客服岗前培训心得（30 篇）

客服岗前培训心得（通用 30 篇）

客服岗前培训心得 篇 1

20__年很快就过去了。在这一年里，似乎没有太多值得复习的东西。生活和工作一路上还是没有风景，就在我以为路是朝前的，日子是那么平静的时候。20__年 11 月，经过申请和挑选来到_____的我，很开心。

加入__，已经两个多月了，但是对于我来说，成长了很多。从零开始学习一个我并不完全熟悉的工作方式、工作内容、工作程序，让我对整个英文客服工作流程和内容有一个比较全面系统的了解。两个月的工作不尽如人意，需要我好好学习，然后在工作的每一个细节中熟练运用。这段时间，我有反思，有思考。在这里，我不仅批评了前段时间的工作，还做了一些总结，如何做好自己，争取在以后的工作中有好的表现，和大家一起为公司服务。

一、20__年总结

(1)工作总结

在__第一次参加英文客服订单验证;第一次参加问卷，完成订单回复;我第一次接触到按存储容量使用计费和投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前从事过相关工作，所以入门比较快。感谢领导和同事的指导和帮助，感谢公司给我学习的机会。在这里，我看到了一群勤奋、努力、踏实的人在工作。看到了很好的团队，没有感受到工作的压力。但遗憾的是，我一直没有信心独立完成整个流程的标准化操作和控制，这将是我在未来一年面临和改变的首要任务和最重要的问题。

(二)工作中的不足

工作中缺乏主动性，与领导和大家沟通少，考虑问题全面细致，失误多，尤其是在订单验证和订单追求上，需要花更多的时间和精力去学习。因为这与公司领导在工作中的期望和要求相去甚远。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、具体工作的实施和规划都有待进一步提高。在以后的工作中需要克服和解决一系列的问题，才能更好的做好自己的工作。而你该做的，能做的，你要勇于承担，不依赖别人，不退缩，不逃避，每一步都勇敢的走下去，这样你在以后的工作中才能更加自信，更加大胆，更加细心。

第二，20__年计划

新的一年来了，充满挑战和机遇。我必须更加努力。看似轻松，但需要努力、态度、自信和更强的忍耐力。我坚信，在公司领导的

正确决策、同事的协助和我的不懈努力下，___年会将是我在_____转型的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要主动把工作做到点子上，落到实处，减少工作失误。始终坚持不懂就问，不懂就多学，多和同事合作，多和领导汇报工作情况和建议的态度。作为新人，你要放低自己，要明白团队的力量和重要性。

(二)勤于学习，提高专业服务能力。

参与工作相关知识的学习，不怕苦，努力克服。工作中有很多新的东西，新的问题，新的情况，我很少接触，甚至从来不知道。比如服务邮件处理、退款处理、订单登记明细处理、来电核查、回答客人问题等。面对这些问题，你要多了解公司的产品，订单操作，如何管理，这样才能快速进入工作角色，用专业的语言向客户表达。

(3)多行动，坚守岗位职责。

英语客服岗位，工作时间长，任务重，压力大，夜班，肩负着公司的形象。所以需要有责任心，不怕吃苦，努力，肯付出的人。也要学会不断调整自己的情绪，给自己减压。

工作中没有大小，只是分工不同，贡献不多。要看照顾的缺失，没必要斤斤计较。我刚离开学校，没有什么社会和工作经验，所以很多人形容我们比别人优秀。但是，我个人认为我是有上进心的，这种上进心的特点是学习能力强，待人真诚。在工作中，要勤勤恳恳做好自己的工作，谦虚谨慎，不骄不躁，不做文字巨人。无论是办公室的日常事务，还是工作中的任务，我都必须用心做得更好。学会及时专业的总结、分析、总结，最终完成自己的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(4)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个细心的人。在公司领导的指导和关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过细心观察和关注，反思和总结，吸取了精华，提取了糟粕，不断总结工作中的经验。捕捉和发现每个人工作中的亮点，学习和提升自己，拓宽知识面，提高履职能力。

客服岗前培训心得 篇2

今天参加客服中心的岗前培训，工作后认识到沟通是很重要的能力。今天的老师是个__人，还不错，听她的课我还有种看__节目的感觉，呵呵，__人都善于幽默吧。课程中讲了讲电话的技巧，发现我平时与代销机构机构电话沟通时，无意中还用到了不少老师今天建议的说法，算是给自己一点肯定。老师在课程中讲到一些字眼让我想起最近的一些事情，终于可以在这个周末晚上好好整理下。

首先想到的区域经理的支持工作。自我反省现在没有以前耐心了，是繁琐的工作改变了我的耐心?32 个区域经理什么问题都找我，从怎么填写发票、哪些发票可以用到邮箱怎么收不了邮件，从公司订机票的电话到什么时候转正，从他们自己的季度补贴金额到借款好像我是全能的，何况很多东西我是邮件、短信、会议上，各种方式都尝试过了，还是会就同样的问题问好几遍。更过份的是指引写得够细了，不看，也不写，空着那里，像个大爷似的，认为你就该为他填，这种人我真的没法忍耐。这种人我要怎么克服厌恶情绪?老师说遇到这样的人，做为客服人员还是要面带微笑应付，我想对所有人都适用，以后我会尽力控制自己，但是偶尔对这些人不耐烦还是可以接受，呵呵。

另外我最近在看《撞上快乐》，是__大学一位心理学教授写的，感触最深的是他说人的大脑不是对眼前事物的反映，而是从以前的记忆片段中提取相关的信息组成的一个新反映。如果你的大脑里都是快乐的、美好的片段，那么你对事物的反映就会是美好的。一个记者也说过在动荡的年代里，他要看到很多美好、悲惨的事情，而他尽量让他的相机留住美好的事物，不然他承受不了现实的悲惨，甚至可能活不下去。黎姐和魏姐说每次看到我都好像很开心，每次看到我都在笑，我还真没意识到这个。我想正如《撞上快乐》所说，我潜意识中也选择了美好的事物，记着的是周围人对我的好，记着每次的旅行，记着自己知足的生活。当然生活中也有不如意的时候，

