

服务行业学习心得体会 12 篇

服务行业学习心得体会 1

毕业到现在已经半年了，工作了已经半年了。在这半年工作中，我感触很多，我完成了从学校走上社会的过渡了，我在新的公司环境中适应的很快，我可以说我是一个真正的社会工作人员了。我要在半年的工作中做一下我的总结。

屈指算来，到公司已近半年的时间，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，我顺利完成了从一个学生到企业职工的转变，现在已基本融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了一些初步了解。作为项目部的经营人员，应该做好以下工作：每月统计当月的实际施工产值及成本分析情况，及时参加成本分析会议，对项目部每月的盈亏情况做出分析报告；平时在工作中配合各个部门的工作，做好合同管理。参与一些分包合同的洽谈，分包合同签订后，对分包合同进行跟踪管理；向公司提交有关的报表；做好分包结算，项目竣工结算工作；负责投标算量、报价、成本分析工作。

我对半年来的工作做了一个小结。

一、即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分内容，就是投标工作，本来以为算量是一种比较枯燥的工作，其实，如果用心多思考一下，核量

工作通过运用电脑和统筹的方法，并不是那么死板乏味。接触工作至今，我也慢慢形成自己独特的方法。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

二、态度决定一切，可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。因为造价不是我的专业，刚来到公司，我有太多的茫然。整天看书好像还是无济于事，而莫名其妙的烦琐的投标算量更是让我抓狂。刚开始，我甚至怀疑我不适合这份工作。后来我发现，时间是我的救星，通过自己不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就知道了作为造价员该做一些什么事情，一些不懂的东西也迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要有工作，我会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的职工；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

三、学习无止境，职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学校里学的理论知识运用到工作中，并进一步提高、升华。初到公司的我当务之急就是拼命的学习，整天的翻阅书本，为的是能尽快熟悉工作，有机会接触实践工作。结合学校里学的相关知识，我觉得需要进一步摸索和思考，活学活用，来解决实际的问题。

四、我也存在着一些不足之处：因为去工地的机会少，实地学习的机会也太少，学东西很慢；投标工作经常出错，还需要更多的锻炼机会；过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足；工作有时不够主动等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

另外，我对公司现行管理制度也有自己的看法。公司应注重提高员工工作效率，我认为无止尽的上班只会让人身心疲惫，而丧失工作热情，自然而然工作效率也下降，而正常的节假日能缓解员工压力，使之劳逸结合。我建议项目部也应该实行大小周末，同时我也考虑到项目部实行这个规定也存在一定困难，所以建议员工在双休日能轮流值班，这样更能体现公司关爱员工的人性化管理。

我将以公司的经营理念为坐标，将自己所学知识和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

以上为本人半年来粗略的工作小结，请领导审阅，如有不到之处，请领导不吝指出，以便本人及时改正，从而能更好地工作。

相信我在以后的工作中，我还是会不断的努力的，只是我的努力程度就是这样的，不会出现大变化，我会一步一个脚印，开始走上一个新的工作历程的。以后的路还有很长，我会在公司中不断的努力，为实现公司美好的明天做出自己最大的贡献！

服务行业学习心得体会 2

在香港标准微型马达厂实习将近三个月了，每天的生活很平凡也很简单，车间、食堂、宿舍三点一线。看到员工们为了这份工作，每天都在努力，终于体会到了社会是很现实的，适者生存，而且他们的工作态度：对工作的严谨、对工作的精益求精是我们每个实习生都应该学习的。

我的工作是做换向器，程序很简单：三个铜片、一个胶芯、一个胶圈，用冲压机一压一个完美的换向器就诞生了。但是在这个过程中，你的手法是影响你产量的根本，态度却是决定了一切。刚来的时候，太多的不习惯，太多的抱怨，最初的 940 到 3700，而这也只是标准产量的 80%。为什么别人能够做到标准产量，而自己却总是在 80%之间徘徊呢？想了很久，发现自己的心态都没有摆正，别人是为了生计而工作，而我们却是为了学校安排的任务而工作。自己一直在找借口，在逃避，怕吃苦，说自己不适合这份工作。现在想想，发现自己是那么的不成熟。我总是在找各种理由然后期望自己能受到特别的待遇，但是，我错了，社会是很现实也很残酷的，上帝不会偏爱任何一个人，不会满足每个人的每项需求，只有自己学会适应，学会面对，学会接受。所以，尽管此项工作是一个精细活，但也绝对不会像自己所想像的那么困难。

