# 增强服务意识心得体会精选5篇

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-22

*客户服务是一门永远学不完的艺术，客户服务意识及技巧完全需要我们到工作中去总结，最终实现用户满意。下面是小编为你整理的增强服务意识心得体会精选5篇，快来和小编一起学习吧!近期，总站各科室组织学习了金教授关于服务意识的讲座。通过学习，让我对如何...*

客户服务是一门永远学不完的艺术，客户服务意识及技巧完全需要我们到工作中去总结，最终实现用户满意。下面是小编为你整理的增强服务意识心得体会精选5篇，快来和小编一起学习吧!

近期，总站各科室组织学习了金教授关于服务意识的讲座。通过学习，让我对如何提高服务意识和如何在工作中调整心态有了更深的认识。

我们顺和客运作为一个服务型企业，服务是立业之本。从广义上来讲，服务就是为别人、社会、单位、公民等工作。要想提升服务质量，首先要提高服务意识。服务意识其实就是指服务人员自身的一种感觉，是对服务的一种看法，它是服务人员职业道德的基本体现和具体要求。如何树立正确的服务意识呢?第一，要有自知之明;第二，要善解人意;第三，要无微不至;第四，要不厌其烦。只有从内心真正正视服务，尊重旅客，我们的服务意识才会得到提升。

金教授还讲到如何调整心态的问题。他提出，调整心态要做到三点：第一，心态要健康。要拥有一个积极向上的心态，懂得善待自己;第二，要常想一二。人生不如意，十有八九，我们要多想想剩下的“一二”，学会知足常乐。第三，要学会放弃。做事应量力而行，不要让自己背负太重的包袱。拥有一个健康乐观的心态，才能真心实意的为旅客提供优质的服务。

作为一名安检员，我应该在确保安全的前提下，努力提高服务意识、服务技巧、服务水平，真正将这次培训中所学到的落实到实践中去，响应张总经理的号召，紧跟总站的步伐，为塑造顺和特色服务品牌贡献自己的力量。

上半年，乐电公司对服务窗口人员进行了技能与素质方面的理论培训，让我受益非浅，收获很大。在此，我从以下几个方面谈谈我对这次培训的心得体会，与大家共勉。

我们知道：礼貌是指人们在社会交往过程中表示对人尊重的言谈举止和面部表情，是一个在待人接特的外在表现，它主要包括：口头语言的礼貌、书面言语的礼貌、态度和行为举止的礼貌等方面。因此，我们作为酒店的员工，礼貌的言行会给客户带来瞬间的辉煌。因此，我们的微笑服务、暖心的问候语就显得尤为重要，在规范化服务的引导下，加上我们具有针对性的个性服务，使我们的服务更加出众，把尊重送到客人心里，把实惠送到客人手中，不是一句口号。通过这次培训，我们在今后的对客服务中通过具体工作体现出来这样就通达到我们这次培训的目的。

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场院合相互表示尊重、尊敬、祝福、致意、问候以及给予必要的协助和照料、约定谷成的惯用形式和规矩。对于我酒店员工而言，我们仪容、仪表的大方、端庄，就是对客户的尊重，表情自然、亲切就是对客户的敬重。因此，我们在对客服务过程中，我们的站、立、行都要符合相应岗位的规范与要求，以协调适宜的自然语言和肢体语言主动服务，让客户感到尊重与舒适，体现出我们典型的职业风范。

服务无止境，接待无小事。因此，我们在工作中要努力提高我们的服务意识和服从意识，要增加我们的服务意识和服务意识。首先要有一个积极、健康的服务态度。曾经担任中国足球队教练的米卢说过一句名言：“态度决定一切”。恐怕只有为数不多的员工能够理解这句话的真谛。因此，为了促进我们服务意识的形成与提高，就必须弄明白以下几件事情：我们的收入来自客户在酒店的消费，牢记客户是我们的衣食父母;客户不是慈善家，客户的消费，就需要我们提供舒适完美的服务;宁可自己辛苦一点、麻烦一点，也要努力给客人提供方便，创造欢乐。

服务意识的提高除了有积极、健康的态度以外，还应该从管理制度上得到充分的保障。因此，提高服务意识的前提是不断强化我们员工的服从意识，认识到员工服从意识的重要性。只有提高了我们的服从意识，才有利于我们酒店文化的形成和推广，员工具有服从意识，也是我们职业道德所要求的。针对我们饭店的具体情，全心全意为客户提供优质高效的服务，这就是我们员工职业道德的核心。

总之，我们员工在工作中的礼节、礼貌、服务意识与服从意识以及我们的职业道德，是相辅相承、互相交叉，在工作中不能把某一项单独割裂开来，因此，我们在对客服务中以尊重为前提，规范化的服务以及良好的操守，完成对客服务

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，我们必须要清楚自己的位置，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，如果我们有消极心态的话，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!

当我们具备着这种服务意识，服务礼节做到细了，顾客自然会感受到我们的落落大方、彬彬有礼，那样我们的“金钥匙“服务就自然名副其实了.