估计我也一直潜意识地使用我选择快乐方式，忘掉这些不愉快的事情。

客服岗前培训心得 篇3

没想到自己能拿到__季度之星，好开心，也很意外。__是在忙碌与压力中度过，整个____客服部在__做了一次大的调整，__被调__，我接管国内客服部，刚接手，自己缺乏经验，所以接受岗前培训。

一开始所面临的问题：团队成员了解不够，数据不熟悉;后期又面临着新的问题：老员工流失，新人招聘与培训;客户投诉等等。特别是客户投诉问题，对我来说是一大挑战，以前碰到类似事件都是__处理。现在终于体会到__e 当初的辛酸，真的很不容易。

面临着这些种.种问题首先是自己思考，再通过网络搜索查看一些相关资料参考，回想当初___在处理这类事件的做法，最后请教领导的看法。经过以上方法，也成功的处理了几单客户投诉案，从中得到了一些方法，在此给大家作一个简单分享。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩，那只会火上加油，适得其反。

二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢?”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起!”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案;同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

在处理各种客户投诉时，总结两大原则：

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。

客服岗前培训心得 篇 4

我是_年毕业的，离开学校已经好几年了，对于写作，差不多都还给我们老师了。因为在_年之前的工作都是在工厂里上班，工作忙碌而又不需大脑，因此也没有时间，也不需要学习。今年上半年是我第一次做客服工作，让我感觉到这个工作很充实，同时能学到很多以前想都想不到的东西，因此我有坚持选择了这个职位。当然也要感谢公司能给我这个机会。

虽然我才到公司两天，但是两位领导的耐心讲解，让我让我感觉到公司的团结和融洽。同时也让我不得不端正自己的态度，认真学习，让自己尽早的融入到这个大家庭中来。

这两天接受了企业文化等多方面的学习和辅导，受益匪浅。公司的不断进步和不断突破，让我对公司充满了信心，也希望自己在公司有一个美好的前途。公司是一个家庭，一个集体，要靠我们大家团结一心，共同努力，坚持不懈的战斗，才能走向一个能美好的明天。

物流客服专员的主要工作包括：接听电话，熟悉客户的服务要求;客户的订单处理;货物的跟踪，信息反馈，报表统计，回单整理，账单的处理;业务的动向掌控及实事的操作调整。执行客服关系维护与管理;接待并处理客户电话咨询、抱怨;执行服务关怀。

客户沟通的要点包括：沟通的内容、方法、以及客户投诉的处理、客户满意度的调查。与顾客交谈的注意事项：宽松的沟通环境、沟通要与顾客保持适度距离;对客户所提任何问题和要求均要采取与

人为善的态度，给予充分理解;根据沟通的内容和目的不同采取相应的方法。

客户投诉作为一种行业现象，普遍的存在于服务行业。与客户进行沟通是处理投诉的根本，一切抱怨都开始于了解不够，而一切抱怨都会结束于有效的沟通，了解对方的性格模式，使用对应的沟通技巧，是实现有效沟通的途径。乐观地对待每一次挑战，用我们的真诚感染每一位客户。注意调节自己的情绪，将每一个困难当作一种考验和学习的机会。用心倾听，认真解决每一个问题，让客户得到超越期望的感受。要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度，用客户的眼光来考虑问题，“急客户之所急，想客户之所想”。所以，客户的各种需求不可能得到完全一定的满足，服务一方面要不断提高服务品质，另一方面也要随时准备接受客户的投诉。投诉处理的一般方法：耐心倾听、不与争辩;详细记录、确认投诉;真情对待、冷静处理;及时处理。

与客户的沟通同时还要注重职业礼仪。中国有句俗话：“礼多人不怪”。一个人的礼貌不单单体现这个人的素质和教养，同时也体现了这个企业的文明程度，整体素质和教养。

通过这次基本的入职培训，让我更进一步的认识到：养成养好的工作习惯，为客户提供优质的服务，这是我们行业的要求，也是我们公司的特色，更是我们每一位员工的工作职责。在未来的工作中，我一定严于律己，努力学习紧跟公司的步伐，争取早日做合格的物流客服人员。当然这少不了各位领导和前辈的指点和教诲。

客服岗前培训心得 篇 5

通过公司领导的精心筹划与各职能部门的协同下，物业总公司于_月_号在会馆员工之家，对我们物业班组以上的人员进行了全方位细致的培训。无论从工作的细节还是人生的规划上都让我们受益颇多。让我们从专业化，从责任感，从规范化的管理等都有了一个深刻的认识。在这里向公司的领导能够给予我们这样学习的机会，为这方面培训所付出的努力表示深深的感谢，我们需要公司给我们展示自我的机会与平台，但更希望公司给予我们提升所需要的学习的机会，让我们认识我们的差距与不足，让自己变得更加的职业，让我们更加的专业为公司服务。

聂总的培训，告诉我们要不断的学习，给自己更多的历练机会。人的差距不是按年龄来划分的，而是毕业后日积月累的知识的累积，然后将知识转化为技能。对于半路出家的我更应该不断的给自己充电，学习相关的法律法律，学习相关的管理知识等。给自己制定好自己的人生规划，长期目标与短期目标结合!“无目标，没进步”练好基本工，然后朝着目标执着前进。气度决定格局，素质决定命运。职业物业人应该有一个良好的形象与谈吐!金正昆教授的讲座让我们懂得啦沟通的禁忌以及初次见面的社交礼仪，使我们在社交场合中交往更加的职业，为避免出现社交的尴尬而闹出笑话。邓总与朱总的专业知识培训，让我们对服务有了一个全新，深层次的认识，让我们的管理操作做到有章可寻，让我们由人管向制管提供了理论依据。做为一个项目经理必须首先对服务有更深层次的认识，让自己的言行影响大家为我们的业主服务。通过大家的努力让我们的业主获得超过心理预期的服务，让我们的业主更加的信任我们。服务不能停留在理论上，通过这次培训我们将服务标准落实到我们项目上的每个人员，各部门的一线作业将参照我们的服务标准，能做到的坚持，有差距的及时改进，不能做到的，寻找原因，及时改进，结合公司的规章制度，开展自检，总结，定期回访客户把服务提升上去，拓展公司的品牌影响力!

