# 服务心得读后感范文通用32篇

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-03-23

*服务心得读后感范文 第一篇转眼间，这一学期的学习课程又即将步入尾声。服务营销学是继大二的市场营销专业课程后，接触到的一份全新的营销理念。服务营销学既是从市场营销学中衍生出来的，又是对市场营销学的拓展。这一门《服务营销学》课程着实让我受益良多...*

**服务心得读后感范文 第一篇**

转眼间，这一学期的学习课程又即将步入尾声。服务营销学是继大二的市场营销专业课程后，接触到的一份全新的营销理念。服务营销学既是从市场营销学中衍生出来的，又是对市场营销学的拓展。这一门《服务营销学》课程着实让我受益良多。我不仅学到老师给我们讲的关于服务营销的很多知识，更重要的是我学到很多书本上学不到的东西。对于老师讲过的一些话我至今还牢记着，比如 “一个人的观念的改变非常重要，有什么样的思想，就什么样的生活，有什么样的选择，就什么样的结果”等等一些让人简单记住又值得体会的语丝。

服务营销要赢在当下，如何赢在当下，成为了我们每个人的目标和思考的问题。如何在服务营销中赢得当下？我个人认为应该做到以下方面：

>一：赢在人心

服务营销，服务的是顾客，营销的是自己。服务营销，人至关重要，员工与顾客决定营销成败。

在提供服务产品的工程中，人是一个不可或缺的因素，尽管有些服务产品可以有机器来提供，但人依旧起着十分重要的作用。一方面，高素质、符合要求的员工是参与提供服务的一个必不可少的条件；另一方面，员工的服务态度和水平也是决定客户对其服务满意度的关键因素之一。考虑到人的因素在服务营销中的重要性，克里斯蒂安·格隆罗斯提出，服务业得营销售由3个部分组成即公司、顾客、员工。由此可见人的因素在服务营销中的地位。可口可乐的总裁曾经说过，即使可口可乐的资产一夜之间全部没了，只要我的员工还在我就可以重建可口可乐。

给予客户优质的服务

企业的竞争策略主要有两种，要么是价格优势竞争，要么是差异化竞争，服务就是一项非常有效的差异化策略。许多企业管理者经常存在一些认识误区：认为提供服务要花费时间、金钱，得不偿失，只有停止服务，才有更多精力去发现和争取新顾客。

事实并非如此。在生活质量和消费水平日益提高的今天，消费者往往欣赏高质量的服务，并愿意一次又一次地回头光顾你的生意，且乐意并主动向别人介绍。营销界有这么一句话“顾客满意他只会告诉8个人，若顾客不满意他会告诉22个人！”所以说世界上好的生意都来自于好的口碑和回头客是极有道理的。就像刘加来老师所说的，口碑有三大好处：不花钱、传播速度快、信用度高。无形中，

企业就通过其收到了便宜而有效的广告效果，从而提高了在客户中的信任度、增加了业务的信誉，同时还获得了更多的客源。

而世界上最成功的公司，都是那些提供最优质服务的公司，比如，戴尔计算机除了其独特的直线订购、按需配置模式外，服务方面的优势尤为明显；麦当劳是全球最大最著名的快餐服务集团，它高水准的品质、服务、清洁和物有所值在全球家喻户晓；IBM公司的信条是：尊重客户，以人为本，无论何时何地都要为客户提供最优质的服务；乔·吉拉德的神奇理念：服务、服务、再服务......

可见，企业要想成功，提供优质服务是必不可少的环节。

>二：赢在定位

服务市场表现为服务消费需求的总和，它包括了各种各样千差万别的需求形态任何一个服务企业，无论其规模有多大，他所能满足的也只有市场总需求中十分有限的部分，而不能满足所有需求因此服务企业在进入市场之前，必须先寻找其目标市场，并确定自己在市场中的竞争地位。一个正确的市场定位，是成功的一半

北极需要冰箱吗？爱斯基摩人告诉你，我们会买！冰箱的功能在于恒定的保持低温。北极不缺乏寒冷。但人们缺乏控制温度的能力。在北极爱斯基摩人刚捕获的猎物，如果没有及时处理，那么不久之后它会冻成和冰块一样坚硬。这个问题困扰了爱斯基摩人无数年，直到有人把冰箱卖到了北极。冰箱恒定保鲜功能处理了这一问题。把肉放到冰箱保温格了，第二天起来，拿出肉，可以做饭了。这一案例，颠覆了传统的观念！无数人跌破眼睛。如果是现在我们可以概括为 “创造需求、诱导需求、满足需求”营销的三部曲。

一件商品或者服务，其价值不在于本身的功能，而在其是否能满足消费者的需求。好的定位告诉你我手中的商品能满足那些人的寻求。不论是把鞋卖给不穿鞋的人，还是把梳子卖给和尚，一个好的定位，“钱途无量”。

既然服务营销在当今社会这么重要那么我们要怎样做好服务？

>一，掌握服务消费者的购买心理。

我们要知道客户掏钱购买的是他想买的东西而不是掏钱。要是作为一名服务营销人员，我们就必须知道客户想买什么而不是毫无目标的推销我们的产品。就比如，刘老师跟我们举得一个例子吧：有人向你买葡萄，问你“老板这葡萄是酸的还是甜的”你答：“甜的”结果人家说“甜的我不要”这就没有掌握消费者的购买心理导致产品买不出去。假如作为老板的你问消费者“你想要甜的还是酸的”那么消费者肯定会回答一个，这样你就可以很好掌握消费者心理根据他的心里你就可以较好的推销出你的产品。但是要想更好的做好营销我们就必须做到，在合适的地点，合适的时间，合适的人，提供合适的产品。

>二，做好关系营销。

首先要想企业做好关系营销理念是少不了的。就拿IBM公司来说吧。IBM公司的关系营销理念是：多花时间让客户高兴。脑白金的xxx也说“永远要做得比顾客的需求更高更好。”所以一个企业要想企业做好关系营销理念是少不了的。其次是满足顾客需要，以顾客需要为始点以顾客满意为终点。做到“以客为尊”.比如，客人来你的服装店买衣服，你开价1000，客人砍400，如果你说“神经病，400哪里能买的到”然后就很很不高兴的少了他一眼不理了，那么这顾客肯定是掉头就走的而且很有可能因为你的态度差以后再以不会再来了，但是如果你说“你在讲个价吧，，我们400块实在卖不来，，我们的房租阿水电阿加上成本都不止这些价了你在出高点”说的时候还面带笑容和和善善的，顾客就很可能因为满意你和善的态度就买下了你的产品。我记得刘老师还讲过，让顾客满意的最高境界是赢得口碑，口碑有三大优点：不花钱，传播快，信用度高。所以在赢得顾客满意基础上我们还要努力朝着赢得顾客口碑再次，获得消费者的忠诚度。顾客与企业之间应该是朋友的关系，这是营销所追求的目标。

>三、做好服务人员的挑选，培训，激励和管理。

有一句话让我印象很深， “现代企业的四大要素：资本是船，品牌是帆，人才是本，文化是魂。”可见人员对于企业来说是多么重要阿。发展企业首先在于发展人，办企业就是办人，企业成败在于人，服务更是如此。只有好人品才有好产品，好服务。所以作为的服务人员的要不断丰富自己的内涵和提高自己的素质。不断丰富知识，树立正确的态度，掌握娴熟的技巧养成良好的习惯。所以说，作为一个服务的人员我们要有丰富专业知识要丰富自己的内涵和提高素养。而作为高层人员则应该意识到像联邦快递总裁所说“我们照顾好员工，他们就会照顾好客户，进而照顾好我们的利润。”只有这样做整个企业才不会失去活力。

>四、做好营销人员互动营销

一个企业的营销人员不会少，可是真正能给企业带来更多利润的只有优秀的服务人员，也只有优秀服务人员才会得到企业更多的重视。刘加来老师说过：“只有练好内功，才能对外进攻。”所以作为一个服务营销人员，要有不断提高自身素养、努力成为一名优秀服务营销人员的自觉。

为成功而打扮，为胜利而穿着。卡耐基说过：“良好的第一印象的登堂入室的门票”。100%的企业也都把“相貌端庄”作为第一应聘条件。所以说销售人员在形象上的投资，是销售人员最重要的投资。处理好自身形象是成为优秀的服务营销人员的第一步。

接着，作为一名服务营销人员应该努力提高自身的专业服务素养。专

业服务素养不仅仅指的是专业知识技能，那是作为一个服务营销人员应该具有的最基本的条件。在这里，他还指，具有强烈的服务意识及良好的服务态度。时刻保持真诚的微笑，细心的发现并了解客户的真实需求、以极大的耐心面对客户的投诉抱怨、以宽容的心态对待客户犯的错误都是一个优秀的服务营销人员该具备的专业素养。只有这样，才能为企业留住客户，才能为自己为企业创造更大的价值。

