# 岗位技能培训心得体会(4篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-07-04

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么你知道心得体会如何写吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。岗位技能培训心得体会篇一服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么你知道心得体会如何写吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

**岗位技能培训心得体会篇一**

服务礼仪是指服务人员与顾客接触或提供服务时的交往艺术。单从这个概念看来，这是一件挺容易做好的事情，然而真的从实际中运用起来就相当有难度。

从黄经理主讲中，我认为最让我把理论与实践相结合的是-服务礼仪的四大原则和如何打动顾客的方法，让我明白到物业服务公司中扮演的\"角色\"。

一、微笑原则;对于服务企业来说，\"微笑\"永远是让顾客或业主感受到物业服务的最\"基础\"。记得有一次，有一位业主对我们物业服务中心的前台助理说\"你们的微笑和热情，让我们感受到被重视和爱戴\"。听了这句话，我久久地回忆着--真挚的微笑，让我们与业主的\"距离\"拉得更近，那样将是一副\"和谐\"的画面。

二、如何打动顾客的方法：

1、解决问题;当业主要解决问题时，我们物业服务企业要第一时间抓住问题的关键，从\"问题\"的主要矛盾出发，从而得到解决问题根源的关键。例如：有些业主家在装修期间，有时用电超负荷，那电闸就会自动跳闸，那样的话就要断电。可是，当工程人员第一时间出现在业主家并让其恢复用电时，业主会露出满意的笑容。

所以说，能解决业主提出的问题，才会使业主明受到物业服务的必要性。

2、细节人性化;z小区是个自能化及人性化相结合的小区。从身为物业服务企业里的一员，我们要时刻体现细节人性化，要从平时的各部门见到业主和顾客要及时礼貌问好，要注重小区的人文文化和环境卫生，让业主和顾客感受到\"酒店式的委托代办物业服务\"。

3、服务快捷;业主要咨询或要解决的问题，不但要有耐心，最重要是有及时解决业主的问题。例如：有业主反映入户门要安装\"猫眼\"，最终还是以最快捷的方式处理好。

总的来说，只要我们要最真挚的心去为业主的利益着想，那就会让业主得到满意的服务;那么，z将是个和谐的小区。

**岗位技能培训心得体会篇二**

“孩子、ok、钱、唱歌”伴着一遍遍练习微笑的节奏，我们这期的服务礼仪培训也已结束，带着“听进去、做出来、传下去”的宗旨，让我对这次培训颇有感触。

我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

查找自已平时的工作我感觉有很多地方都做得不够到位，工作中有多少微笑的面孔是源于内心，有多少文明的用语是发自肺腑，有多少回能够把过往的用户当作自己的亲人去看待。仅仅是为了应付领导的检查而格式化的去进行，而这些平时被忽略的问题造成的负面影响似乎又是我们所难以想像的。“以人为本，以车为本”的服务理念究竟在我的服务中体现了多少呢?

服务礼仪看似虚无抽象，其实包含在我们每一天的工作中。如何把服务礼仪和日常工作很好的结合起来，至关重要的是职业道德。金教授在服务礼仪中多次讲到是公民道德和职业道德，我们的处领导也在大会小会上反复强调职业道德是我们敬业的根本。我们每个人都不是简单的个体，我们反映的是一个国家，一个民族，一个城市，一个行业的精神面貌和文明程度。不要小看我们的工作，可能有些人会认为这份工作没有什么前途，也很难有大的作为，不要忘了，那些在这个行业做的很优秀的人，他们的工作和我们一样也是再平凡普通不过了，可是他们就是用奉献的敬业精神，良好的服务礼仪在平凡的岗位做出了不平凡的业绩，成为服务行业，也成为我们学习的典范和楷模，面对他们，我们还会有理由不热爱我们的工作吗?

做为一名vip客户经理，更要严格规范自己的服务言行，在今后的工作中，微笑的聆听客户的来电，耐心的解答客户的请求，用一颗健康的心态来面对我们的客户，用一颗健康的心态来面对自己的工作，用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造良好的服务品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给新老客户留下美好的印象，争取做到一名优秀的服务人。

服务礼仪的学习虽然结束了，但学习的目的远没有因此而结束，相反我觉得应该是学习与工作相结合的开始。曾几何时，我也有过对客户无理的要求而生气过，有过不耐烦的态度，有过不屑的神情，现在想想确实让我觉得内疚和自责。学习过后，我在重新定位自己，审视自己的时候，心中也为自己树立了新的标杆，究竟如何去做，不是看我现在说得如何冠冕堂皇，而是要在实际的工作中看我如何去做，那就请领导和同志们去看我的行动吧。