朱总从安管，保洁，绿化，工程等几个方面给我们细微的讲解等级服务标准，并指明各个小区存在的问题与差距。龙庭的现状与对应的等级服务标准还存在很的差距与不足，通过这次培训，我们

项目将把项目各部门对应的等级服务标准分发到对应的各部门，让我们的小组长认真研读理解等级服务条款，寻找差距，哪些是没有做到的，为什么没有做到，什么时候能够做到位。将小区的等级服务标准融入到管理的理念当中，对未达到标准的事项能及时处理的及时处理，主观影响的，立即整改，定时定期对项目人员进行相关的培训，改变以前的管理，向品质生活靠拢，认真贯彻“从心出发，用心发现，无微不至，尽善尽美”!将龙庭的物业服务提升到新的高度!

徒有理论也是不够的，怎样将理论结合到实践中去，汤总给了我们物业人十个心态。其中的老板心态印象深刻。只有将自己融入到这个公司中，将公司的事情视为自己的事情，用老板的角度来审视问题，思考问题，解决问题，才能把公司的事情做好。没有这样的心态不是一名合格的打工者，对不起给你饭碗的老板，更对不起自己。要让这种心态融入到项目中的每个人，让所有人在处理事情时都能认识到：这是“我”的事情!

通过这次培训，使我对物业这个行业有了更深刻的认识，做好物业看似简单，实际上还有很长的路要走，要掌握专业知识，积累经验，良好的心态。我们希望公司能够给我们提供更多学习的机会，龙庭项目全体人员将本次培训内容融入到日常管理工作中，为我们物业公司的整体目标的实现而努力!

客服岗前培训心得 篇6

今天参加客服中心的培训，工作后认识到沟通是很重要的能力。今天的老师不错，听她的课我还有种看小s节目的感觉，课程中讲了讲电话的技巧，发现我平时与代销机构机构电话沟通时，无意中还用到了不少老师今天建议的说法，算是给自己一点肯定。老师在课程中讲到一些眼让我想起最近的一些事情，终于可以在这个周末晚上好好整理下。

首先想到的区域经理的支持工作。自我反省现在没有以前耐心了，是繁琐的工作改变了我的耐心？32 个区域经理什么问题都找我，从怎么填写发票、哪些发票可以用到邮箱怎么收不了邮件，从公司订机票的电话到什么时候转正，从他们自己的季度补贴金额到借款……好像我是全能的，何况很多东西我是邮件、短信、会议上，各种方式都尝试过了，还是会就同样的问题问好几遍。更过份的是指引写得够细了，不看，也不写，空着那里，像个大爷似的，认为你就该为他填，这种人我真的没法忍耐。这种人我要怎么克服厌恶情绪？老师说遇到这样的人，做为客服人员还是要面带微笑应付，我想对所有人都适用，以后我会尽力控制自己，但是偶尔对这些人不耐烦还是可以接受，呵呵。

另外我最近在看《撞上快乐》，是哈佛大学一位心理学教授写的，感触最深的是他说人的大脑不是对眼前事物的反映，而是从以前的记忆片段中提取相关的信息组成的一个新反映。如果你的大脑里都是快乐的、美好的片段，那么你对事物的反映就会是美好的。一个记者也说过在动荡的年代里，他要看到很多美好、悲惨的事情，而他尽量让他的相机留住美好的事物，不然他承受不了现实的悲惨，甚至可能活不下去。黎姐和魏姐说每次看到我都好像很开心，每次看到我都在笑，我还真没意识到这个。我想正如《撞上快乐》所说，我潜意识中也选择了美好的事物，记着的是周围人对我的好，记着每次的旅行，记着自己知足的生活。当然生活中也有不如意的时候，

估计我也一直潜意识地使用我选择快乐方式，忘掉这些不愉快的事情。

关于“查岗”。今天课程里，还提到真诚，真挚的感情，我不由得想起了嫂子。前几天嫂子发短信问我近况，然后说他交了辞职报告。虽然这个事情早有听闻，但从她那里知道这个消息还是有点惊讶，离开总会引起点伤感。我跟她认识的方式有点特别，她因为看见手机上有很多跟我联系的电话，所以忍不住在深夜 11 点给我打了电话，先问我是不是 by 的，又问是否认识，我当时感觉很诡秘，这个人怎么知道我这么多。然后自我介绍是妻子，因为 lp 电话里看到很多与我通话的记录。当时我第一个反映是她认为我是第三者，呵呵，这个想法好笑吧。要知道我最痛恨别人婚姻的第三者，所以马上开始解释，告诉她我的具体工作以及为什么他和我联系多等等，等我不停地说完一通后，lp 嫂子才忙解释说她不是这个意思，她相信她老公不会那样。终于松口气，原来她只是想从侧面了解 lp 的工作，担心公司老是让他回深圳从而没心思顾家里。我详细具体地给她介绍了我们公司及一群可爱的同事，还建议她看看我们的集体照就知道我们是怎样和善的人…….估计我的回答让她放心很多，不过这些回答都是我发自内心的，发自内心的东西对方一定能感受到的。这次让我感动的是她在短信说：“他是个优秀的男人，她很爱他。怕他因为这个事情难受，她心疼他。”看到这条短信时，我体会到什么是真挚的爱。我多想给 lp 嫂子说应该把这句话告诉，我认为最希望从妻子那里得到肯定，最在乎的人就是最爱的人。后来只发了句苍白的“感动”两个，此时只恨缺乏文。我没有资格告诉她该怎

么做，但是我的确为此感动，为她这种默默地爱感动，为他们彼此间的关怀和认可感动。

老师说要懂得发泄，不然人很容易憋得变态。这点我也认可。不管是高兴的事还是不高兴的事，小窝已经成了我发泄的地方，写日志也是为了记录我青春的日子，多年后再来看看曾经幼稚的文。说到发泄，我还要感谢我的朋友们，听我倾诉，给我鼓励。谢谢有你们。