最后，我想说，每上一堂课，我都会有不同的收获。让我切实感受到了服务营销发展的必然性、重要性以及在服务营销迅猛发展的大环境下，企业与服务营销人员应如何作为才是正确之道。同时也让我明白了作为一名市场营销人员该有的责任与义务。这对我这个营销专业的学生来说，无疑是项巨大的收获。而这对于一个企业、一个服务营销人员来说，也同样有着极其重要的意义。

**服务心得读后感范文 第二篇**

为一名服务社区志愿者，在服务与奉献中，我体验着这份“志愿”的神圣与高尚，虽然活动只是由一些看起来平凡的小事组成。但是这些平凡的点点滴滴都可能对服务的对象产生巨大的影响。甚至在不知不觉中可以起到一个拯救者的作用。当我们奉献自己一份力量的时候，心里会觉得很幸福，觉得终于为社会做了一点力所能及的事情，在志愿活动中找到了自己的价值，志愿者不是单纯的奉献，我们也可以从活动中学到了很多的东西。我就是一个受益者，我明白了很多为人处事的道理，增强了组织能力，锻炼了自己的意志和耐心。我并没有夸大的意思，当你身在其中的时候就会明白，在奉献与劳动中，自己便会不知不觉得成长起来。社区志愿者服务活动，是近年来各地新兴的一项公益事业，要做好这项工作，作为服务社区的大学生我们更要紧紧围绕构建和谐社会的主题，营造奉献、友爱、互助、进步的时代新风，建立并完善进社区下基层志愿者服务组织向规范化、制度化、经常化发展，从而全面提高我们的综合素质。

作为一个志愿者，在助人的同时，也是自助。在使其他生命活出色彩的同时，志愿者也可以从中得到思想上的升华，学会与人沟通，学会关爱他人，也更深刻地领会到生命的意义。而且，志愿者的活动，也为我提供了一个接触社会的机会，提供了一个锻炼自己的机会。让我们为这一事业来奋斗吧！让我们这些新时代青年来担负一些微弱的社会责任。奉献出一点微光。

**服务心得读后感范文 第三篇**

寒假，我到我所在的技术服务中心帮忙，进行社区服务。从到，一共七天，我每日都去技术服务中心帮忙，帮那里的工作人员整理资料和文件，走访人民群众，解社区居民的生活状况。

刚开始，我并不适应那里的工作，觉得很无聊，很没用。但是，透过与当地居民和工作人员的接触，我逐渐解到这个社区服务的乐趣。我知道如何整理资料，如何照顾老人，如何体贴他人，也知道成年人的艰辛、发奋――这一切的一切，若是没有走出家门，参与服务，就不会体会到的。

透过这次社区服务，我提高社会适应潜质和运用知识解决实际问题的潜质，增强社会职责感和使命感，也扩大视野，对自己有清醒的定位，不仅仅发现自己知识结构中欠缺的一面，也感受到现实和理想的差距，这对我们的学习、生活和工作都有很大的启发。

比如说，技术服务中心的资料总是井井有条，分类整齐，透过那里的阿姨的言传身受，我知道学习就应也像整理资料一样，每一天都就应按门按科地把知识梳理一遍，这样，不仅仅有利于查找，而且还有利于记忆。不只是学习，家里的一切也应当是这样，书籍、衣服、玩具等等。

透过这次的社会实践，让我学会很多东西，我深深地感受到一个人在工作岗位上的那份热情。正正因如此，我才渐渐地懂得一个道理：要创造自己的事业，就务必付出加倍的发奋，凭着一个人对工作的执，坚定的信念会指引着他走向完美的事业之路。

在实践的这段时刻里，我透过自己的发奋奋斗，体会到工作中的酸甜苦辣，这时才发现自己是最幸福的。正因我还在学习的阶段，还没能真正地接触事业，没能真正地解到工作的难处和辛苦。

想起来，还是觉得自己此刻还是不错的，能在这么好的环境下读书，为以后的工作打下基础，只是，我觉得个别惭愧，都怪自己不够争气，不珍惜这好的时刻和机会去好好读书，整天都无所事事，在家里一点事也不会做。是这一次社会实践给我学习的机会，同时也给我一次记忆深刻的经历。

在实习的过程中，我认真、负责地做好每一件自己该做的事，对自己产生，都得到一个满意的答案。原本以为自己已经学会一些基础的知识就够用，可到实习的时候才知道原来自己要学的东西还有很多，以后自己要走的路还很长，不能只安于现状，必须要奋勇直前。人是在不断前进中成长起来的，虽然会有很多坎坷，但总是会有办法解决的。做人不怕失败，最怕失败后永远不能站起来。必须要坚信自己，正因我总是对自己说“勇敢点，挫折？怕什么，风雨过后必须会有彩虹的”。于是，我便有着一个坚定的信念，那就是克服自己在成长中的困难，坚定不移地朝着自己奋斗的目标前进。

半个月的社会实践虽然比较辛苦。是庆幸？还是依恋？回想起来，才发觉，原来乏味中充满着期望，苦涩中流露出甘甜。

透过本次社会实践活动，一方面，我们锻炼自己的潜质，在实践中成长；另一方面，我们为社会做出自己的贡献；但在实践过程中，我们也表现出经验不足，处理问题不够成熟、书本知识与实际结合不够紧密等问题。我们回到学校后会更加要珍惜在校学习的时光，发奋掌握更多的知识，并不断深入到实践中，检验自己的知识，锻炼自己的潜质，为今后更好地服务于社会打下坚实的基础。

机遇只偏爱有准备的头脑，我们只有透过自身的不断发奋，拿出百尺竿头的干劲，胸怀会当凌绝顶的壮志，不断提高自身的综合素质。

**服务心得读后感范文 第四篇**

看了一本关于“海底捞”的书，书上写的很多东西都让我很感动，海底捞的员工都是从最基层走出来的人，没有太多文化，不认识很多的字，可是，他们却用自己的坚持和对工作认真的态度创造了餐饮界的一个神话。

“海底捞”董事长张勇在北大讲海底捞时，有一个在外企打工的mba学生问道：为了听你讲课，我特意去海底捞吃了两次火锅，每次我都问服务员同一个问题，你们这么热情，为的是什么?几个服务员都说，为了你能再来我们海底捞。我说，我再来，和你们有什么关系?他们说，海底捞生意好了，我们就好了!

一句普普通通的话却让我心里很震撼：海底捞生意好了，我们就好了。他们是在为海底捞工作更是在为自己工作呀，他们把工作当成自己的事业，以饱满的热情投入到工作中。

生活中，我们有近一半的时间都是在工作，它就像一个雕塑品，美好、丑陋完全由我们自己把握。如果一个人的工作只是为了谋生，只是为了获得薪水，其他的一无所知，那即使是你最喜欢的工作，也无法保持对工作地热情。可是，如果你把工作当成自己的事业，全身心投入到工作中，生活积极，工作主动，即便是不喜欢的工作，你也会热爱它。你对工作地热情越大，工作地效率就会越高，收获到的也会越多。

工作就是事业。为工作也是为自己。“今天的工作就是昨天的积累，明天的成功有赖于今天的努力。”把工作当作自己的事业，对工作负责，对自己负责。我们相信：不只“海底捞”可以创造奇迹，我们也可以。

**服务心得读后感范文 第五篇**

时光飞纵，转眼在口腔科工作两年了，在这两年中让我学到了很多知识，特别是我的良师益友护士长，每一次的谈话和沟通，我都深深地印在脑海！我知道自己有很多不足的地方，但是她对我的淳淳教导，让我深刻地认识了自己，让我懂得作为一名护士真正要做的是什么？对于这次的自我工作总结，我不知从何说起，也许是因为自己一直以来没有做出真正的成绩而感到内心的羞愧吧！

关于优质护理的开展，我个人也只是机械性地做好平常的工作，工作之余也没有去多想，然而时间的脚步总是永不停歇，对于自己的工作我应该有一个规划和一种不断地进步的思想。我很庆幸在护士长耐心的领导下，让我重新找到了自我，让我的内心有了一种强烈的渴望，让我燃烧起对工作的热情，让我有一股冲劲了??