**岗位技能培训心得体会篇三**

怀着空杯的心态，20xx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

人要想实现自我的价值，就要有目标，并且要为之坚持不懈。罗桂友总说，“每个人要在自己的心里洒上健康的种子，不能让消极的心态生根发芽，遇上挫折、阻力也要坚持不懈，让目标积极、健康的茁壮成长。”老总们用亲身经历的事实告诉我们他们是如何自强不息的走在自己的创业路上，靠得就是这种历经千辛万苦、走遍千山万水、想遍千方百计、说尽千言万语的精神。努力找出什么是自己想要的，才能知道哪里是自己的天堂。时刻把人生的目标谨记于心，每天都要朝着目标前进。确定目标，马上行动。不要总是把今天的事情推到明天。“明日复明日，明日何其多。我生待明日，万事成蹉跎。世人若被明日累，春去秋来老将至。”时间是平等的。没有等级之分，但它在每个人手里的价值则是有所不同的，确定明确的目标，要有效的管理时间，让心态始终处于积极的状态。

四、做最好的自己，缔造成功的未来

培训也已近尾声，但培训给我带来的体会却是无穷无尽的，以前我一直认为做保险是最让人看不起的职业，但是培训让我彻底摈弃了对保险的偏见。只要给予客户专业的理财服务，提供他们真正需要的产品，那我们就一定能够得到人们的尊重。虽然培训仅仅两天，但却让我迸发出了一种对事业的激情。我不希望自己只是一个过一天算一天的人，虽然我成不了李嘉诚，但我愿意做一个有个性、有想法、有追求的年轻人!我希望在这个平台上实现我的梦想。感谢给了我机会，我将用行动证明给“”看，“”没有选错人，同样我也没有选错。

**岗位技能培训心得体会篇四**

为了更好的服务临澧经济建设，大力改善民生，提高技能型人才培养水平，不断加大我县职业技术人才培养工作力度，出色完成本年度下达给我校的培训任务，今年我们在上级相关部门委托和授权下继续开展各项职业技能培训和就业指导工作，积极进行招生宣传，精心组织教学培训、促进劳动力转移和就业安置。学校招就办、培训中心、阳光办充分发挥就业培训的职能和资源优势，在县委、县政府、农业局、商务局、教育局等部门的正确领导下，学校领导高度重视、大力支持，相关处室密切配合，结合我县城乡富余劳动力和劳务市场需求现状，运用一切积极因素开展多种形式的就业引导和职业技能培训工作。截至12月中旬，我校本年度共完成培训任务2363人，并转移输出(安置就业)1800多人，为调动我县农村劳动力向非农产业转移，促进农民增收，推动城乡经济一体化进程起到了应有的作用。现将我校一年来开展的各项技能培训工作情况总结如下：

一、培训的主要工作与措施

(一)积极争取相关部门的支持，强化职业技术培训工作的领导与管理。职业技能培训是一项社会性、系统性工程。必须要有政府的参与和领导，才能使培训和就业转移工作做到健康有序、卓有成效。基于此，我们根据阳光培训工作的相关文件精神，主动做工作，并向县阳光办汇报申请，取得支持。学校在原就业指导、培训中心基础上增加工作人员，成立 农村劳动力转移临澧职业中专学校阳光培训工程点 ，由学校校长龙建华同志直接领导，工会主席刘召群同志主抓，康心权同志具体负责组织实施，开展工作。领导机构的确立，为确保顺利开展各项职业技能培训工作提供了强有力的组织保证。

(二)摸清情况，开展宣传，落实工作。今年初，我们在全县范围内开展了城乡富余劳动力就业现状和教育培训资源的抽样调查。通过调查，大致掌握和摸清了我县劳动力资源和与之有关的培训资源情况，为正确指导开展职业技能培训工作提供了科学可靠的决策依据。在此基础上，学校利用寒、暑假教学时间和教学设施相对比较空闲的有利条件，组织人力物力，深入全县多个乡镇和县工业园区多家企业、安福镇大型宾馆酒店及家政服务场所，同乡村干部和企业建立密切联系，并与安福工业园多家企业和县城部分商场酒店建立订单式培养关系，并取得了相关企业人力资源部门的大力支持。在整个培训过程中，他们参与完成培训学员的招生工作，并积极介入具体培训，学校承担具体的上课任务，企业承担学员相应专业实训岗位的提供。这个阶段完成了绝大部分的培训(共完成电工培训两个班次，学员79人，残疾青年培训31人，驾驶员培训1100人)和就业安置工作(学员全部安排在广东的名优企业和县工业园区的大企业上班)，并积累了就业培训工作的经验。在之后的一个多月时间中又开展了家政服务专业200人的培训班，向这部分即将走向社会的新的劳动者传授操作的具体技能、如何适应社会、怎样保护自己，提高他们的就业本领。并在实训工作开展的同时完成了所有参加培训的学员的就业安置工作，安置率100%。目前学校就业办对已就业几个月的学员跟踪调查情况显示，培训学员就业巩固率超过97%。