客服岗前培训心得 篇 7

短暂而又充实、忙碌而又的五天封闭式培训很快结束了。带着少许疲惫但快乐的心情，回到熟悉的校园，突然感到自己五天里的成长和收获。短短五天，让我从思想上迈出了职业人的第一步，让我从心坎里感受到责任和团队。

拓展训练是乐趣与挑战并存，既有完成背摔的刺激和惊险，跨过断桥的喜悦和成就感;也有初次没能穿越电网的挫败感，以及未能七巧板任务的沮丧。整个过程，都是在教练的悉心引导和队友们的协作和鼓励下完成，无论任务是否顺利完成，我都在心里感谢教练和队友们的陪伴和支持。背摔让我初次体会到了如何把成长转化为责任，教练的话至今还萦绕在我的耳边：“站在背摔台上的就是我们以后工作的客户，我们应该怎样完善自己的服务，才可以让客户放心地投入中信银行的怀抱”;八米断桥的挑战让我再次直接感受到了对待困难的应有的态度：为之，则难者亦易矣;不为，则易者亦难矣;初次穿电网的受挫，生动的让我们知道了“先动脑，后动手”和“预则立，不预则废”的重要性;而七巧板任务的全线失败，则给全

组队员提了个大醒：团队协作能力行动起来总比承诺的难 倍，相信队友，是合作的基础。

三天讲堂式的培训，为我们在__开始职业生涯，从里到外做好了准备。___老师用生动活泼的案例向我们传达了如何建立正确端正的职业化心态，整整一天时间里，_老师给我留下了很多印象深刻的语句，其中对我感触最深的是“做比说重要，习比学有效”和“站得高，看得远，才能飞得高”，这两句话很简单朴实，但对于自认为执行力不够的我，第一句话可以成为以后我工作的座右铭，而第二句话提醒我，在日后不应迷失于繁杂重复的工作里，要不断学习充实自己，拓宽自己的眼界，与时俱进。第二天__老师有关银行营销的课程，帮助我们初步建立起了客户服务和营销的概念。记得在去__大厦支行实习报道的第一天，_副行长给我们上了一堂生动的“商业银行学”，其中她就把银行经营中三大重点概括为服务、风险和营销，足见营销在现代商行业务开展中的重要性，而通过_老师的课程，我对_副行长的那番话有了更深刻更全面的认识。最后一天，幽雅大方的__老师从着装、言行举止、语言等角度教我们如何培养自己良好的商务礼仪，从而打造自己的职业素养，相信这些方面对于即将步入职场的新人来说，都是必要和有帮助的。

周五晚上的晚会，也是此次培训中不得不提的重要环节之一。短短三天时间，多才多艺的队员们，奉献出了一台精彩、温馨的晚会。我们组的小合唱“爱因为在心中”作为晚会的开场节目，虽然简单低调，但包含着我们每一位组员心中的感动和温暖。其他组的节目也是精彩纷呈，另人印象深刻。尤其是最后全体成员在_总的带领下，还有人力资源的几位工作负责但待人和善的美女们一起高唱“相亲相爱一家人”，将晚会的温情气氛推向高潮。

总的来说，五天的培训生活，让我更加全面和直接的了解了中信文化和中信人，更加认同_总营我们的新家和家里的每一位新成员。感谢辛勤工作的人力资源的同事们，为我们安排这五天朝夕相处、相互了解学习的美好时光。这五天，是我在__总营里成长迈出的第一步，很顺利很开心，相信以后一定会有更成功的第二步、第三步。

客服岗前培训心得 篇8

我从一开始就没有后悔来这里上班，在这里我真的成长了很多很多，学会和别人相处，关心别人，爱护每一个家人，我真的很感谢公司和各位领导能给我们这次内训的机会，这三天我真的会到了很多！

内训的前一天的晚上我怎么也睡不着，真的不知道是期待内训的来临还是害怕内训的来临，那一晚怀着不知道什么滋味在凌晨3点多睡着了。很快到了早上心情很激动的来到了内训现场，这时候我知道自己害怕了，怕自己扛不住会睡着，可是当我第一次走进会

场的那一瞬间，我心中的害怕不知道跑到哪里去了，看见_总站在台上激情的跳着，我心中的激情也开始燃烧，不受控制的想台上跑去，兴奋的跳着蹦着，这个时候我在想他们说内训有多么可怕，我看不是只是他们没有用自己的思维去理解，当我跨进内训地点的时侯我就要学到很多是我没有的知识，我是那么的开心·兴奋！

当_经理在上客服这课时，让我知道了不管在哪里客服是很重要，尽管人们无处不享受各种客服，但又有多少人能把客服做的想一样了，或做的比他们更好了，这个社会是个服务的社会，每个人享受的服务都不一样了，但是现在我知道不管别人怎么去做他的服务，但是每一个来公司的客人我都会对客人微笑·鞠躬·说话，只有让客人认可你他才会在你这里消费。第一天的内训最让我难忘的就是信任倒，我想每个人都往不了自己站在上面的那一刻，我是8队的，我的队长也是我十几年的好兄弟，他带领着我们10个人，当信任倒开始的时候我们队是女生先倒的，看见我们队的那些勇敢的女生们，一个个的倒下她们是那么的相信我们，我在下面用出了全身的力气接着她们，我是男的中第一个倒的，当我站在那上面的时候，说真的我真的很害怕，我长这么大真的没有什么让我害怕过，站在上面看不见背后的队员们能不能接住我，我的全身都在颤抖，我这时犹豫了，真的很害怕，当我说出；我的家人你们准备好了吗？他（她）们是那么的一致回答我我们时刻准备着，我又一次硬着头皮说；我相信你们，当我又一次的说出我倒了，这时我真的不知道在想什么眼睛一逼到了下去，我眼睛睁开时他们把我慢慢的晃了起来，这时我知道了我成功了，没有失败，我的眼泪一下子湿了眼眶，鼻子是那么的酸，我不是感到自己多么的棒，而是那些女生是那么的勇敢，让我不能不放下男生的尊严去佩服她们，到最后我们拿了第一名，这第一我知道拿到是那么的不容易，我们11个人是那么的团结在一起，谁也不会放弃谁，因为没有谁我们都拿不到这第一名。