当护士长实施责任护士责任到每一个人的时候，我第一次感受到自己成为一名责任护士的重要性，对于这份全新的挑战我开始有压力，也许是经验不足的原因让我内心多少有点惶恐不安吧！但是对于这份工作我有信心去胜任，对待病人，更多的时候是当做自己的家人一般，我以笑脸相迎，每一次进入病房关心和看望他们的时候，那一声“小张”让我倍感亲切，我相信只有默默地付出才会得到同样的认可，人与人之间的感情是相互的，更何况我的工作是一名护士，护士的职责就是关心呵护他们，让他们在住院期间能感受到温暖、感受到爱！以前我不懂得怎么样和病人去相处，只是把工作当成一种任务，任务完成就没有后续思想了，然而时间能让一个人成长起来，所以我渐渐地改变了自己，改变了对病人的态度，更多是关心和疼爱！每个人都有生病的时候，当一个人因生病感到痛苦的时候，他内心渴望的是什么呢？他会强烈地渴望自己从痛苦中快速地挣脱出来，但是这种痛苦更多的是希望有一股精神力量支撑着自己，而我们护士却是他们强大的精神支柱！我们要让他们感受到爱的力量，感受到我们无私奉献的精神。所以优质护理的开展的目的也就是让我更加明白护理的意义，更加地让我懂得用自己的爱心去服务好每一个病人！

或许我现在做的远远还不够，但时间会让一个人沉淀，会让我明白活着是为了什么？活着不仅仅是为了自己，而是用自己的那份的爱心去感染身边的每一个人，只有当自己真正用心了才会做好每一件事情！所以对于这次优质护理的开展工作，我要做到心中有工作，心中有病人，从内心深处去认识自己，寻找自身的缺点，不断地改进自己！当内心升华到一定的高度得时候，我才会做的更好，才会让每位病人满意！

**服务心得读后感范文 第六篇**

从优质服务开展以来，很多让我发自内心的感受和想法。每个人也为其自己对优质服务的理解而作出了自己特色的优质举措。而我觉得加强沟通是共建和谐医患关系的重要内容之一，因为沟通是架起医患关系的桥梁，作为医护人员应主动营造医患双方相互尊重、相互沟通、彼此配合和共担风险的医疗氛围。

首先，要建立医患信任关系。尽管医患关系不和谐的成因有多种，但医患之间缺乏真诚的信任仍是主因。目前，因为种种原因，不能满足患者对多元化医疗服务的需求，使患者信任度降低。建立医患信任的主导是医护人员，只要我们切实转变服务意识，做到认真诊疗、合理用药，帮助患者早日康复，才能在工作中偶有失误的情况下，也能得到患者的理解。

其次，医务人员须与患者真诚沟通，。因医务人员不愿与患者沟通，或者不会沟通、沟通不到位而引起的医患矛盾占绝大多数。所以，改善医患紧张关系，应从规范我们的行为入手，强化医务人员的沟通意识，掌握沟通技巧，真诚与患者沟通。医患沟通并不复杂，只要在患者就诊、住院、检查、出院或存有异议时，多说一些安慰、解释、鼓励的话，就可以收到良好的效果。

第三，医务人员的责任意识要通过细节服务来体现。由于医疗服务维系的是患者身体健康和生命安危，医务人员对工作忙累不应有任何抱怨。因此，应强化医务人员的责任意识和服务意识并要从点滴做起。

**服务心得读后感范文 第七篇**

随着各个行业之间的竞争越来越激烈，特别是我们供电行业，谁有先进的信息技术、科学的经营管理方式、独具特色的企业文化、超值的优质服务，谁就会在竞争中立于不败之地；否则就会在竞争中被淘汰。从中我们不难看出，企业文化和优质服务对于供电事业来说意义重大。我们唯有创建自己独特的企业文化，提升我们的核心竞争力，提供超值的服务来满足顾客日益增长的需求，挽留顾客，我们才有立足之地。

从这次优质服务学习中，我清晰的明白了什么是服务？服务就是用服务者的脚去穿顾客的鞋子。也就是说我要站在客户的角度想问题，满足顾客的需要，这就是服务。而如何为客户提供优质服务呢？这就需要我有具备良好的服务意识和职业态度，做到五勤：眼勤、嘴勤、耳勤、手勤、腿勤；四好：职业形象好、服务态度好、服务技能好、回答问讯好；三不怕：不怕脏、不怕累、不怕烦；学会感激体谅客户，一切为客户着想，洞察先机，将最优质的服务在客户表达前完成。

通过本次的学习，了解客户需求的分类，不同客户在不同情况下的不同需求，并学会通过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。通过学习服务的标准与技巧，了解了供电行业工作程序，和遇到特殊情况（如：客户投诉）时的处理技巧。我明白了微笑的作用和意义，同时深刻的认识到，一个优秀的企业的员工应该具备良好的个人形象，用举止、工作及日常礼仪来规范自己的行为，使我时刻保持专业、优雅的气质。学会了沟通的三大技巧（观察、倾听、语言），明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用爱心和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。这简短的七句话正是我本次学习最深刻的体会所在。

短暂的学习虽然已经结束了，但是真正的考验对我来说才刚刚开始。在以后的工作中，我将一如既往本着电力人的勤奋、忠诚、严谨、开拓的精神，将我所学到的先进的服务理念来武装自己的头脑，用积极、良好的心态面对工作，以优雅的职业形象为客户服务，通过不断的学习提升自己的业务技能和服务技巧。

放眼世界，展望未来，在未来社会的竞争中，我将以崭新的姿态面对挑战，在经营和服务过程中，摆正好自己的心态，用微笑和宽容对待客户，用爱心打动客户，用优质服务创造电力灿烂辉煌的未来。

**服务心得读后感范文 第八篇**

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

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，给周围的气氛增添了温暖。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颠。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。微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。笑迎天下客，满意在我家，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。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。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。微笑是对客户最好的礼遇和尊敬!也是员工优质服务的最基本的表现!只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一步让客户将心中的需求完全说出;我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求;针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到\_\_信用社接受我们的服务。

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。

**服务心得读后感范文 第九篇**

作为XX超市的一名员工，我感到很荣幸，通过这一年的接触我觉得我来的目的不仅是为了挣钱，更多的是责任和使命。记得刚来那会儿，我眼中的XX超市和其他超市没什么区别，但随着时间的推移，我才慢慢的明白我们是人性化的管理。员工与员工之间、领导与员工之间配合的是那么的默契，从报货、来货、退货，每一个细节员工们都能积极去完成，认真的落实，把大家的事当成自己的工作，把大家当成小家，有忙一块帮，有活一起干，久而久之形成了一种良好的卖场风气。

来XX超市至今已有一年多时间，就我个人而言我觉得我们的工资在同行业中占优势，从原来的400元到现在的700元。在没涨前我们大家都觉得不可思议，这幅度太大了吧?公司会落实吗?事情证明这是真的，公司既然这么重视，我们除了履行自己的责任还能要求什么呢?对我们而言，既然拿了这份工资就要对得起自己得这份工作，我们应该本着努力学习、善于创新、热情友好、文明礼貌、真诚公道、以诚赢客、团结协作、顾全大局的职业道德等基本规范，努力把工作做的更好!

在XX超市这个大家庭里无论你是一名零售新兵，还是一名经验丰富的行家，只要你通过自己辛勤的努力和充满激情的工作，XX超市都会为你提供一个施展才华的平台，而此过程中你所学到的东西是用金钱买不到的。

纵观XX超市的发展历程，它始终秉承着“为顾客创造价值，为员工创造机会，为社会创造效益”的经营理念，始终坚持以“顾客和客户都是我们的上帝”为服务理念，脚踏实地、勇于进去，希望通过我们努力，不断提高我们的经营业绩，不断增加XX超市的收入，让XX超市的连锁经营之路走的更宽更广!