作为现代社会人，网购经历必不可少，即使我这个邮政人，也是热衷于网购，而网购达人们对快递业“送货快、服务差”的经历都不陌生。目前在国内的快递市场，与邮政ems争夺市场份额的除了为数众多的民营快递公司外，还有实力雄厚的国际快速巨头，如敦豪(dhl)、联邦快递(fede)、联合包裹(ups)、天地快运(tnt)等。据了解，目前中国快递业务以每年30%的速度递增，每年产值达50亿元，原本在国内快递市场占据老大地位的中国邮政ems，其市场份额在以每年4%的速度递减，但四大国际快速巨头的营业额年增长速度却保持在20%以上。“速度为王”已不再是衡量快递行业的唯一标尺，提供优质服务成为抢占市场、克敌制胜的惟一法宝，为用户提供最好的服务，才能争取和挽留更多的用户，从而增加利润。

当前ems服务意识薄弱，部分员工没有树立为用户服务的意识，更没有把服务作为中心工作来考虑;同时ems比较侧重于经营，服务管理相对较弱，对于客户服务管理仍是ems参与市场竞争的短板，一是邮件的跟踪查询手段落后，目前ems的查询系统更多的是关注邮件处理上机率、信息录入准确率、信息录入及时率等问题，客户难以掌握邮件的实时状况，影响ems美誉度;二是不重注客户关系管理，ems缺乏专业分析部门，未能定期分析客户的结构、需求、意见等信息;三是不善于维系客户关系，ems的客户服务中心还只注重于客户的邮件受理要求、处理客户投诉等基本功能，未能充分利用客户数据库对客户进行主动的关怀行动，未能系统地、有意识地巩固企业与客户之间的关系。

优质服务追求的是顾客主观感受的满意，通过改善服务的各处理环节，使顾客感知的服务与预期相吻合，甚至超越顾客的期待，达到顾客满意的目的。主动关怀客户，针对流失的客户进行电话回访，围绕客户对服务的满意度、对速递产品的满意度、不满意的原因、客户不再致电的原因以及客户的忠诚度等开展问卷调查，消除客户的误解与成见。注重对重点客户提供差异化服务，成立vip客服专组，培养出专家型的座席代表，专门负责受理速递vip客户来电，为vip客户提供一站式和私人顾问式服务，提升ems服务品牌。精细控制服务全过程，处理客户意见实行回访制，在接听客户意见后，对于有明文规定的意见马上可以给予明确的答复，争取客户理解，对于那些需要由具体业务部门与客户沟通了解而灵活处理的个性要求，则录入客户意见闭环处理系统并跟进。提高邮政服务从业人员素质，加强管理者掌握行业政策、法律法规的能力和行政管理能力，更新一般从业人员业务知识和专业技能。开展“百日优质服务创新活动”，设立“创新服务网站”，通过用户点评的方式，对服务窗口和服务人员态度进行评价，推动ems服务质量的提升。开展“优质服务窗口”和“优质服务标兵”评比活动，激发系统内部优质服务的热情和积极性，建立季度考评、年度考核制度，对“优质服务窗口”和“优质服务标兵”采取动态管理。

面对广大客户不断变化的需求，邮政ems必须紧跟市场、苦练内功，进一步强化服务质量、服务能力和服务形象，进而保持在同业中的领先位置，以“更快、更好、更放心”的服务来回报广大客户，让最好的服务留在邮政。

那天我们学习了金教授讲的服务技巧，记得印象最深的就是有什么样的思想，就有什么样的工作态度和生活。

金教授说职业道德的基本表现就是服务意识，这也是我们服务行业的岗位要求。作为服务行业要认识到自己有没有服务意识，有没有正确的服务意识。建立服务意识，服务就是为别人工作，为单位工作，为人民工作。要认识到服务没有贵贱尊卑之分，要有崇高感和平等感。建立正确的服务意识包括哪些呢?首先要有自知之明，要善解人意，要无微不至，要不厌其烦。

现在服务行业最迫切需要解决的问题就是心态问题。要做到尊重、沟通、互动、规范。金教授还说有什么样的思想，有什么样的心态，就有什么样的人际关系和为人处事的态度。要时常做到心态要健康，常想“一、二”、要适当的放松。要时刻告诉自己生命是宝贵，工作是美丽，生活的可爱。在生活中要善待自己，善待生活，善待工作，要有积极的心态，宽容的心态，也要量力而行，别老跟自己过不去。

所以作为我们服务行业必须要有服务意识和正确的建立服务意识。

“认真做事，只能把事做对;用心做事，才能把事做好。”

我们做业务工作的就是起到给驾校做宣传的作用，服务于将要在我校报名的每位学员，就要求我们，不仅要做到认真，更要用心。只有我们用心对待别人，别人才会对我们认真。

服务是人与人的接触，是一种无形的产品，而服务质量是因人而变的，难以像生产线上的产品那样进行可操作性控制。报名之后，学习，考试的服务是驾校与客户接触的一个直接窗口，本来报名的客户在学习过程中，多多少少都是心存不满，如何让客户平静下来甚至于产生好感，这些都取决于服务人员的态度和技巧等。一个整洁的店面，一种良好的态度，多少会让客户的心情有所好转;而快捷的服务，则会使客户满意，再加上一些客户意想不到的细节上的周到，客户就会被感动。

而要触动别人的心灵，首先是要改变自己。作为一名服务人员，脾气不能急臊，因为在与客户打交道时，难免有不同的意见，急臊的脾气是不利于解决问题的。服务就像是一面镜子，我们服务不好的丑态都会让我们看的一清二楚，因为，我们服务不好了，直接的，面对客户就立刻表现出相印的反映。

千里之行，始于足下。只有我们先把服务做好了，才会有机会用心的做下一步工作，也才会把工作做的更好。

以上就是范文网小编为大家收集的增强服务意识心得体会精选5篇，想知道后续内容更新，请关注范文网。

【增强服务意识心得体会精选5篇】相关推荐文章：

服务意识方面存在的问题及整改措施范文

2024窗口服务心得体会精选5篇

岗位大练兵工作总结精选5篇

铁路安全心得体会精选5篇

行政工作心得体会感悟简短精选5篇

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