

服务技能培训心得体会（通用11篇）

某些事情让我们心里有了一些心得后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，如此可以一直更新迭代自己的想法。怎样写好心得体会呢？下面是小编为大家收集的服务技能培训心得体会，仅供参考，希望能够帮助到大家。

服务技能培训心得体会 篇1

4月13日至14日，我参加了公司举办的服务技能培训会。在培训学习中，聆听了郑州水司客服中心王z主任对供水客服、营销、计量、管网维修等方面及各类常见问题的报告和讲解，王主任以鲜活的案例和丰富的知识以及精湛的理论阐述，给了我强烈的感染，也引发了我深深的思索，使我对供水客服工作又有了新的认识和感悟。

一、系统性和细化性培训常态化进行

公司改制之事一拖多年，期间员工人心涣散，工资微薄；水费收入入不敷出，更别说员工的系统性培训。各服务窗口的工作人员几乎都是边工作边摸索；其他部门的人员也是各司其职，安于现状。现在的供水公司在短短不到两年时间里，从公司管理制度的建立健全、工程施工的规范要求、水费收缴的大力整顿及客服资源的优化整合等主要方面进行了大刀阔斧的内部改革，公司面貌从内到外焕然一新，客服工作的重要性也日臻显现。公司各岗虽然定期对职工进行培训，但是如此全面、系统的培训还是第一次，时间虽短却让大家都受益匪浅。

二、树立以服务为中心的理念

思想是行为的先导，理念制约着行动。王主任讲课时提出：生产经营、营业销售和服务售后是供水企业的三驾马车，供水企业是服务型企业，这种服务应该是一个全方位的整体服务。自来水不仅是供水企业的产品，也是商品，同时也是一种“食品”，对于用户而言，更多关注的是质量和服务。王主任在培训里提到“服务触及每个角落”，供水企业所有工作环节是环环相扣、密不可分的，从制水生产、营业抄收，到设计施工、安装维修等等，无一不体现我们的服务所在，服务跟上了，很多问题就可以消灭在萌芽状态甚至不会产生，这就需要公司的全体员工更新思想观念，站在公司大局的角度去思考问题。此次培训不仅让大家了解到对外服务的重要性，同时也领悟到了对内相互服务、各部门之间沟通协调配合的重要性，意识到人人都是这种全方位的整体服务中的一份子，都应有服务的责任和义务，各部门都要从服务用户的角度，从各个环节共同努力，切实做好自己的工作，实现企业的健康发展，实现用户与企业的和谐共赢。

三、加强业务学习和知识积累

学习是工作的组成部分，学习是为了更好地工作。通过这次培训学习，让我充分领略到王主任广博的知识积累和深厚的文化底蕴，以及她对供水事业诚挚的热爱和对工作兢兢业业的敬业精神。培训中王主任有一句话我印象特别深刻：“小细节体现大服务”，在日常工作中我有时遇到这样的情况：用户反映在用水过程中出现了某种问题，有的员工觉得这件事和自己没关系，一句“不知道”让用户感到很不满意，双方发生语言冲突，小事变成大事，最终导致投诉的发生。造成这种情况的一种原因是：员工缺乏相关的业务知识和工作经验，无法回答用户反映的问题。培训中，通过王主任对一个个具体案例的讲解，可以看出作为一名优秀的客服人员，她对

制水生产、水质检验、营业抄收、水表检测、管网压力对水表计量的影响等专业知识有着较系统而全面的了解，在接待用户时，不仅有耐心的解答，同时也有专业的分析，尤其是对待提出“专业”问题的用户时，凭着知识积累和恰当得体的处理方式，有礼有理有据地解决了问题，不仅使用户心服口服，也为供水企业赢得良好的口碑，塑造良好的形象。如果不是长期的、勤奋的学习，如何能有这样的专业素养？聆听她的讲解，似有一种无形的动力勉励我们要不断地学习，在学习中反思，在反思中进步，在进步中不断提高自身专业素养。

培训活动是短暂的，但无论是从思想上还是专业上，对我而言都是一个很大的提高，王主任结合自身经历的工作给我们做了一场精彩的讲解和示范，不仅使我开阔了眼界，很多在工作中经常遇到问题也得到了答案或者启发，真希望以后公司多组织一些培训学习，为今后客服工作进一步细化、优化打下坚实基础。

服务技能培训心得体会 篇2

云南电网公司举办了营业窗口服务人员上岗技能培训，我有幸参加了时为3天的培训，舒适的培训环境、丰富的培训内容、互动的培训方式，以及老师的言传身教，无一不体现出省公司对此培训的高度重视和精心部署。通过参加此次营业窗口服务人员上岗技能培训、学习和交流，让我成为丰硕的收获者。