**服务心得读后感范文 第十篇**

我局全体人员集中学习了县委十次党代会精神，开展了勇当“五个表率”、建设“五个枣强”的大讨论活动，并观看了“发飙女警”警示案例。透过学习讨论，我总结了以下几点心得体会。

>一、加强思想政治理论的学习和业务知识的学习。

加强对国家、省、市新形势下，所制定的路线、方针、政策的学习，跟着形势走，在工作实践中加以利用，政治理论知识是干好本职工作的基础的基础，只有丰富的政治理论基础，才能在实践工作中，少走弯路。利用一切时间学习业务知识，学习《就业促进法》、《社会保险法》和《失业保险条例》，熟悉精通自己工作的业务知识，为群众搞好服务。时刻遵守局机关制定的各项规章制度。

>二、认真履行好岗位职责。

无论做什么工作，从事什么职业，都要把全心全意为人民服务装在心间，只有心中有了人民，你在履行岗位职责中，就不会存干好干坏都与自己无关的想法。其实我认为干工作就是认真履行自己神圣职责，不徇私情秉公办事，个性在劳动部门工作就应把群众随时装在心间，站好岗，履行好职责，勤勤恳恳工作，认认真真做事，对得起自己从事的职业。

>三、努力提高服务水平。

提高自己的素质，时刻认清自己的位置。劳服处工作繁琐，涉及面广泛，和下岗职工、失业人员等弱势群体打交道比较多，我要时刻提醒自己要把来访群众当作自己的亲人朋友，时刻笑脸想迎，给他们一个座位，沏一杯温暖的茶。耐心细致的解答国家的政策法规，使群众尽量得到满意的结果。

>四、认真观看类似“发飙女警”这样的警示教育案件。

我觉得有时间或抽出必须的时间观看违法乱纪警示教育案例，对自己是有好处的，会起到警钟长鸣，警示教育的作用。透过观看，自己就有的放矢，少走弯路或甚至不会走弯路，因为案例经常会提醒自己，让自己摆清位置。

总之，提高服务水平，转变工作作风，加强自身素质，才能为我局在“十二五”发展中贡献出自己的一份力量。

**服务心得读后感范文 第十一篇**

人们常说，劳动是伟大的，是光荣的，没有劳动就没有这个丰富多彩的世界。也就是说，只要是劳动，不论是什么劳动，都是光荣伟大的。

20xx年12月份的一场大雪，给我们带来了快乐、喜悦，但同时也给我们的出行带来了诸多的不便。这周的劳动课，我们化工五班不畏严寒，挥舞着铁锹、扫帚，清除校园道路上的积雪和结冰，为我们的出行开辟出一条道路来，免除了同学在校园雪中行走的艰难。在这次扫雪中，使我体会到了集体的力量、集体的温暖，也让我亲身体会到了劳动的光荣感。经过这次的劳动课，让我对劳动有一个更深入的认识，让我亲身体会到了劳动的艰辛和劳动的光荣。劳动也同样加强了我们的劳动观念，帮助我们树立正确的人生观、价值观。

处于这个时代的我们，大多都是独生子女，父母对我们的宠爱，使我们对劳动的概念了解肤浅。这次劳动课，老师有意识地组织了我们去参加力所能及的劳动，让我们亲自体验劳动，也让我们对劳动有一个更深入的认识，

虽然劳动时感到很累，很冷，但是这次的劳动也让我明白了劳动的重要意义。在竞争如此激烈的今天，对于我们这些在校的大学生们，独立的培养和社会的洗礼是多么的重要。在这个更新速度超快的今天，如何适应社会也是我们即将面临的问题。我们应该做我们力所能及的事情，从小事做起、从我做起，不辜负家长和老师对我们的期望。

**服务心得读后感范文 第十二篇**

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。要想赢得客户、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急？如果是我家的排水管堵塞，我窝不窝火？如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦？往往客户的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；

只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给客户，对客户多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理人员对业主的关怀。

**服务心得读后感范文 第十三篇**

后勤服务是学校教育的重要组成部分，在日常的管理中，不断增强后勤人员质量意识，以实际行动提高后勤服务质量。

>一、自主开展工作意识

学校要求各工作人员要明确职责，各司其职，做到不等不靠自主开展工作，做到什么时间干什么事情，按照各自的工作程序自主开展工作。

后勤管理坚持一个基本管理理念——“尽量做到无为而治”。管理者“无为”的目的.是让工作人员“有为”，是给工作人员适当的工作空间，让他们在职责范围内自主地开展工作，减少工作的依赖症。管理者安排督促让工作人员干某件事情，让他必须怎么干某件事情，在一定程度上会限制工作人员的工作思维，而且在一定程度上会使他们逐步失去工作的主动性，会使他们养成工作的惰性和依赖性。 管理的无为激发了工作人员的自主性，例如：刘传胜同志负责用电管理，他会根据季节变化适时的调整学校内的照明时间。孙怀滨同志负责学校的绿化工作，他会适时地进行浇灌、打药、除草、剪草、修剪苗木。今年春天，当天气较热时，早晨一早就会看到孙怀滨同志在清除杂草，捕捉黄杨苗上的杨尺蠖。

>二、服务的质量意识

在平时的教学服务工作中，要求工作人员做到时间观念强——不拖拉，不推诿。做事干净利落，不留尾巴，维修维护中产生的垃圾及时清理。工作时要分清轻重缓急，影响安全的、影响教学的、影响师生正常生活的维修维护工作要放在第一位来处理。

>三、节约成本意识

在维修维护过程中做到不浪费、不破费。例如剪草机的保养维修自己能完成的绝不找他人；今年春天，后勤人员用近一周的时间栽种红叶小檗、小龙柏、黄杨等树苗1712棵；每学年冲厕所4---5次，节约资金近3000元。

>四、工作创新意识

在平时服务工作中，会发现有的设施易损坏、不便于维修或维修成本高的情况，要求总务人员要根据实际情况进行创新改进。例如：

>五、工作的享乐意识

后勤服务工作杂而乱，且有些维修维护工作又脏又累。在平时的工作中，学校通过会议等形式引导工作人员看到自己的劳动成果给校园带来的变化，享受其中的快乐，让他们认识到自己工作的价值。

**服务心得读后感范文 第十四篇**

为深化“以病人为中心”的服务理念，强化基础护理，提高护理质量，xxx新提出了“优质护理服务示范工程”活动，主题是“落实基础护理，提供满意服务”!我们消化内科也开展了优质护理服务，作为科室的一员自然是感受颇多!

优质护理服务的开展拉近了护士与病人之间的距离，让关系更加的密切，更加的亲近，墙倒下了却变成了桥，一座通往彼此心灵的桥，让护士的角色更加的深入到每个病人的心里，我们的工作不再是单一的打针发药，还有更多的看不到的工作，需要用爱心，用关心，用耐心去完成我们用实际行动演绎我们的优质护理服务，每天早上交班后，我们微笑着来到病房做晨间问候和护理，病床前护士一句轻柔的问候;“昨晚睡得好吗今天看起来气色不错!”为患者和家属带来真挚的问候，并为每位病人整理床单位，病房等，对病情重且生活不能自理的患者，我们早早来到病房，为患者翻身及按摩，像这样的病人住院时间长，私人物品也就特别多，为此我们一遍遍帮他们整理，保持病房整洁，对生活自理的病人我们做的更多的是健康教育，从入院直到出院，护士们始终和患者及家属们进行温馨的交流，认真倾听着诉说，对生活不能自理的病人。

我们定时协助他们翻身拍背，加强肢体功能锻炼，认真讲解功能的重要性，取得患者配合，输液时护士不断地巡视病房，主动积极地协助患者提瓶入厕，及时更换液体并且详细地告诉患者每一瓶药的功效和使用目的，患者心中的恐惧不见了，出院时护士进行出院指导，详细交待出院注意事项，复查时间，出院流程等等，虽然每天工作很辛苦，但当看着患者舒适地躺在整洁的病床上，大家一天的劳累全部烟消云散了，在病人多，护士人员少的情况下，我们依然加强了晨晚间护理，每天除了按常规做一些简单的生活基础护理：打水，剪指甲，洗头，皮肤护理等，且进行了每日护理工作量的统计，不断完善，以求做得更好，为此也提高了服务质量，病人满意度大大提高。

在开展优质服务示范病房活动中，我们获得了病人的好评，但仍需继续努力，尽力做到住院病人少陪护，无陪护，陪而不护，进一步深化“以患者为中心”的服务理念，朝着“让患者满意，社会满意”的目标不断前进，将“优质护理服务示范工程”活动持之以恒地开展好，让患者真正得到实惠，取得让社会满意的效果。

在优质护理服务上我们还有很长一段路要走，但我相信，以后我们会走得越来越好。

**服务心得读后感范文 第十五篇**

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。作为工作在第一线的银行柜员，我们的一举一动代表着银行的职业规范，会给客户留下最直接的印象。 首先，要注重细节。例如我行规定的“柜员七步法”看上去简单易操作，但是贵在坚持，贵在规范，贵在养成习惯。并且，也恰恰是在这样的细节处，更能给客户以良好的服务体验，让客户体验到更加温馨、更加规范快捷的金融服务。规范化的优质礼貌服务，不仅仅是一种规章制度，更是展现一个大行精神状态、员工素质的窗口，合适的礼貌用语、规范的服务动作，不仅仅可以给客户舒心的服务体验，也可以体现我行优秀的职业素养，从而让客户更加信任我行，更加认同我行的金融产品和业务渠道。