想想车间里那些忙碌的检查员和组长们，尽管他们的学历不

高，甚至有的连初中都没毕业，但是他们谋到了一个职位，从他们身上，让我知道了如何去对待工作：脚踏实地，一步一个脚印。我想。做为一名普通员工，只有靠你的产量、你的态度、你的创新去吸引别人。

服务行业学习心得体会 3

当过了一年多的时间后，我再次看我写过的文章《导游的服务标准是什么?》的时候，这次看后的感想，和我一年以前写文章的时候的心理想的一点都不一样了，为什么呢?我在分析我的思想，是我成熟了?是我麻木了?是我升华了?是我领悟了?可能都有吧，在看我的文章里的那些个事情，现在重新看起来简直不值一提，小事一桩。而且那些挑剔的客人其实也不是挑剔，那时的我还没有真正的理解什么是服务，服务的真正的含义是什么?只是想当然的按照自己的思法去认为，觉得这些客人为一些鸡毛蒜皮的事情在找事小题大做罢了。

这又过了一年多了，我又带了几十个团队，在带团的过程中，一个团队一个团队的总结着自己和别人的经验教训，带团的一次次磨练之中，也让我慢慢的去体会客人的心，真心的服务是会得到客人的认可的。在导游圈里，大家都认为上海的人很难带，确实是这样的，好多导游认为带上海人是一种痛苦，因为他们对细节的服务要求很高，更何况北方的人和南方人的生活习惯有诸多的不同，他们来到河南以后，觉得自己是大上海的人，来到这小

城市后，不自觉的就会做个比较，在以前，总觉得外地人看河南的人眼光都是带着有色眼镜的，对我们河南人做出一种不公平的评价，看着他们对我们的评价就是气不打一处来，总是想和他们理论一番，来为河南人争口气。但是现在想一想，何必和他们当面锣对面鼓的进行辩论，我们要是靠我们自己的行为，让客人从我们身上看到真正的河南人的形象，这样就是最好的解释和说明？

今年也带了好些的南方团，在带团的过程中，总结出的就是第一；是南北方的思想差异，第二；是生活习惯的不同，第三；是对中原文化的不了解，就像是外国人对中国人的误解。第四；就是对细节的要求不同。当我明白这个道理后，在以后的工作中我也一直在努力的把心放平，对待来自任何一个地方的游客，都把他們当成自己的朋友去看待，去服务。不管他们是有钱人，还是平常的人，是公务员、是高官、是老板、是老师、是医生、还是农民.....对我来说就是我的衣食父母，这是一位导游朋友说的，他说：“把客人看成是你的衣食父母，因为你穿的衣、用的东西、吃的食物，所有的一切都是这些客人所给与的，所以我们要对他们好，人都是有感情的，你的付出是会得到回报的。”我按照这样想法去做了。每一个团都这样去做了，不管这个团能给我带来多少的收益，我都真心的去工作，真心的去对待每一个人，不再有以前那些的思想：这个团不好了，没钱可挣了，没有心情去带了等等其它想法。也正是因为思想的改变，这一年的带团中倒也

很顺利，遇事不惊，遇事不急，平和对待，这样下来和客人相处的也很好，当然也带来了我需要的收益。

所以当我再次看到自己以前写的文章后，当时也是为了发发牢骚而已，现在为自己当时的幼稚的想法感到羞愧，作为一个导游服务工作者，应该对自己的工作提出更高的要求，不要说客人的要求高，而是因为我们对自己的要求低，当自己明白这个道理之后，好像明白了很多，在工作中就能很好的要求自己了，也就尽心尽意的为每一位客人去服务，为客人去着想。站在客人的角度去考虑问题。我们都很说外国的服务工作做得多么多么好，而我们国内的服务业是这样的不到位，使我们能得到的服务是那樣的欠缺。这就是每个人的思想达不到为客人着想的境界，只是为了工作而工作，觉得我这样做就很好了，对的起我的工资了还要怎么样。其实当我们自己作为消费者的时候，也同样对为我们服务的人提出很多的要求，那个时候我们为什么不好好想想自己在工作中的做法呢？