此次培训的老师是有着丰富的社会实践和授课经验的资深讲师。老师的高超之处就在于他没有填鸭式的灌输自己的观点，而是让参加培训的学员在实际练习中去体味其中的道理。培训期间，老师不断的提问和互动

，也不时的言传身教，让我们不敢有任何松懈。通过培训、学习我有以下收获收获：

1、收获了知识。

一是通过学习培训让我对营业窗口服务的概念有了更进一步的认识和理解。过去我对营业窗口服务的认识只停留在表面上，标语式的文化理念就好像老师所讲的女人嘴上那一抹口红，即使漂亮，也只能存在一段时间，我甚至没有去思考过这些理念背后的含义，是这次的培训，让我重新拾起了对营业窗口服务深层次探寻的兴趣。三天的课程让我意犹未尽，从开始带着疑问，通过仔细听老师的讲解，使我对营业窗口服务的理解由模糊到逐渐清晰。让我明白了究竟什么是营业窗口服务，营业窗口服务究竟能给企业带来什么，能展现怎样一个南网形象。

2、收获了感动。

短短的三天时间，让我无比感动。这样的培训方式是我之前没有接受过的，大家没有一个人迟到、早退，没有一个人不集中精力，甚至连在课中出去打电话的事情也没有发生过，大家都积极回答老师的问题，为自己的小组争取荣誉，活跃的氛围，热情的同事让我陷入深深的感动中。

此次培训过后，我希望能够通过自己的努力，将营业窗口服务真正的含义和它背后所承载的责任与感动分享给我身边的所有人，让他们能够真正为自己的故事而感动，从而去演绎更多这样平凡而动人的故事，我更希望通过自己的努力，将那一抹口红永远镌刻在嘴唇上，让它即使经历风雨，也能历久弥新。

在销售二楼会议室我们公司有幸请来了的讲师黄老师为我们上了一节培训课，在这节培训你课里，老师所讲的内容都让我受益匪浅，因为她所讲的内容都是与我们日常生活、工作都是息息相关的，让我很受益。

一、热情服务的要素，要做到眼到、身到、口到、意到。在工作中，无论是顾客还是业主都很希望我们的物业能做到前面四点，热情服务能让我们在工作上可以减少投诉，二热情服务与业主拉近距离，可以让工作有个一个很好的开始。

二、原则，无论在工作上还是做人，我们都需要原则，服务有原则，其中有包括微笑原则，对错原则，机遇原则、换位原则。

三、绝对责任观，在工作上，我们必须清楚自己的位置，自己的岗位，还要认识我们的企业，我们的团队。

四、消极心态与积极心态的区别和魔力，如果有消极心态的话，那样机会就会随机而去，还不能好好发挥潜在的能力，更令人不如意的就是不能好好的享受自己的人生和生活。相反如果有积极的心态，一能让自己在工作中能激发热情，二是能够增强创造力，三是总觉得自己是好运气，做什么都很顺利！

五、自我调节，调整心态。要做到消除破坏性的批评；对自己负责、一诺千金；还要懂得自我验证。

六、做事先做人，要做一个勇于承担责任的人，具有团队精神的人，善于学习的人，有向心力的人，还要做一个了解组织与他人需要的人。

七、服务心态：一是帮人即帮己、利己先利人，二是多看人长少看人短，三是多沟通少摩擦，多包容少计较，多反省少埋怨。

以上的每一点都很值得我们学习，在工作上，我们要学以致用，把好的思想，好的模式能发挥到淋漓尽致。不断的自我提升，不断的自我进步！

服务技能培训心得体会 篇4

随着生活节奏的不断加快，银行提供着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。工作在第一线的银行柜员，他们的一举一动代表着该行业的职业规范，会给客户留下最直接的印象。银行柜员该如何体现银行的优质服务呢？

首先，要清醒的认识到服务的重要性。尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是体现了银行的软实力与竞争力，服务是银行经营的载体，是银行经营必不可少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率。服务是品牌，是形象，是一个单位核心的竞争力，礼貌是服务的第一要素，柜台是向客户提供服务的第一平台。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就来自我们所提供的实实在在的服务。而亲切的服务就从微笑面对客户开始。一听到微笑这两个字，有人一定会想：人人都有一张脸，每张脸都会笑，这有什么值得你好讲的呢？我相信，每个人都有过遭遇蹙眉冷脸的经历，在那一刻，你的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗？其实，微笑是最美的花朵，微笑是人间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。现在许多行业

都在提倡微笑服务，于是许多人煞费苦心的对镜练习，企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑，可是直练到腮帮子发胀才认识到，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来的，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极的人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