其次，在做好这些细节的基础上，要做到以客户为中心的服务。服务要因人而异，视情况而定。要准确快速的分析每一位客户最直接最强烈的诉求——有的客户要求的就是快速准确的办理业务；有的就要求更全面更彻底的金融服务。只有了解了每个客户最直接最强烈的诉求，以此为基础进行有针对性的服务，才能达到事半功倍的效果。就比如，有的客户赶时间，那就需要柜员更高效的办理业务。而有的客户不赶时间，却有很多的金融业务和金融知识需要咨询，那就需要柜员有足够全面的业务知识，并且有足够的耐心。而不论是哪种服务，都离不开过硬的业务知识和专业技能。

现在银行业发达，同行业的竞争对手林立，行业间竞争激烈。在金融业务范围相差无几的情况下，服务的力量就不言而喻了，毫不夸张的说，可能员工的一个眼神一个手势一句话就能带来一个客户，也可能损失一个客户。所以说，做好服务，是我们最基础的一环，也是最重要的一环，是一切业务拓展的基石，也是维护客户的保障。

**服务心得读后感范文 第十六篇**

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了预备教师应考以及公务员考试，我决议找一个作业做着预备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时分，有人叫着了我，回头看是两位美丽的姐姐，是一家美食山庄在招聘效劳员。在我的潜意识里，效劳员是一个辛苦又不被尊重的作业，一贯没有意向做这样的作业。之后成了我上司的美丽姐姐说的一句话打动了我，她说，这个职业尽管很吃苦，可是能够和很多人触摸，你作为一名未走上社会的学生，能够快速的训练你多方面的潜力，所以决议去试试。

常常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不礼貌行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的榜首印象很好，装饰不艳俗，作业人员打扮洁净得当，地上卫生洁净，桌面洁净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有本质的人。所以和山庄定好作业协定。

万事开头难！榜首天，在领班时间短的交代式培训后。我的作业是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配作业的时分因不明白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，同时还得清楚的记取哪一道菜是哪一号桌的，并通知上菜的效劳员。榜首天，由于对餐厅的菜名菜品只是在培训的时分看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师通知是什么菜名后走一段路再记取是它是哪一桌的。可是，由于是上菜的效劳员报菜名，我就看着菜样貌记取是哪一号桌的，再通知上菜的效劳员。

最后做完了榜首天，第二天照样去上班，司理特性来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决议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，开端学习上菜，感觉是，越做越学越简略。

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

我又开端学习包房的摆台，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。在刚开端的时分，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不明白我到底在问什么。越做越学越简略，到最后我能在二十分钟内擦洁净转玻并摆好十人桌的一切餐具。然后擦餐具，预备茶水，预备香巾，一件一件有条不紊的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得留心荤素调配、菜盘高低调配和炒菜汤菜凉菜的调配问题。效劳得留心主宾位、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，每一天都是进步。

餐厅是一个人际交往超多会集发作的场所，每一个效劳员每一天都会超多的客人进行广泛的触摸，并且会依据效劳而与客人发生多样的互动联系，妥善地处理好这些联系，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运营的继续兴隆和餐厅的宣扬、传播起到不可估量的作用。对客人的效劳，我的体会是：做为效劳员要留心语气的自然流通、和蔼可亲，音量适中，在语速上继续匀速，任何时分都要心平气和，礼貌有加。那些表明尊重、谦善的言语词汇就应时时挂在嘴边，如“您、请、抱愧、假设、能够”等等。并且，我认为，浅笑是效劳进程中交流最好的工具和最必要的工具。另外，效劳员还要留心表达机遇和表达目标，即依据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行恰当得当的表达。在运用言语表达时，需求恰当地运用身体言语，如运用恰当的手势、动作，与口头表达言语联袂，共同结构出让客人易于理解和满意的表达空气。能够长于把客人的潜在需求一眼看透，是效劳员效劳进程中最值得肯定的效劳身手。这就需求具有敏锐的调查潜力，并把这种潜在的需求变为及时的`实在效劳。比如说，客人喝酒到结尾的时分，自动问询是否打饭，或许是否考虑面食，或许是否需求加几样小菜。而这种效劳的带给是一切效劳中最有价值的部分。调查潜力的实质就在于长于想客人之所想，在客人开口言明之前将效劳及时、稳妥地送到。

效劳中突发性事情是屡见不鲜的。也曾发作在我的身上。在处理此类事情时，我觉得就应应当秉承“客人永久是对的”主旨，长于站在客人的立场上，设身处地为客人考虑，能够作恰当的让步。特性是责任多在效劳员一方的就更要勇于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是效劳员的确做得很不好的时分，该诚实的道歉，如果有时分是一些小错误，用幽默得当的言语来道歉能让客人更简略原谅你，并融造出一个客人与效劳员间简略融洽的空气。比如说，有一次我站在开关周围不留心就把开关碰关了，我立刻说，不好意思，并浅笑着说，没联系，黑暗是暂时的，光明是永久的。一般情况下，客人的情绪就是效劳员所带给的效劳情况的一面镜子。当情况发作时，效劳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，这既是充沛发掘效劳空间利用潜力的重要办法，也体现了效劳员的主人翁意识，自意向客人带给效劳的需求，长于抓住机会向客人推销餐厅的各种效劳产品、效劳设施，充沛发掘客人的消费潜力。为此，效劳员应当对各项效劳有一个通盘的了解，并长于调查、剖析客人的消费需求、消费心思，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充沛的知悉和销售。

做效劳员尽管很苦，仔细去发现问题，便能获得很多名贵的财富，这些财富是终身受用的。这份作业带给我的不只仅仅是一份工薪，不只仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是潜力的训练，言语潜力、交际潜力、调查潜力、应变潜力和营销潜力都在效劳员这一主角中得到有必要的训练与提高的。

**服务心得读后感范文 第十七篇**

我们只有一个地球，以往的发展使人类获得了巨大的特质和精神财富，但是人口的过速增长及环境利用的无序、无度又使人类的发展陷入了前所未有的困境，不仅社会经济受到影响，还危及人类自身的生存安全。作为发展中的社会主义国家，我国人民在现代化建设的过程中，面临比世界其他国家更为严峻人口、资源和环境形势。沉重的人口负担，人均资源不足。环境状况恶化，严重影响着党和政府发展经济的宏观决策，也影响着人民群众生活水平的提高，成为制约我国社会主义建设的首要问题。政府大力加强对环境保护的宣传力度以提高公民对于环保的意识，作为当代大学生更是义不容辞一件小事

一个夏日炎炎的正午，太阳无情地炙烤着大地。我在学校遇到一个老人,她正在吃力地捡着垃圾。

她小心翼翼地把同学们扔掉了的废指和水瓶只捡起来。太阳那么大，她真的好可怜啊！

看着这为老人家辛苦地捡着垃圾，我的心里真不是滋味。于是，我就想方设法地帮助她。

我边走边想：有什么办法可以帮助老人家呢？想着想着，我的右脚突然踢到了一个塑料瓶。我顿时眉开眼笑，火速拿着瓶子朝老人家捡垃圾的发祥走去，可是，当我走到那时，老人家已经走远了。

我望着老人家瘦小的身影，心里久久不能平静！

**服务心得读后感范文 第十八篇**

当我干上酒店服务员这一职业时，就懂得微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报。

前厅是我们服务的窗口，我的岗位是大堂副理，主要负责前厅的管理、宾客的接待和突发事件的处理，每一天以笑脸迎接每一位宾客和同事是我最基本的原则，当宾客看到我们热情的笑脸，才会在酒店住得开心，过得愉快，员工也会被微笑所感染。当工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再有任何困难都会克服。

微笑不仅仅仅是一种表情的展示，更重要的是与宾客在感情上的沟通，当我们向宾客微笑时，我们要表达的意思是“见到你很高兴，愿意为你服务”，微笑体现了这种良好的心境。当然微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而是要体现到行动中能够真诚地为宾客服务。试想一下，如果服务员只会微笑而对宾客心里有什么想法，什么要求，一概不知，一概不问，这样的微笑又有什么好处呢所以微笑服务是在感情上把客人当成的朋友、亲人，与他们同喜、同忧，成为客人的知心人。曾有人说过微笑是一种神奇的电波，它会使别人在不知不觉中同意你，你的成功与失败与微笑有绝大的关系。

微笑给予人和善，给予人温暖，慷慨地给予人微笑是成功的秘决之一。微笑是一种廉价的投资，简单、容易，不花本钱而行之久远。所以，无论何时、何地，我都会微笑地应对生活。

**服务心得读后感范文 第十九篇**

随着时代的发展，环境的变化，银行业逐渐从金融行业走向服务行业，作为一名临柜工作人员，更应该清醒地认识到服务的重要性。在当今这个高速发展充满了同业竞争的时代，服务质量是银行竞争力和软实力的重要体现。

