

客服实践个人心得体会五篇

从事客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，客服都可以给人很大的成长。下面是给你带来的客服实践个人心得体会，欢迎大家阅读!

客服实践心得体会 1

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较 好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中

出现的问题作一个阶段性的，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户 提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就 本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我

们做到 及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可

以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助 的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的

哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常 考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡 垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，

这个需要自己在工作中不断去学 习提升自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热 情态度去对待每一位客人。

客服实践心得体会 2

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢?我觉得第一步应该是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情况和服务对象而言的，基本的制度应该包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应该同时开展了，正如文章开头所说，优秀的客服人员往往具有一些性格特质，因此在甄选的时候通过谈话，问卷等方式沟通基本上可以知道一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，面对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可考虑心态积极，沟通能力良好的应届生。应届生优点是积极，接受能力强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎么处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，特别是更新了的业务知识，具体可以邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节-客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情一定要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要 1 个小时完成，你应该和客户说需要一个半小时或者 2 个小时，因为很难保证实际情况会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有 89 客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是保持客服人员工作积极性的一个重要因素。我个人觉得可以从以下方面考虑：客户满意程度，考勤情况，工作量饱满情况，工作及时完成情况，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作积极性，工作创新能力，月度工作推进情况，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都可以纳入考核。

客服实践心得体会 3

作为一名客服服务人员，首先要保持好自身的心态，才能服务好每一位客户。

在服务的行业当中主要包含于：

第一服务决定一切；因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。

第二团队的用心服务决定服务的力度；团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团

队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。

更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。

第三服务是成为企业的核心竞争力。为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。

我们采取的措施就是：

- 1、随时掌握客户的动态；
- 2、“利他”是我们服务的宗旨；
- 3、我们的服务必须要给客户带来快乐，要站在客户立场考虑；
- 4、没有难以服务的客户，要不断为客户提供服务，要让客户知道有我们的存在，让他们得到一定的利益。

只要我们的员工真正的掌握了客户的细节，这样才能真正赢得社会上的双赢！

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

客服实践心得体会 4

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我_个月来的主要工作总结：

- 1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并

更新;

2、对顾客的咨询及时进行回复,并记录在物流信息登记表上;

3、对于顾客反映的问题进行分类,联系快递师傅,进行跟踪及反馈;

5、接受各方面信息,在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理,并对此过程进行跟踪,完成后进行回访;

6、资料录入和文档编排工作。对公司的快递发出情况认真做好录入及编排打印,根据各部门的工作需要,制作表格文档,草拟报表等;

7、新旧表单的更换及投入使用;

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中,我学到了很多,也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格,提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会,工作经验还不够丰富的人而言,工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难,幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下,让我在遇到困难时敢于能够去面对,敢于接受挑战,性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时,无论你之前有多辛苦,都应把工作做到位,尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时,无论你高兴与否,烦恼与否,都应以工作为重,急客户所急,始终保持微笑,因为我代表的不单是我个人的形象,更是公司的形象。

客服实践心得体会 5

这段时间工作让我感触很深刻,做客服工作我真的是感觉自己是进步的,有了非常多的成长与提高,对于这份工作也有了一个比较深刻的了解,做这份工作已经不是一两天了,我还是能够看出来自己有哪些做的不好的地方,我是能够深刻的了解到这一点,有些事情是应该端正到位,在这个过程中我觉得还是要认真一点,不管是做什么事情都应该认真思考到位,我觉得不是所有事情都是简单的,我对这份工作是比较喜欢,在工作的时候有了乐趣这非常关键,这一点是毋庸置疑,无论是做什么事情都应该要认真的落实好,做客服工作我想我是能够把这些处理的更加的好,不管是做什么事情我都应该持续的去发挥自己各个方面的能力,这段时间以来我也是有了一些心得。

我能够清楚的知道自己身上的不足,我现在也是感觉进步了很多,有些事情

应该要对自己更加的有信息一点，我也是对自己各个方面比较满意，有些细节是应该主动一点落实到位的，现在我也是意识到了作为一名客服应该朝着什么样的方向发展，我也是会进一步调整好自己的状态，在这一点上面我非常在乎自己各个方面的能力，有些事情是应该主动一点，不管是用一个什么样的心态这些都是应该直接去面对的，在未来的工作当中我也一定会努力去完善好的细节，我相信有些事情是应该认真的去思考，过去一段时间我也是学习了非常多的东西，我认为不是所有事情都应该朝着这个方向发展，一定要对自己有足够的信心，在这一点上面我也是非常在乎的，有些事情要让自己满足足够的条件才行，我认为不是所有事情都应该这样持续下去的，有些事情应该主动一点去承担。