当第二个游戏的时候我就错了，而且犯了一个很大的错误，我是那么的自私，那么的要强，好胜，而伤害了我身边的每一个人，我每次出的都是红牌，我真的不敢去面对那些我对他们出了红牌的人，在工作上·朋友·家人，我对你们出了那么多次的红牌你们一次次的原谅我，我真的知道自己错了，对不起。当周老师讲演讲的时候我真的是用心用心在用心去听了，因为我好怕站在那个台上会让我无法呼吸，真的好恐怖，我一直都在对自己说什么时候才能找到我人生中第一个上去的舞台了，我不知道还有多久，我不管站上去的原因我想周老师说的很对我就是对自己没有信心，打不开心扉，永远躲在那扇门的后面却不敢把门打开去面对那一切，我相信在听了这课我会劲我最大的努力在最短的时间里找到我的第一个舞台勇敢的站上去面对大家，不会让周老师失望，也不会让大家失望的。

当_总监和我们说销售时，我又很多不懂，因为我本来就不是很懂销售，销售看起来简单，有人会说不就是买东西吗，有什么难的，但我不这么觉得，要用华丽的语言说服顾客，等等，当总监把销售说完后我真的是头大，什么都不懂，但是我相信我可以慢慢的去学习，去积累知识。在下一个环节中是报数，小小的报数，就有这么难，可知我们从来就没有在乎过报数，在公司里每天早上开晨会都在报数，但又有谁去认真的报数了，我猜是没有的，也没有人在报数的时候紧张害怕，当这个环节开始的时候我们是一次次的报错，失误，当报数有惩罚的时候每个人是那么的紧张，害怕报错，说真的这些小事只要我们在平时用心去在乎每一件小事就像报数一样，当你在面临这个的时候我相信你不会在害怕紧张，所以说在生活中很多小事都要用心去做，不要等它来临时在去害怕。

内训的最后一天，这天晚上每个人是那么的激动紧张每个人盼望的心态都不一样，有人在为这天的 pk 紧张，有人在想最后一晚熬过去后天网上就可以睡好觉了，等等。

在我们进场的时候们每个人都知道今晚的内训内容是 pk 有三个环节每个人都知道二个，一个是演讲，一个是背诵，还有一个没有人知道，当王总在宣布还有一个是吃西瓜的时候很多人都傻了，当吃西瓜开始的时候每个人都拼命的吃，吃都后来也吃不进了，在这个环节里我真的是放开了肚皮再吃，在全场我敢说我吃的最快最多最狠，我要是排第二，我相信没有人难排第一。最后我们队拿了第

三的好成绩。让我也非常的满意。在下面的二个 pk 环节中我真的我羡慕他（她）敢站在那个讲台上去，不管成功与否，我相信他们是最棒的，他们站在台上说出自己的心声是那么的让人感动，我的眼泪也一直在往下流，真的好感人，就像王总说的一样“真感情好文章”

三天的内训很快就过去了，当第二太难去公司上班，快下班的时候有位家人问我，说你有没有感觉好像少了什么啊，我说是的，少了内训给我们带来的激动和兴奋了，今晚就没有那样的激情过一夜了，说真的我真的好期待下次的内训快点到来，我真的学到了很多，有人说我被洗脑了，我想他们在内训的期间是抱着无所谓的态度过来的，要是这样还不如在家里睡觉，既然来了得到学到，所以我们队的队名就是得学队，虽然我们在最后没有拿到第一，但我们也付出了，拿到了第三名，也很不错了，分数第几并不重要，重要的是我们在这三天里 24 个小时是否真正的得到学到了，这才是第一，我相信每个家人都会期待下次的内训。因为我们时刻准备着，课上完了，接下来就是我们自己去领会去思考去学习的时候了，加油亲爱的家人们我们一起肩并肩走下去。

客服岗前培训心得 篇 9

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊!真的感谢帮助我的人，以及公司领导给我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从_月_日我到__物业客服部参加岗前培训，主要工作的内容是：接听电话、接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。在我看来，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大!简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做!

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义!

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人!我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会!趁着自己还年轻，多学

点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度，为更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1.肯定自己。电话客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户。__销售大王___说得好：“销售员成功的秘密武器是，以最大的爱心去喜欢自己。”

2.养成良好的习惯。有人习惯每天至少打10个电话给客户，解客户的需求，也有人每天打不到3个;有的人将下班时间定为晚上9点，也有人5点半就想着回家;有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”

3.有计划地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

4.要具备专业知识。客服员要具有业务及其有关的知识。比如“我们塔楼周边的一个租赁费用的情况”“我们提供的服务是不是完善”“塔楼的物业费有些什么”面对客户这一连串的咨询而无法提供完整或立即的答复，“我再回去查查看”、“这个问题我请经理来跟你说明”、“这一点我不太清楚”这样绝对不是个专业工作者的态度。于是你的价值马上被打折扣。现阶段我们客服员，就要尽量让每一个客户对我们产生信任感。我们一直都坚信没有做不到，只有想不到的观念!