我是一名刚加入银行业的临柜人员，经过两个月的实习，我不仅认识到专业技能的必要性，更是明白了服务的重要性。近期，由于“财政惠农一卡通”集中的的“换折配卡”工作，银行大厅里办理业务的客户总是满满当当。客户的到来让大厅里多了几分欢笑、多了几分“烟火气息”，作为柜员的我既欣慰又倍感压力。欣慰是我看到福泉农商银行作为地方金融企业，受到广大客户的认可和支持，满满的厅堂，就是满满的信任；压力是因为换折配卡及关联业务办理的时间较普通存取款业务办理的时间要长，导致客户的平均等待时间增加，客户难免会在等待中产生焦虑情绪。每每抬头看到等候区的客户直勾勾看着我的时候，我都巴不得自己能有三头六臂，以光速办理业务，让客户少一分等待，多一分愉悦。既然没有三头六臂，也没有光的速度，就需要柜员和大堂经理做好客户分流和情绪安抚，这时候良好的服务和有效的沟通就显得尤为重要。

在与客户沟通时要以诚为先，用心与客户沟通就是站在客户的角度想问题。除了灿烂的微笑、礼貌的问候，更重要的是急客户之所急，解客户之所难。大堂经理主动上前询问客户所需办理业务的种类，指导取号、填单等业务流程，及时进行客户分流，缩短客户等候时间；帮助客户照料安抚小孩、在冬日里递上一杯热饮、搀扶年迈的老人，帮他们系上脱落的鞋带等，这些看似微不足道的动作，都是用心服务、用诚服务的点滴。作为一名柜员，在为客户办理业务的过程中则要以客户为中心，以良好的服务态度以及专业的技能水准来为客户办理业务。服务要注意细节，在为客户办理业务时要善于观察客户，理解客户，只有付出用心的服务，才能赢得客户的尊重与理解。现在提倡的微笑服务，不只是一个表情，其实微笑就是一种情绪的流露，假如在客户抱怨时我们仍然能耐心热心的为他们办理业务同时也做好解释工作，以心暖心，我想客户也能理解我们的。

优质的服务并不是卑躬屈膝，更不是简单地遵规章、走流程，而是以客户为中心，设身处地的为客户着想，及时了解客户的需求并且让这些需求得到及时有效解决，让客户感受到被重视被尊重。当客户办完业务离开之时，说一声谢谢，或面露满意的微笑，这就是对我们的服务工作的激励和肯定。对于银行业而言，客户的需求就是市场，让客户做银行产品和服务的主人，让客户选择、让客户满意，就是银行创新产品和服务的出发点。

以诚服务客户，用心服务客户，不断提升我行软实力和竞争力，并以此获得客户的认可和依赖，这是优质服务的目标、是企业发展的目标，更是应该是每一个银行人坚守岗位职责，实现个人价值，以行动来践行的追求。

**服务心得读后感范文 第二十篇**

我行在12月14日上午安排到沈阳参加了明星大堂经理服务经验报告会，这次学习给我的感触很深，让我学习到许多经验。我们是客户进入银行之后接触到的第一位工作人员，其服务直接影响客户对我行的印象。我工作以来，不断加强对礼仪与业务的学习，使其我能向客户提供优质高效的服务。通过参加学习，我总结出以下几点心得：

>一、眼睛要明

作为营业大厅的现场管理者，大堂经理必须眼观六路、耳听八方，时时刻刻关注客户的需求，起到维持秩序、引导分流的作用。当客户进入营业大厅时，大堂经理要以真诚的\'笑容进行迎接，让客户感受到热情的服务。当客户等待办理业务时，大堂经理要关注客户所办理业务的类型，对有不同需求的客户进行引导：对于有信贷需求的，引荐信贷人员接待洽谈；对于持银行卡办理小额取款业务的客户，将其引导至ATM机以减轻柜面压力；对于办理转账、汇款业务的客户，先指导客户在填单台填写好各种单据，避免客户长时间占用柜台。当客户对服务出现不满情绪时，要及时把客户引导至相对封闭的区域，了解客户投诉原因，快速稳妥地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执。

>二、心思要细

首先要细心解答。作为大堂经理，必须具备的一个素质是：熟悉本行的业务流程和金融产品，能够随时解答客户的各种业务咨询。办理贷款需要什么手续？开立银行结算账户需要什么材料？存款利率是多少？当客户问到这些问题的时候，大堂经理要能够热情而准确的给出答案，及时为客户答疑解惑，这样才能够体现出我们银行服务的专业化。其次要细心指导。当客户在填单时遇到不解时，大堂经理要耐心的进行指导，指导时要注意语气与措辞，避免使客户产生不悦情绪；并且一次性要指导完毕，避免客户多次填单。

>三、手脚要勤

首先要勤于问候，当客户在大厅等候时，大堂经理要对客户一一进行问候，为等待时间较长的客户送上茶水、报刊杂志等，缓解客户的焦躁情绪。其次要勤于营销，大堂经理要根据客户的需求对本行的金融产品进行宣传与推介，争取吸取优质客户，增加支行存款。在客户排队等待办理业务的时候，大堂经理可以适时的为客户递上我行的宣传单页，主动地向客户营销我行的金融产品和交易方式，为其当好理财参谋。

大堂经理不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释，我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户，要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

**服务心得读后感范文 第二十一篇**

只有让员工满意才能让顾客满意，只有让顾客满意，才能使企业生存。

今天的药店零售，在医药连锁全面放开短短的十年时间里就把商场十年甚至数十年的经验用尽，目前部分连锁的价格优势已荡然无存，而促销手法也已到黔驴技穷的地步，零售药店，你拿什么去竞争?

当我们感叹海尔的真诚到永远，享受移动的用心沟通，感受零售巨头沃尔玛 的顾客永远是对的，体味麦当劳 的我就喜欢时 …… 我们终于清醒地意识到，无论是制造业还是服务业，无论是国外的还是国内的那些长盛不衰的品牌，无不是拥有优秀的企业文化背景和优质的服务内涵。正是这些优秀的企业，以一切以顾客为中心才创造了它们不朽的品牌和丰功伟绩。

今天的药店零售连锁，已不再是简简单单的价格战和促销战就能决出胜负的，医药零售连锁行业已到了服务取胜，以优质服务为核心的新的竞争阶段。

知微杜渐，未雨绸缪，我们不妨以建立药店的优质服务体系而呕心沥血，大呼疾呼，只有具备优秀的企业文化和企业文化中“顾客至上、顾客满意”的运作体系，才是我们屹立于药店丛林中不朽的丰碑。

没有文化的企业就像没有灵魂的躯壳，不以优质服务作为核心的企业就像没有血液的四肢。

首先，让我们了解一下什么样的服务才是优质服务。

如何创造优质服务，使连锁药店在行业竞争中立于不败之地，并最终成为行业的领导企业，我认为有必要将优质服务作为一项品牌工程来建设。

优质服务是员工、运作系统(作业流程)作为软件建设和卖场形象、服务设施等作为硬件建设，是在为顾客提供全方位的服务过程中让顾客感受到既能满足顾客需求又能让顾客体验到消费乐趣的全面服务质量。

零售行业的竞争从价格战、促销战到服务战。价格战拼的是实力，竞争对手极易跟进，价格战是火拼，伤人也伤己;促销战极易模仿，药店促销较之商场有过之而无不及，促销战是血拼，拼的是资源;而服务战不易被复制，可以作为企业的核心竞争力，使企业保持基业常青。

体现在员工的优质服务：

1 、微笑：微笑是员工在服务过程中最生动、最简洁、最直接的欢迎词。即第一印象。

2 、专业：员工对公司作业流程和各项制度的熟悉程度以及专业知识决定了员工服务的准确性，应通过培训提高员工的服务技能和技巧。

3 、准备：随时准备为顾客提供优质服务，仅有服务意识是不够的，必须有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备。

4 、重视：善待顾客不怠慢。

5 、细腻：善于观察，洞穿顾客消费心理。6 、真诚：发自内心的，并通过适当的语言使顾客倍感亲切。

运作系统(作业流程)中的优质服务：

1 、放心购物工程：不满意退换货、GSP 认证、依法经营;

2 、舒心购物工程：卖场活性、环境舒适、便利;

3 、关心购物工程：送药上门、便民伞、免费检测项目(测血压、身高、体重、测血脂、测骨密度、测血糖等)、休息椅等;

4 、连心热线工程：服务热线、投诉热线、专家咨询热线、质量热线(不良反应监测)、专业咨询热线、活动热线、健康投递;

5 、专心工程：专业、专心、专注;慢性病消费记录(高血压病人健康档案、糖尿病人健康档案、前列腺病人健康档案等)、贵重商品消费记录、个人护理品消费记录。

6 、会员的分级管理：三级管理。

硬环境创造优质服务：商品和环境的活性，通过商品、卖场布置、主题促销活动等为顾客营造温馨的购物环境;通过卖场移动路线、货架管理、商品陈列等适应顾客的消费需求(视觉需求、感知需求)。