我们多很喜欢去吃火锅，特别是喜欢去海底捞火锅店吃饭，为什么？很多人都异口同声的说：那里的服务好，虽然价钱贵点，但是吃的舒服。想想确实是这样的，火锅店的口味其实都差不多，但是海底捞就赢在很好的服务上，从客人进门以后就开始在享受细致入微的服务，小到每一个细节，让你正真的感受到上帝的待遇，而且每一位服务人员的微笑都是发自内心的，让人看着是那样舒服，这就是他们的特别之处，吸引着很多的回头客。

所以，服务，服务，没有止境，只有更好的服务，没有最好的服务，服务的标准是什么？没有标准，把客人装在自己的心中。当成自己来对待。这就是标准。

服务行业学习心得体会 4

首先感谢酒店领导给予我们这次学习培训的机会。通过这次学习培训，我受益匪浅，学到很多。首先，作为一名酒店服务人员最先调整好自己的心态，我们做服务行业，自己不能看成低人一等的行业，应该热爱自己的职业，要全身心的投入到这一行业中来。

作为一名酒店服务人员，首先想到的就是顾客。顾客的需求就是我们的工作，满足并超越顾客的需求就是我们的工作，在我们这行中“客人永远是对的”这句话应时常挂在我们心中，只有为顾客提供优质的服务，才能有更多的回头客，才能为酒店创造更好的效益。再就是我们自己要有积极地心态，把要我做变为我要做，凡事都想在客人前面，这样我们的工作才不会被动，才会让客人得到满意。

作为一名服务人员，要时刻拥护自己的企业，要时刻知道是企业给予了我们发展的平台，给了我们工作的机会，我们的一举一动都代表了企业的形象，也就是企业如同我们的一张脸，我们只有共同微笑、时刻充满笑容，我们的企业才能生机勃勃，才能

够得到更多的笑容。

再就是作为一名服务人员，要有责任心。我们的工作意味着责任，岗位意味着义务。我们一定要担当起自己的责任，不管发生什么事情，一定要先从自身找原因，而不是一味的推卸，一味的埋怨。有一家企业的工作标语是：职位成功想办法，不为失败找理由，我觉得这句话说得很对。失败了，不需要任何借口，只有找到好的办法，才有可能成功。

我觉得只有对自己充满信心，调整自己的心态，拿出自己真心热情的服务给客人，不管发生什么事情，要先从自身找原因，而不是一味的推诿。只有这样，我们才能成为一名优秀的服务人员，才能成为服务明星。

服务行业学习心得体会 5

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

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。

服务行业学习心得体会 6

尊敬的各位领导，同事们：

大家好!20_年犹如白驹过隙，转眼已悄然逝去。回顾 20_年，是我们国家迎接世贸，对农村经济深入改革的一年;20_年也是我们古冶联社各项工作突飞猛进、硕果累累的一年;20_年更是我在各级领导的关怀和同志们的热心帮助下不断学习，深入开展文明服务的一年。下面，我从思想和行动两方面对 20_年文明优质服务工作进行总结：

一. 思想方面的总结。

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象

牢记“储户第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为储户提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为古冶联社的发展贡献自己的力量。

二. 行动方面的总结。

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦；而是应该出自真诚，发自内心，主动热情；更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我们付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢？过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的：

1. 无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

2. 我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3. 文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每

用文明、礼貌的服

务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4. 为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学习，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5. 没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制度

度和财经纪律，做到了不该说的话不说，不该问的事不问，保护了储户的商业秘密，赢得了顾客的好评。

不集溪流，无以成江河；不集跬步，无以至千里。我所做的只是__联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈；我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光。

最后，做为对__联社取得优秀成绩的祝贺，我用自己写的一首诗歌结束我的发言。

服务行业学习心得体会 7

我所在上级主管部门的正确领导和当地党委、政府大力支持以及全体职工的努力下，认真贯彻党的方针、政策，落实

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/838030065047006052>