客服岗前培训心得 篇10

短暂而又充实、忙碌而又的五天封闭式培训很快结束了。带着少许疲惫但快乐的心情，回到熟悉的校园，突然感到自己五天里的

成长和收获。短短五天，让我从思想上迈出了职业人的第一步，让我从心坎里感受到责任和团队。

拓展训练是乐趣与挑战并存，既有完成背摔的刺激和惊险，跨过断桥的喜悦和成就感；也有初次没能穿越电网的挫败感，以及未能七巧板任务的沮丧。整个过程，都是在教练的悉心引导和队友们的协作和鼓励下完成，无论任务是否顺利完成，我都在心里感谢教练和队友们的陪伴和支持。背摔让我初次体会到了如何把成长转化为责任，教练的话至今还萦绕在我的耳边：“站在背摔台上的就是我们以后工作的客户，我们应该怎样完善自己的服务，才可以让客户放心地投入中信银行的怀抱”；八米断桥的挑战让我再次直接感受到了对待困难的应有的态度：为之，则难者亦易矣；不为，则易者亦难矣；初次穿电网的受挫，生动的让我们知道了“先动脑，后动手”和“预则立，不预则废”的重要性；而七巧板任务的全线失败，则给全组队员提了个大醒：团队协作能力行动起来总比承诺的难倍，相信队友，是合作的基础。

三天讲堂式的培训，为我们在开始职业生涯，从里到外做好了准备。黄老师用生动活泼的案例向我们传达了如何建立正确端正的职业化心态，整整一天时间里，黄老师给我留下了很多印象深刻的语句，其中对我感触最深的是“做比说重要，习比学有效”和“站得高，看得远，才能飞得高”，这两句话很简单朴实，但对于自认为执行力不够的我，第一句话可以成为以后我工作的座右铭，而第二句话提醒我，在日后不应迷失于繁杂重复的工作里，要不断学习充实自己，拓宽自己的眼界，与时俱进。第二天_黄老师有关银行营销的课程，帮助我们初步建立起了客户服务和营销的概念。记得在去大厦支行实习报道的第一天，_副行长给我们上了一堂生动的“商业银行学”，其中她就把银行经营中三大重点概括为服务、风险和营销，足见营销在现代商行业务开展中的重要性，而通过黄老师的课程，我对_副行长的那番话有了更深刻更全面的认识。最后一天，幽雅大方的_黄老师从着装、言行举止、语言等角度教我们如何培养自己良好的商务礼仪，从而打造自己的职业素养，相信这些方面对于即将步入职场的新人来说，都是必要和有帮助的。

周五晚上的晚会，也是此次培训中不得不提的重要环节之一。短短三天时间，多才多艺的队员们，奉献出了一台精彩、温馨的晚会。我们组的小合唱“爱因为在心中”作为晚会的开场节目，虽然简单低调，但包含着我们每一位组员心中的感动和温暖。其他组的节目也是精彩纷呈，另人印象深刻。尤其是最后全体成员在_总的带

领下，还有人力资源的几位工作负责但待人和善的美女们一起高唱“相亲相爱一家人”，将晚会的温情气氛推向高潮。

总的来说，五天的培训生活，让我更加全面和直接的了解了中信文化和中信人，更加认同_总营我们的新家和家里的每一位新成员。感谢辛勤工作的人力资源的同事们，为我们安排这五天朝夕相处、相互了解学习的美好时光。这五天，是我在总营里成长迈出的第一步，很顺利很开心，相信以后一定会有更成功的第二步、第三步。

客服岗前培训心得 篇 11

教授的讲义给我留下很深的印象，耳顺之年的气派、魁梧的身材把想象中儒雅之气的白发老头荡然无存。

授课的四个内容薪酬、企业文化、投诉与沟通。从理论的提升就好像整个人被洗了脑，模糊的概念、印象评估等让我闻所未闻，知道自己的无知和渺小。不管是充电还是，都让我对现在的工作方式和方法产生了诸多怀疑。

其实从__教授讲义的这么多的理论和实际的应用方法。我总能感受到不只当领导要有艺术，分清"管"和"理"的能效等，企业文化的文化定位等。更多的是让我思考我们物业企业本身所存在的核心竞争力。

从管理体系中来看，我们具有一个物业公司应有的一切，制度、人员架构、服务对象、服务内容，业主只有一个，即。从服务水平上来看，表面上都不错，只不能与高水平的物业公司相比，唯有体现为少数的几个亮点来称托，甚至不能把某部分拿出来冠冕堂皇地说，我很优秀，我比你强，所以，真正要挖掘企业的潜力及能动性首先要定位企业的核心竞争力，以下我引述我自身对核心竞争力最恰当的概念。

1、核心竞争力是企业内部集体学习的能力，而不是外在资源的强大。

2、核心竞争力是人的能力，而不是物或者可以继承的资产。

3、核心竞争力是为客户创造价值的能力，而不是相比对手的优势。

核心竞争力的两个标准是：一价值性，即核心竞争力是能够为客户创造价值；二是她的释放能够大大降低对手的竞争优势，也就是所谓"不战而屈人之兵"。

虽然不能直接我们企业核心竞争力的.问题，但至少可以给我们参考的价值和思考的空间。

其次，在__教授把深奥的理论用直白接近单口相声的方式，听者当然欢声笑语，孜孜不倦，但回过头来，自己揣磨一下，其实教授的妙语连珠的幽默背后是让我们如何是做一个好的领导，并且是做具有领导艺术的好领导，就像__公司对领导者的要求。在__公司，一个领导者首要的责任并不是去做决定或者指挥，而是去创造和保持一种催化环境，要去为其他人提供可以学习的"遗产"，并通过制度系统鼓励对这种"遗产"进行再创造。

我对以上的概念深信不疑，但更认为物业的中层领导更应该具有两种风格来体现管理艺术，第一，要培养自己判断事物的因果关系；第二，学会应用方法论，就像资本论一样，她并不是告诉一个结果，而是通过资本论提供一种方法，如果两者兼有，对工作来说，一定事半功倍。

总之，教授的讲义让我钦佩他的才学，让我唾弃自己的无知、让我清醒以后的发展、让我明确更高的目标。

客服岗前培训心得 篇12

时间过得很快，不知不觉已经为___工作了一年。在我看来，这是一个短暂而漫长的一年。缺的是我还没来得及掌握的工作技能和专业知识，时间已经过去;要成为一名优秀的客服人员，任重而道远。经过一年的工作学习，客服工作从陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，觉得简单单调甚至无聊，只是接个电话，做个记录，没事就上网;事实上，要成为一名合格、称职的客服人员，你需要具备相关的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和工作责任心，否则在工作中就会出现失误和失职;当然，我一开始并没有意识到这一点，但在工作中经历了各种挑战和磨练后，我深深体会到了这一点。