销售的产品创造优质服务：流通环节中质量的控制，给顾客提供最优质的产品，不唯贵、不唯贱、只唯对，产品的质量是顾客首选。

服务创造价值，价值催生品牌，让我们携手努力，共创药店优质服务体系。

**服务心得读后感范文 第二十二篇**

为深化“以病人为中心”的服务理念，强化基础护理，提高护理质量，xxx新提出了“优质护理服务示范工程”活动，主题是“落实基础护理，提供满意服务”！我们消化内科也开展了优质护理服务，作为科室的一员自然是感受颇多！

优质护理服务的开展拉近了护士与病人之间的距离，让关系更加的密切，更加的亲近，墙倒下了却变成了桥，一座通往彼此心灵的桥，让护士的角色更加的深入到每个病人的心里，我们的工作不再是单一的打针发药，还有更多的看不到的工作，需要用爱心，用关心，用耐心去完成……

我们用实际行动演绎我们的优质护理服务，每天早上交班后，我们微笑着来到病房做晨间问候和护理，病床前护士一句轻柔的问候；“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”

为患者和家属带来真挚的问候，并为每位病人整理床单位，病房等，对病情重且生活不能自理的患者，我们早早来到病房，为患者翻身及按摩，像这样的病人住院时间长，私人物品也就特别多，为此我们一遍遍帮他们整理，保持病房整洁，对生活自理的病人我们做的更多的是健康教育，从入院直到出院，护士们始终和患者及家属们进行温馨的交流，认真倾听着诉说，对生活不能自理的病人，我们定时协助他们翻身拍背，加强肢体功能锻炼，认真讲解功能的重要性，取得患者配合，输液时护士不断地巡视病房，主动积极地协助患者提瓶入厕，及时更换液体并且详细地告诉患者每一瓶药的功效和使用目的，患者心中的恐惧不见了，出院时护士进行出院指导，详细交待出院注意事项，复查时间，出院流程等等，虽然每天工作很辛苦，但当看着患者舒适地躺在整洁的病床上，大家一天的劳累全部烟消云散了，在病人多，护士人员少的情况下，我们依然加强了晨晚间护理，每天除了按常规做一些简单的生活基础护理：打水，剪指甲，洗头，皮肤护理等，且进行了每日护理工作量的统计，不断完善，以求做得更好，为此也提高了服务质量，病人满意度大大提高。

在开展优质服务示范病房活动中，我们获得了病人的好评，但仍需继续努力，尽力做到住院病人少陪护，无陪护，陪而不护，进一步深化“以患者为中心”的服务理念，朝着“让患者满意，社会满意”的目标不断前进，将“优质护理服务示范工程”活动持之以恒地开展好，让患者真正得到实惠，取得让社会满意的效果。

在优质护理服务上我们还有很长一段路要走，但我相信，以后我们会走得越来越好。

**服务心得读后感范文 第二十三篇**

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性...等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

此刻，当我们最后实现了当初的梦想。可我们又做得怎样样？工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬...其实在生活中，我们每一个人随时随地都应对着别人审视的目光，你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每一天都要应对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改善。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去应对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮忙她们尽快地进入工作主角。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的应对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

**服务心得读后感范文 第二十四篇**

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。

作为一名银行柜台工作人员，应该能清醒地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，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。

“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。

了解不同客户在不同情况下的不同需求，并学会通过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是和用心的在为他们服务，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。并且要持之以恒地做好每一个细节。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，不要总挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

经过几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户的心。

概括起来说就是：

态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。

现在许多行业都在提倡微笑服务，但是许多人不明白微笑的真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，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，是微笑着积极的人生态度的表现，使他们充盈的内心世界真实、自然地流露。

**服务心得读后感范文 第二十五篇**

我一直想做一名志愿者，其实我参加志愿者就是希望能给社会带来多一点的爱。很多时候，我们生活在现代社会总会觉得缺少了爱，缺少了被关怀。尤其是随着人渐渐地长大，接触到更多的人与事的时候，我们的思想就越来越复杂。同时我们会对这个社会越发不满，觉得现代社会就是一个很虚伪的社会。但是其实我们每个人的心中都会有一份爱，是一种对弱势群体的一种无名的爱。我相信凭着这心中的一份爱的种子，从我做起，从我们年轻人做起，我们可以让自己，让别人看到这个社会始终还是温暖的。所以从这方面看，我觉得我们更应该让更多的年轻人加入我们其中。参加协会，我希望得到的只是一份体验。

作为一个志愿者，在助人的同时，也是自助。在使其他生命活出色彩的同时，志愿者也可以从中得到思想上的升华，学会与人沟通，学会关爱他人，也更深刻地领会到生命的意义。而且，支援者的活动，也为我提供了一个接触社会的机会，提供了一个锻炼自己的机会。

青年志愿者活动是微小的，因为它涉及的范围太有限。它又是伟大的，因为他在有限的范围中让老人露出了笑容。让老人们感受到了社会的温暖与自身的价值。同时，它也提升了现代青年的精神道德，培养了现代青年的助人为乐、团结互助的高尚品德。彰显了我们青年的时代风貌和精神风貌。让我们为这一事业来奋斗吧！

**服务心得读后感范文 第二十六篇**

服务是银行立足的基石，优质服务就是做好每一个细节，传递温暖。走进兴蓉支行，客户能感受到我们的朝气和活力，我们真诚的微笑贯穿在每一个动人的故事中。

夏日炎炎，我行迎来了一位步履蹒跚的白发老人，他手里的一袋小零食。进来后直接找到大堂经理珍姐，把零食一包又一包塞到她手里，并连声说：谢谢你们了，你们的服务让我感觉到了家人般温暖!

久而久之，老人和我行的同事都熟络起来。在得知我行端午节会组织存款有礼的活动，就特意带了零食过来给大家。老人家再三表示：“今后有啥业务都到我们这来办理!”这是老人对我行服务的最大肯定!

这其实就是一件小事，但却可以说明很多问题。因为我们平时能为客户做的，也都是些细微的事情。来时一个会心地微笑，一句亲切地问候;离开时一个善意地提醒，一句真诚地谢谢。只要我们坚持做好了这些小事，就一定能赢得客户的理解和信任。

服务无小事，我们就是要坚持从身边的点滴做起，才能做好优质服务这件大事。

**服务心得读后感范文 第二十七篇**

加油站的工作繁杂琐碎，站经理不能事必躬亲领班，就要在关键时刻独挡一面，协助站经理做好各项经营管理工作。

首先做好交接班工作。交接班工作，起到承上启下的作用，交接班工作的好坏直接关系到一天的工作运转及各项事项的对接。所以交接班要做好做细。每次交接班我们都认真的对加油站的物品进行盘点，对油品进行计量，抄表码，清货款，核发票等切实做到交接清楚，责任分明。

每当我们身穿蓝色工作服、头戴小红帽，精神抖擞地迎着车辆时，心底就会涌起一种作为石化员工的骄傲和自豪，并把这种朴素的情感倾注在工作中。“站兴我荣”已成为大家爱岗敬业、默认奉献的自觉行动。

为了给用户创造一个干净的、整洁、温馨的加油环境，在工作间隙，我总是自觉的清扫顾客丢弃的杂物，把加油岛拖得干干净净，并把营业大厅擦得窗明几净；为使厕所保持干净、没有异味，我每隔几个小时就冲一次厕所，把地面清理得干干净净，并洒上84消毒液，受到了顾客的赞扬；为了驱赶嗜睡的困扰，我们常常在夜深人静的时候打扫加油站的卫生，用辛勤的汗水装扮自己的家。

领班的另个主要任务就是协助站经理做好接卸油品工作，接卸过程中，按操作规范要求，做到不发生混油、跑油、冒油、漏油。

第一：准备工作。车辆进站，立即检查车辆安全设施是否齐全有效，并引导车辆到计量场地；

第二：连接静电接地线，备好消防器材，将罐车静置15分钟经计量后准备接罐；

第三：计量检测确认油罐的空容量，防止跑、冒油事故的发生；

第四：核对油品随货同行记载的品种、数量、检查确认电子签封；

第五：解封。登上罐车抽样进行外观检查，做密度、油温；

第六：测量油高、水高。计算出油品数量，超过定额损耗，超出部分由运输方承担；

第七：通知加油员关闭与卸油油罐的连接的加油机，暂停加油作业；

第八：核对油品标识。连接油罐管，司机缓慢开启罐车卸油阀，卸油员集中精力、监视，随时准备处理可能发生的问题；

第九：卸油完毕，登上罐车确认油品卸净，收回静电接地线，消防器材归位，施封电子签封；

第十：与司机共同签字确认，引导油罐车离站。

**服务心得读后感范文 第二十八篇**

我家住在西单，从小我就经常坐一路出行，在我很小的时候就看见一路的售票员用心的服务，用汗水点亮车厢。经常给怀抱我的爷爷让座，那会我就羡慕售票员的工作，我觉得他们就像行驶在公路上的马路天使。那会我就像长大以后做一名伟大的售票员。

