培训室，可以有计算机有白板油性笔，有课件，有投影仪，客厅就是有个前台，办公桌，电话和传真。就可以受到住宿服务的同时可以服务于他人。仓库同样可以做包装，生产等等，最基本的哦。室内外环境，风水，周边消费，和接触的人群资历不同，物业服务，交通通讯，室内装修设计风格，家用电器家具品牌陈列，管道，电路设计都不同，这个级别比较高了，这个低了自己便想有点最求，高了，不免要受到地主的剥削。

然后他这样免费的服务两次，还会教你怎样注意卫生，把果皮丢在赠送的纸袋里面，然后会收一次纸带。他们会用双语来服务。形象和仪态都很专业，虽然是很卑微的职位，却给人不容轻视的感受。

没有沉淀什么，是因为接受了别人的服务，却没有学习和品味到她这种档次的价值，这样对青春的燃烧是一种体验，如果对次没有品味，变可以说是一种虚度；但是对于一个善于学习，有内涵有经济头脑的人来说是一种创业机会和经济手腕，这些都是成功人式的家常便饭，如过你不能成功，那么你就会和社会的共享掉很大的档次，从此划分出了社会各界人士的层次，对于一个有修养的人来说，他可以陶冶到人的情操，促进家人，合作伙伴的沟通，但如果没有自知之明会得不偿失，如果没有一定的品位，还会受到不法服务行业的坑害，从而沉淀不到物质财富的同时，沉淀不到精神财富，甚至会受到精神损失，从而沉淀不到财富而导致贫穷和疾病。所以，消费要有精明的头脑才能有价值，受到服务要学会心理换位思考，能对身边的值得你尊重的人付出同样的服务，和通过服务行业来接触成功认识，从而聚集人格，人脉和财富。我们还年青，应该过先苦后甜的生活。