以下是我今年的主要工作

第一，立足本职，热爱本职岗位，敬业爱岗

作为客服人员，我一直坚持“简单的事情做好不容易”。每当遇到复杂琐碎的事情，总是积极努力的去做;当同事遇到困难，需要顶替时，可以毫无怨言地放弃休息时间，制定好工作计划，坚决服从公司安排，全身心投入工作。

第二，努力学习与时俱进的理论是行动的先导

作为一名电信基础客服人员，我深深体会到理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。一年来，我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，增强思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

第三，我意识到细节在我的工作和生活中的重要性

由于其“小”，细节往往让人觉得繁琐和粗心。更加注重细节，强化工作责任心，培养工作热情;工作耐心，更注重细节，强化工作责任心，培养工作热情。

第四，多与领导和同事交流学习

取长补短，全面提升自己的能力，跟上公司的进步。还好我能加入__客服部门可爱优秀的团队，___的文化理念，客服部门的工作氛围都在不知不觉中感染了我，提升了我;让我在工作中学习，在学习中成长;我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标是挑战自己，超越自己，在新的一年的工作中取得更大的进步!

客服岗前培训心得 篇13

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习!

从__月__日我到客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。anyway，做客服就是要维护好每一个客户，在我看来，客服部是公司的心脏部门，客服专员素质的高低和业务知识水平的高低直接影响到整个公司的动作和利益。作为一名客服专员，首先要具备的就是服务的意识和心态的稳定，客服客服，说的就是要用心的为每一位客户服务，而且要服务到让自己满意，没有把客户的需求摆在第一位，那么他就不是一个合格的客服专员，因此作为客服专员的我，就应该把服务素质摆在首位，坚信没有做不到，只有想不到，心有多大，舞台就有多大！简单的事，重复的做，重复的事，快乐的做，快乐的事，天天做！

要做好本职工作，想成为一名专业的客服专员，有了很强的服务意识和心态与沟通还远远不够，还要有一种责任心，多一份责任感，多为客户着想，这样才能做得更好，过得才会更充实而有意义！

学习是永无止境的，不要满足于现状，要不断地进取、学习，成功永远是属于有准备的人！我希望在公司继续努力工作，不断学习，提升自我，因为现在是一个竞争很强的社会！趁着自己还年轻，多学点，当今时代，世界在飞速发展，知识更新的速度日益加快，人们要适应变化的世界，就必须努力做到活到老、学到老，要有终身学习的态度。为了更好的发展公司的业务，以下是我自己对怎样做好客服工作的一些想法与心得：

1、肯定自己。客服服务最重要的组成要素是客服员。客服员要接受自己，肯定自己、喜欢自己。如果你连自己都嫌弃自己，却指望业户会喜欢你，那实在太难为业户了。香港销售大王冯两努说得好：“销售员成功的秘密武器是，以的爱心去喜欢自己。”

2、养成良好的习惯。有人习惯每天至少打 10 个电话给客户，了解客户的需求，也有人每天打不到 3 个；有的人将下班时间定为晚上 9 点，也有人 5 点半就想着回家；有的人每天晚上都安排好明天的日程，也有人永远不知道今天早上该做些什么……人们在不知不觉中养成习惯，也在不知不觉中造就或阻碍自己，这就是习惯的力量。每一个人都是习惯的奴隶，一个良好的习惯会使你一辈子受益。如果你是客服员，不妨问问自己有哪些“成功的习惯”。

3、有地工作。每天多收集一些新客户的资料，作为客服部应以主动服务为主并制作服务预案，在给客户服务之前，要了解客户需要什么，服务的形式，接受程度等等，有针对性、特色的服务。

客服岗前培训心得 篇14

20__年8月22日，雨花区教育局组织对所有20__年新进教师进行了集中培训。经过这为期3天的培训，使我对教师这个职业的内涵有了更深一层的了解。

本次培训目的是使全体新教师了解雨花教育的发展历程与未来展望;了解现在社会的教育状况;加强职业道德培训，提升新教师的师德修养水平;加强学校教育教学常规工作培训，学习掌握教育教学工作方法和技能;了解当前学生教育状况，明确新时期青年教师、班主任应具备的素质与能力，缩短新教师的`角色转换期。而通过此次培训，也确实达到了这样一个目的。几位资深专家及教师的讲座也为我将来的工作初步地指明了方向，使我明白教师这个职业的沉重份量，对我日后的教育工作有很大的意义:朱紫彪主任的讲座让我更了解雨花教育的发展，树立起了一种雨花教育人的强烈使命感。易琳老师的讲座让我在一定程度上提高了朗读与讲故事等语言技能。李程老师和邓东桂老师的讲座让我们学到了如何用心当一位优秀的新班主任。

在此次培训过程中，给我留下最深印象的就是王沛清教授的讲座。在讲座中，王教授首先为我们阐述了大道至简的观点以及教育发展论的教育理念，告诉我们在教育工作中会遇到的四大困难以及怎样把教育工作做好。通过告之自己的55年的教育经历，让我们对一位老学者顿时肃然起敬，也让我们有了更强的教育使命感。我感受最深的就是：要做一位受学生的教师。我们应该做一名爱心使者，随时向学生播撒爱的种子，让学生萌发爱心的嫩芽，这就需要教师做有心人，密切关心学生的学习和生活。润物细无声，教师爱的语言，爱的行动，能够感化学生的心灵，给学生以自信，使学生取得进步，更能使师生间的关系融洽。

所谓亲其师，信其道。得到教师关心爱护的学生，感受到周围世界的温暖，感受到教师、学校、社会对自己的肯定，因而爱生活，爱集体，对前途充满信心，朝气蓬勃，奋发向上。那么，应该怎样去爱他们呢?我认为教师的爱应该触及学生的心灵。而这种触及心灵的爱，应是一种真爱与博爱的有机结合。