现在我是一名402路青年文明号车组的售票员，我在车里用心服务，我在工作中总结了几个微笑几个心。乘客上车下车要用最优美最自然的笑;回答乘客询问要用最诚挚的笑发自内心的微笑，接受乘客意见和建议的时候要用点头而笑，得到乘客的认可时我会甜蜜的笑;用我的微笑感染整个车厢。微笑是一缕春风，一泓清泉，一颗给人温暖的舒心丸，一剂催人奋进的强心剂，在工作中一个微笑，一句温暖的话语都会像春雨般让人感受到春天的滋润。光有笑还是不够的还要有心，对待工作要专心、学习工作知识要用心，服务乘客有耐心，对待车上的卫生要有恒心，对待老幼病残要有爱心。我觉得通过自己的几个微笑几个心一定能叫自己的工作服务更添新高的。

奥运就要临近，我们组织坐“神州一路车”工作标准服务的活动，我每天上下班都坐一路车，在车上看见售票员在炎热的夏天，规范着装，统一工作服，把衣服塞进裤子里，统一黑皮鞋。真是行驶在长安街上的一条公交风景线，车厢是那么的干静明亮，他们都坚持双语报站，报站的声音就像电台里的播音员一样洪亮、清楚、自然、大方，尤其是介绍长安街上的周围景观的时候慢而有条。叫人有一种温馨的感觉，给乘车的乘客带来了方便。真是坐上一路车就等于知道北京的个大景点和路线。他们在车上主动照顾老幼病残孕乘客，不仅仅是话到，而且还主动走下售票台亲自搀扶到座位上，给人感觉是那么的温馨、舒服。他们宣传文明乘车，主动让座，提醒乘客过马路要走人行横道、过街天桥。真是服务的无微不至，他们用自己的真心，用自己勤劳的汗水感动着每一名乘客的心，在奥运会就要来临之日他们更加不记得失用自己勤劳的果实来迎接奥运会。

经过这次观摩1路车的活动，我看见了很多自己的不足，在以后的工作中我要像这些1路的售票员师傅那样用心去做，用自己的最优质服务来迎接奥运会的到来。

**服务心得读后感范文 第二十九篇**

在高中生活步入轨道之际，各社团的邀请让人应接不暇，教学楼下报名处更是一拥而堵。也就是在那时，我与“志愿者”联系在了一起。

志愿者，致力于免费，无偿的为社会进步，贡献自己的力量。志愿精神，是一种利他主义和慈善主义的轻松精神，以协助他人改善社会为宗旨，不求私利与报酬的社会理念。

高中第一学年度即将结束了，成为志愿者也有一段时间了。虽然我的服务时间不长，但每分每秒我都很珍惜，每一次的服务经历对我来说都是宝贵的经验。

我认为志愿应当是爱心为前提。每一位能坚持做志愿者活动的人，一定拥有一颗有着懂得感恩的心，回报社会的心。在兴趣的基础上奉献爱心使我们充实生活的最好方式。而我，正在享受着奉献中提升自我的快感！

“人的生命是有限的，为人民服务是无限的”我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务的工作之中去。

我一直深深地把这句话刻在心里。

志愿本是一种荣耀。第一次在校外活动的地点是百岁山。体育向来不行的我被安排在登山组，这对我来说是很大的挑战，不仅是体力上，就连精神上都不确定我能否坚持。我最终还是坚持下去了，因为我知道志愿者不是游戏更不是玩笑，既然选择了，就要坚持下去。在临近山顶时，一群游客正要下山看到了我们，一位男士问我们是哪个学校的，一位学姐自豪的说除了学校名称，并强调志愿者活动也是学校的特色，体力早已透支的我，看到这一幕早已感动不已，红色马甲早已形成比山川更美更绚丽的风景线。

我们身为志愿者即使做不出惊天动地的成绩，却温暖这人心。我们奉献着爱心，感染着他人，在社会上传递着志愿精神。

**服务心得读后感范文 第三十篇**

我是来自\*\*学院的一名大学志愿者，我从事的是观众引导的工作，我所负责的区域是一层东三区。我能够成为十一届全国运动会的一名志愿者是我一生中的荣耀，能够为观众服务也是我的一种荣誉，能够为\_全运会出一份力我感到很荣幸，能够为\_出一份力，我感到很荣幸。

志愿服务有些人说累，但我不那么认为，因为，你不要吧这次服务当成一种任务，你要把它当作一件充满乐趣的是去做。

我们职业学院负责的东区是进出观众最多的地方，观众很多，因此询问问题的人也很多，大部分人都是很和善的，但也有一些蛮横得人，这些都是难免的，每当我听到观众们的谢谢声时，我的心里都是无比的高兴，因为我解决了观众心里的疑惑，观众能够更好的看球赛了；每当我听到观众们的谢谢声时，那些蛮横人的行为就消失了，就远远的离开我了；每当我听到观众们的谢谢声时，我有点累的双腿就不再劳累，而自己的信心也更强了。

通过这次服务我学到了很多，认识到了很多人，不管是志愿者之家的老师，还是其他学校的志愿者，我们都在用自己的行动为全运会服务这，能够得到这些不仅是我，我想是所有志愿者共同的体会。

在这次志愿服务中，我们不仅要为观众答疑解惑，还要跟岗位上的公安人员协调好工作，因此这就需要们能够做好很多事情，能够学到很多道理。

我们志愿者的活动也并不单调，每次上岗之前我们要召开例会，表扬优秀志愿者，我们还有拓展训练这些都丰富了我们志愿者的生活，增进了我们之间的团结协作，能够使我们更好的为全运会服务。

总之这次全运会志愿服务的经历将会在我的一生中起到很重要的作用，这是我一生中作美好的一件事。再者就是全运会能够在\_进行，而我作为一名\_人，为\_感到荣耀，为\_能够承办这样的大型赛事而敢到骄傲。

**服务心得读后感范文 第三十一篇**

本人从学校出来工作至今已将近10年时间了，换过无数的工作。发现自己还是更喜欢餐饮服务行业，喜欢和顾客打交道，特别喜欢和老外打交道，因此，相对自己所做过的其他行业来说，我更加的投入，做事也更加有激情。立足现在，展望未来。结合多年来的工作经验，现在我有几点自己对餐饮服务的看法，如下：

俗话说：顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢？从而想下次再来呢？答案很简单：优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1、优质的环境。在顾客一进入餐厅，就能感觉到轻松，舒适，如家般的感觉。

2、优质的产品。以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌（竞争力）。

3、优质的服务。无论你做什么的，在面对顾客时，首先上场的应该是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意，但你优质的服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者建议，从而让你找出不足，继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改进，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在面对顾客时，应该“微笑多一点，服务多一点，态度好一点。”

另外，还有一点也是最重要的，那就是我们公司内部的管理问题。各部门之间一定要密切配合好，不要为一点点鸡毛蒜皮的事而影响整个公司的发展，要学会顾全大局。大家要团结，上下一条心，我们每个人都是这个团队的一分子，每个人都有义务和责任为单位的发展而作出贡献。公司为我们提供了一个展现自我，表现自我的平台，使我们有机会实现自己的人生价值，所以我们要怀着一颗感恩的心态去努力工作。公司发展了，自己也得以进步，两全其美，何乐而不为呢？

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法，由于本人才疏学浅，尚有诸多不足之处，还望大家多多指教，给予一些好的意见或者建议。再此，本人表示衷心的感谢！

**服务心得读后感范文 第三十二篇**

随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士们的天职和本分，怀有感恩之心，用一种报恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

我们每天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每天为重症病人检查基础护理情况，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在。在优质护理服务上护理人员还有很长一段路要走，我相信，我们会走的越来越好！

曾经有人这样比喻，他说“与人相处，最大的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的距离”。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现“相识容易，相处难”的尴尬局面。

随着优质护理服务活动的全面启动，不仅标志着我院护理工作进入新的里程，同时，护患相处也从这一天起真正彻底打开了心门，“相识容易，相处难”不再是我们的尴尬。

如今，走进外六病区的病房，护士们愉快地在自己的责任病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头??一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。 是啊，患者一入院，责任护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

作为护士，最动听

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！