其次，要做好服务。除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意，朝着我们银行的服务理念靠近。其实客户就是我们每一天都要面对的“考官”，如果我们银行员工每天上岗懒散，妆容马虎，甚至言辞冷淡，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？

再次，服务要注重细节。要让顾客觉得我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户、理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒的做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总是去挑剔镜子的不好，而是应更多的反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里有需要改进。

什么是优质服务？优质的服务并非卑躬屈膝，而是以细心、耐心、热心为基础，以客户为中心，时刻让客户感受到优越感和被尊重。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作，取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础，细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“

以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

既然选择了这个行业，我们就得尊重这个行业，就得具备这个行业应该具备的仪表形象。作为银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，应该时刻警记尊重对方，考虑对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依赖你，我们应该给顾客一种“稳”的感觉。银行柜员应该做到尊重客户。接递客户手中的现金、单据、卡证时，不要抛掷；有必要确认客户存款或取款的具体数额时，不要高声大喊；当客户前来办理某些较为琐碎而毫无利润可言的业务时，如大钞兑换小钞、兑换残钞等等，要有求必应，不可推辞。

柜员工作是银行最辛苦的工种之一。银行业务流量逐渐变大，工作中又不能出丝毫的差错，所以工作一天下来，人会非常的疲惫。有时候碰到与客户产生分歧时，更是感觉不被理解。很多时候，并不是柜员态度不够好，而是在这个行业中为了降低风险而制定的规定和要求，一些顾客对此非常的不理解，甚至不理睬柜员的解释。因为受了委屈，一些柜员会偷偷地掉眼泪。生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，也很容易被对方的情绪感染，这时我们必须努力做到不把自己的情绪带到工作中来，要时刻微笑着为大家办理业务，因为要和钱打交道，似乎金融工作人员天生一副

严谨、不苟言笑的面孔。这让来办各种业务的客户们多少感觉有些别扭。所以，当我们带着微笑为客户服务时，总会使人不由自主地心生好感。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱，这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念，学会换位思考和感恩。

服务技能培训心得体会 篇5

通过这次的一个服务培训，我也是懂得了更多的服务礼仪，更加的清楚，去和客户打交道，为客户去服务，也是有挺多的方面需要注意，并且认真的去做好也是不那么的容易，我也是意识到以前我的工作其实也是还有挺多可以去提升的空间的，通过这次的服务培训，我也是有一些感悟和心得。

做好服务的工作，是我们酒店员工的本职，作为服务的行业，服务要做好，并且也是要做细，而且只有真的去做好了，那么我们酒店才能更好地得到客户的认可，得到更大的发展，这次的培训，也是老师和我们讲解了在服务之中的一些礼仪，对于不同的客户也是有不同的要求的，每个地方的习俗是不一样的，而我们服务的时候，也是不能出错，只有按照他们当地的习俗去做好了服务，也是能让客户更好的体会到宾至如归的感觉。通过这次的培训，我也是对于服务有了更多的理解，不单单是知道多少的礼仪，而是要能灵活的去运用，在工作之中去为客户服务好。

服务不但是工作，更是要我们从心底去认同，只有清楚服务的意义，明白服务的目的，才能更好的去做好，培训里面，老师也是讲了很多实际的例子，我也是参照自己的工作来对比发现，的确很多的方面，是我可以去提高，然后做好服务的，这些例子都是很实用的，让我也是收获蛮大，不但对于日常的工作有了帮助，同时也是让我更好的去认识到服务做好了是对于自己的工作有多大的帮助，其实平时的时候我的服务也是算做的不错的，但是那只是没有对比，而和优秀的酒店去比，却是可以看到差距，而这些差距其实完全是可以我们在工作中去弥补的，不是什么硬件上面的差距，而是我们完全可以去做到的。

此次的培训，也是让我更加的清楚，其实工作里头，很多的事情，除了自己做好，也是可以从同事之中去学到一些东西，培训的时候，也是有同事来讲解他们的工作，他们日常做的一些事情如何的去做，然后做好的，也是不能只顾着自己忙好工作就行了，而是完全可以通过去向同事请教多去学习，并且学也是没有时间的限制，也是要持续的去学的，一些新的服务理念，也是这次老师讲到的，如果自己平时多去关注一些事情，完全自己也是可以了解到的，我也是要在以后持续的多去学，来让自己的服务能力得到提升。

服务技能培训心得体会 篇6

首先是进行了素质培训，使我们了解作为一名服务员也是有广大的前途，树立起正确的从业观念。就算是作为一名服务员，也要“干一行，爱一行。”一个人不能以职业来划分层次，是否有所作为

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/788006050007006
120](https://d.book118.com/788006050007006120)