做客服工作让我非常的充实，有些事情是应该主动去做好的，每天在工作当中我也是遇到了各种各样客户，这是需要耐心的，我自己也是非常的有信心，在这一点上面是绝对需要端正好心态，这段时间以来在工作当中还是需要做好充分的准备，有些细节还是要清楚的，这段时间以来的工作当中我也是看到了自己身上的一些不足之处，这段时间以来我也是比较重视这些，在工作当中我也是感觉现在越来越有信心了，非常的感激这段时间以来的学习，我也一定会让自己继续做的更好的，有些事情是应该端正好态度，作为一名客服工作者我认为我是可以做好这些细节的，保持好的心态，让自己努力去完善好一阶段的工作，我会努力做好自己的事情的。

客服实践个人心得体会

【以下为推荐内容，可自行删改!】

【推荐一：《餐厅服务员的实习心得五篇》】

当在某些事情上我们有很深的体会时，可以寻思将其写进心得体会中，这样可以帮助我们分析出现问题的原因，从而找出解决问题的办法。下面是给你带来的餐厅服务员的实习心得，欢迎大家阅读!

餐厅服务员实习心得 1

为了使我更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作的乐趣，这学期的假期我根据时间及自己的实际情况在假期期间找了一份饭店服务生的工作，虽然仅有一个月的时间，但我觉得受益匪浅，短短的工作经历让我体会到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比

快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的

“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

经过几天的重复性工作，虽然很累，但是为了给他们留下一个好印象，我努力的做好我的本职工作，还时不时帮服务员和后厨的一些忙。我已经对饭店的其他员工有了一些了解，就以为和他们“混”的很熟，心中的束缚好像就没有了，我开始有点飘了，开始学会了偷懒，开始学会了。这些不该学习的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，语重心长的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大学生有大志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的工作做好。”从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑是在给我的打工生活增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，不管客人说话怎么样，说话有多难听，我们都必须微笑对待，哪怕是受到天大的委屈，也不能把它发泄出来。因为我们就是干这一行的，要干就要干的最好！当第一次听到了客人对我的夸奖，那一刻，我别提多兴奋了，从小到大，我听到无数夸奖，却没有此句让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味。

餐厅服务员实习心得 2

20_年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20_年传菜全年离职人数 23 人，20_年传菜全年离职人数 4 人，20_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20__年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

餐厅服务员实习心得 3

去年 7 月夏日炎炎，当别的学生在家舒服地过着属于自己的暑假时，我们这批学生却要踏上社会到__餐厅实习。离开家了，才发现家是如此温馨，外面的生活并不是想象中那样美好。

第一天，没等我们准备好就被全部安排在一个从头学起的部门——传菜间，

主要的任务就是跑菜、催菜。这工作并不是想象的那么简单，不仅要知道每道菜的名称，还要熟悉记台号，不能出差错。一天站了 4、5 个小时，已经够我们受的了，可下班后还要接受培训，第一个星期讲的是理论知识，第二个星期是操作。然后需要鉴定——测验。

没多久，一批人从传菜间调入大堂，我就是其中之一，由红马夹变成红制服。一切重新开始。我们由实习生的待遇转变成和正式工一样，除了工资比老服务员低之外，别的工作都和他們一样。

也许是由于我工作出色，我被包房的主管挑中，顺利地进入了这个许多人都向往的地方。包房是个独力的部门，包房的服务员都是最出色的，往往是一批老的服务员。这给我带来了很大的压力，我当时在心里发誓，我要和她们一样做得这么优秀。

我很快适应了这个新的工作。也许有所得必有所失吧，每天下班后，领班会给几个新进包房的实习生进行培训，回寝室大概都已经 10 点多了，还要埋头完成领班布置的“回家作业”。

在包房做久了才发现工作比以前更辛苦了，忙的时候还要加班，但这一切都没有使我的热情减退。包房像一个大家庭，我们挺团结的。实习即将结束时，包房的领班及同事们为了给我们送行，在年初一那天请我们在火锅城吃了一顿。老实说，我真的很舍不得这些共同工作过的伙伴们！

实习是结束了，但我真的好怀念那段时光。我借此机会对即将实习的同学说：“出去闯闯吧，外面的世界好精彩，它会加速你的成长。”

餐厅服务员实习心得 4

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒

水的一般知识;处理客人投诉及服务突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

餐厅服务员实习心得 5

来到

某餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：“亲情一个家，贴心为您”。

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来…又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/156155021241011000>