首先是真爱。伟大的教育家陶行知先生有一句名言：捧着一颗心来，不带半根草去。真爱就是这样一种没有任何条件的，发自内心的情感。不会因为学生学习成绩差，行为习惯不好就对他另眼相看，而是发自内心的关爱每一位孩子，对孩子无所求。俗话说：爱要真，心要诚。因此，我们在课堂上应该真心诚意地爱着每一位学生，并且积极地给他们创造不同的机会让他们发表个人意见，并耐心地听取他们的合理化建议。在课后，我将以聊天的形式和他们交心，了解他们的思想动态，用自己的行动打动学生，鼓励他们努力学习。用爱去发现学生的优点。每个人身上都有闪光的地方，缺少的只是发现。星星之火可以燎原，作为教育学生的老师，应该善于捕捉学生身上哪怕是一个小小的闪光点。前苏联著名的教育家马卡连柯也曾经这样说：用放大镜看学生的优点，用缩小镜看学生的缺点。这也就要求我们要善于抓住时机对学生进行鼓励和表扬，让他树立起自信心。只有无条件的爱，才能触及学生的心灵，才能使学生在老师的感召下有所发展。

其次是博爱，博爱就是公平、公正、民主地对待每一个学生，不歧视、冷落学困生。在学校教师对学生的爱不应该是只重优生而忽略差生的爱。一个班中有几十个学生，先天条件、心理素质、文化素养、学习成绩不可能完全一样，总有强弱优差之分。有些教师重视的大都是冒尖的尖子生，由于应试教育的泛滥，片面追求升学率，不少教师总是比较喜爱品学兼优的学生，少数开学有望尖子平时对他们总是给予更多的注意和关心，甚至常开小灶而后进生仿佛早已被贴上了命运的标签，永无出头之日。因此，厚爱尖子生，关注中等生的发展是教师必须坚持不懈的工作，而处在最后面的学生，学习成绩差，上课不认真，平淡无奇，毫无出众的表现，有时还会找老师麻烦，他们在老师心目中往往是灰色的，没有任何价值，使得这部分学生长期处于受冷落的境地。

其实后进生因成绩不好已有严重的自卑心理，得不到老师的关爱就会对周围的事物反应冷淡，学习的劲头也不高，参加集体勉勉强强的，他们心里认为没人注意我的存在，干好干坏一样。甚至有时会做一些越轨的行为以引起老师和同学的注意。其实，这些学生最渴望的是得到老师的重视和关心，哪怕是一句简单的表扬，一个关爱的眼神，一声亲切的问候，都会带给他们很大的影响，起到意想不到的作用。所以一个好老师不光要真心诚意的爱学生，还应该公平、公正、民主地对待每一个学生，努力发掘每个人身上的闪光点，真正做到博爱。

大文豪托尔斯泰曾说：如果一个老师把热爱事业和热爱学生相结合，他就是一个完美老师。没有爱就没有教育。从王沛清教授的培训中我深刻的了解到，老师的一言一行，一个微笑，一声问候，一个抚摸，一句赞赏，都应洋溢着对学生真挚的爱。我也知道老师的爱对学生今后的学习，乃至于一生的成长都至为重要，作为老师应充分认识到师爱的神圣，应抛弃旧师者至上的旧观念，走出功名利禄的势利场，立足于平平淡淡的真诚。在教育这方静土中，建立民主、平等、和谐的师生关系，从学习、生活的每一个细微处关心学生，爱护学生，悉心呵护他们的健康成长，这才是爱的真谛。

纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。我们要努力做到学以致用，把责任心体现到工作中去。一切工作都需要实践来证明，在今后的工作中，我将以本次培训精神作为指导，以自己的实际行动，来实现自身的价值。教师的职业生涯是漫长而艰巨的，要快乐的走下去，必须要用自己的爱去温暖学生，用自己的人格魅力去感染学生，用自己的激情和努力去培养学生，做一个合格的雨花教育人。

客服岗前培训心得 篇15

20__年4月16日，我有幸参加了保险股份有限公司为期两天的新人班岗前培训，回首培训过程中经历的点点滴滴，感慨颇多。下面我从以下四点浅谈一下我的个人心得体会：

一、课程紧张而有序，氛围严肃而活泼

第一天上午的培训，是银保的总和合规的总授课。授课中，总以他一贯的激情四射的风格紧紧吸引了大家。从他的讲述中，我对公司历史有了深入的了解：目前正处于高速发展阶段，是保险行业中第三兵团的佼佼者他还谈到了他自己，在短短十余年时间里，怎样从一名不起眼的保险销售人员做到今天，成为生命人寿银保系统的'领军人。他以自己的成长经历，激励在座的每一位学员。他的真诚、坦率、智慧、执着折服了现场的每一个人。

激情四溢、精彩纷呈的课堂还在脑海里缭绕。转眼下午的培训又到了，总对目前保险行业的现状和发展趋势进行了深入的分析和讲解。从他的讲解中，我们认识到了现在保险行业的发展位置、未来的趋势以及保险销售的基本理念。

正所谓：细微之处见风范，毫厘之优定乾坤。成功就是从点滴到点滴的过程。所以，良好点滴的养成对成功是至关重要的。这一点也是我在培训的第二天，总在讲述企业文化中让我体会到的。一个人的辉煌，决不是偶然，决不是一朝一夕的事情，而是经过岁月的千锤百炼和人生的坎坎坷坷。总比别人多付出一点，总比别人多努力一些，总比别人多学习一分，离成功总会近些再近些。

二、态度决定一切，理念产生力量。

做保险就是做事业，我为成功而来，我为理想而来。从培训班一开始我就把它当作我的座右铭，时刻牢记在心，把端正态度作为成功与收获的起步。米卢曾说过：态度决定一切!只有从心里认同了学习的必要性和重要性，才能使行动变自发为自觉，才能产生良好和积极的效果。

课程的第一天我认真思考这样的一个问题：在培训班过程中如何学习，想学到什么，学习后对自己有哪些期望?现在我找到了想要的答案。我觉得，首先要明确目标，树立信心，理论联系实际，严格遵守纪律。从一点一滴的小事情做起，踏踏实实朝大目标走去。一个公司请出多位日理万机的高管为新人授课，这样的机会，人生能有几回?有什么理由不去珍惜和努力呢?积极向上的态度是进步的根本保障，良好的心态本身就是一笔宝贵的财富。

三、对目标执着，才能成功在握

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/936010153110010215