(三)精心组织实施，开展培训工作和转移就业工作。在职业技能培训具体实施过程中，我校从自身情况出发，充分整合职业教育培训资源，建好就业培训基地。利用我校教育资源优势，和县工业园区企业联合开展就业培训的招生工作，企业和社会需要具备一定劳动技能的人力资源，我们需要企业和社会为学员提供就业岗位，校企签订订单式联合培养合同。和县农业局联合组织农民培训，邀请县农业局的行业专家到我们的培训课堂授课，这些来自生产一线的专家熟悉操作生产流程和具体生产技能技巧。他们现身说法，以师徒的务实培训方法，在生产岗位上手把手地教会学员掌握一门具体的劳动技能(比如柑橘的栽培与管理、打蜡技术等专业我们邀请了县农业局高级农艺师管早平，县柑橘办主任陈轶林等授课)，达到了开展职业技能培训的基本目的，与此同时学校又采取灵活多样的办学形式(如把培训班办在乡村、送技术下乡，方便学员上课，实训课部署在就业企业现实生产岗位上)，加大了岗位实训的力度，力求培训的现实效果，在具体岗位上掌握具体的操作技能。在扩大培训规模的同时，我们也积累了大部分的培训经验，不断提升学员培训品质。这些培训工作都是在和乡村干部以及县工业园区及服务行业人力资源部门的积极配合下完成的。在目前复杂的用工和就业环境下，我校培训中心的这些工作获得企业和社会的一致认可。因此，培训完毕之后的安置工作顺理成章，安置率达到了百分之百，之后的就业跟踪情况显示：这些学员的就业情况稳定，平均工资超过1500元，参加培训的学员都表示了较高的满意度。

二、培训工作的特点与取得的成绩

(一)、培训涵盖范围广，培训量大。今年的职业技能培训我们涉及到了农、工、商等行业，渗透一、二、三产业，具体的培训工作涉及到如下方面：1、阳光工程培训。我们对本县有转移到二三产业和城镇就业意愿的农民，由政府财政补贴，有计划地开展转移就业前的职业技能短期培训：今年我们举办了特色职业农民培训、柑橘栽培及商品化处理、水稻病虫害的防治技术培训等，一共举办了6期培训班，共培训学员300人。2、下岗职工再就业培训。我校根据《商务部、财政部、全国总工会决定从20xx年开始实施 家政服务工程 》的文件精神，开展家政服务人员培训、供需对接、从业保障等工作，帮助城镇下岗失业人员、农民工从事家政服务工作，进一步促进了家政服务就业，扩大了家政服务消费。这项工程作为改善民生、增加就业、扩大内需的一项紧迫而又长期的工作，有利于促进弱势群体就业、缓解当前就业压力，对于满足人民群众日益增长的生活服务需求，解决家庭小型化、人口老龄化带来的社会问题具有重要意义。3、县工业园区技术人才培训。随着市场经济体制的逐步完善，企业用工的要求越来越高。我校作为县职业技能培训基地，积极面向市场，坚持以就业为导向，更新观念，为本地企业培养所需要的技能型人才。深化教学改革，力争探索出适应市场经济的办学模式。一年来，我们初步探索出了一条校企合作、互利双赢的新路子。我校与县工业园区德泰电子厂、安福气门，凯元纺织等企业都建立了良好的合作关系，一年来我们为这些企业共培训技术人才553人。4、驾驶员技能培训。由于近几年经济发展和农机购置补贴政策的实施，我县车辆、农机拥有量大幅度提高，但驾驶员培训相对滞后，驾驶员安全意识低、驾驶技能不高等问题日益突出。为切实提高全县广大驾驶员的安全意识和驾驶技能，确保安全，我校驾驶员培训中心聘请了具有丰富经验的专家授课，授课内容为法律法规、理论知识、交通规则和实践操作技能等。5、社会伤残青年就业培训。农村残疾青年也是农村劳动力就业的主体,做好我县农村残疾青年的就业工作，也是确保社会稳定的重要因素。我们通过县残联对全县农村残疾青年劳动力进行了摸底登记，并通过个人访谈、实地专访等方式对农村残疾青年进行调查了解。初步摸清了农村青年劳动力就业状况和制约因素，并准备分期分批对他们进行培训，为他们就业提供保障。今年此项培训开设了电子、服装两个专业，共培训学员31人。6、农村电工技能培训。为了适应\"新农村，新电力，新服务\"的农电发展要求，进一步加强农电队伍的建设与管理，全面提高农村电工的技能水平及综合素质能力，县电力局将我县农村供电所人员的技能培训纳入了我校的年度培训计划。针对这些补充到农村供电一线的 新鲜血液 ，学校培训中心认真分析了队伍的现状，查找薄弱环节，在理论上及技能上制定了一套完整、有针对性的培训计划，做到了缺什么，补什么;补什么，提高什么，通过培训提高技术技能水平，达到了预期的效果。

(二)、培训工作体现了 三个突出 。1、突出了实用性，为本县经济建设服务，特别是为我县工业园区培训了大批急需人才。一是依托县工业园区用工企业重点开展岗前培训，在德泰电子工业园，安福气门，凯元纺织等重点用工企业开展定向的岗前培训，为企业培养急需的人才。截至目前，共培训5期553人次，其中留园区就业550人。二是针对农村特色农民开展阳光培训培训，目前学校阳光办在佘市镇、烽火乡、文家乡共完成培训300人。三是依托学校培训基地开展驾驶员培训，目前共培训8期1100余人次，下岗职工再就业(家政服务)培训200人。四是做好就业服务，免费推介就业，培训的残疾青年31人已全部上岗就业。督促工业园区和企业不断优化用工环境，努力提高学员培训后转移就业率。2、突出了农业产业结构的调整以及农产品深加工技术的提升。一年来的培训，我们树立了大农业产业结构调整观念，把农业产业结构调整与发展工业、实施城镇化战略等结合起来，着力调整农业内部产业结构，努力促进农业增效，农民增收。在我县柑橘生产的主产区文家乡、烽火乡、佘市镇开展了多期培训班，帮助橘农学会栽培与管理、指导他们如何提升产品品质，增加收入。3、突出了社会稳定与脱贫致富这一重点。由于县委、县政府高度重视我县贫困农村劳动力转移技能培训工作，本年度，我们开展的相关职业技能培训工作，使贫困劳动力提高了综合素质，掌握了实用的职业技能，成为帮助他们脱贫致富的有效途径。低收入群体的脱贫，为确保社会稳定、促进县域经济发展起到了良好的作用。

(三)、社会效应和经济效应双丰收。我们通过多方整合社会资源，以多种方式组织技能培训，为家境贫困、身体残疾、失业失学的城乡青年提供免费就业援助服务。使得不少学员通过学习和培训，取得了相关的上岗证书和技能操作证书，为他们的就业打下了良好的基础，今年培训活动开展以来获得了良好的社会反响。培训学员的顶岗实习共挣回工资160多万，培训的20xx多学员有的在外务工，有的在县工业园上班，收入不菲，有的在家运用所学技术大力发展种植养殖业，或从事个体经营，都实现了经济收入的大跃进。

三、存在的问题及明年的工作要点

(一)存在的问题。尽管我们一年来的培训工作在各方的努力配合下，取得了一些成绩，但是培训工作依然还是任重而道远。主要反映在农村劳动力对培训工作认识上的不足，我们宣传工作力度做得也还欠缺。在深入开展阳光工程农民工培训工作的同时，我们也遭遇了深入农村宣传费用高、学员配合不积极、授课效果不好等现实情况。因此学员的招生工作，认识水平的依然还是今后工作的难点。一些农民工对培训学习和培训就业存在无所谓的态度，认为企业急需人力是事实，因此学员更加注重培训机构介绍 好的工作 ，所以就业培训工作的宣传以及让学员明白提高务工的品质还是当务之急，应当让他们懂得提高自身的素质和具体地掌握一门生产技巧的重要性。因此，我们的招生宣传工作还应当做得更加深入细致一些，和一些信誉好，效益好的企业结合更加密切一些，充分了解企业急需怎样的人才，就业者需要怎样的务工环境。在具体的培训工作中，我们只有解决了这些问题，职业技能培训才能真正有效开展下去。第二是培训的经费还是十分的有限，不能在一些人力资源紧缺的行业开展更加深入的培训工作，为农民工上岗前提供更多的专业知识培训。尤其是岗位实训的指导工作，例如电工培训和家政服务等，这些行业急需能够掌握一定操作技巧的，具备一定的礼仪知识和较好的敬业精神的务工人员，但是这些培训工作需要时间较长，学习的内容较多，费用相对较高。本年度，我们尝试开展了这些专业培训，就遭遇了经费问题，我们非常遗憾没有能够为学员提供更加细致的培训内容。因此这些专业的培训，既要邀请较好的有丰富的就业一线操作经验的老师，提供具体的并且是有针对性的教材，又要控制紧张的培训费用，培训工作开展有一定难度。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找