

服务培训总结和心得(通用8篇)

考试总结是一个重要的自我评价过程，通过对自己的表现进行客观分析，我们可以制定更好的学习计划。这里有一些知识点总结的案例，可以帮助大家更好地理解和应用。

服务培训总结和心得篇一

从几位有经验的老师身上，我学到很多东西。不论是课堂管理或是学生问题解决都对我有很大的帮助。我会虚心向他们学习，也会努力总结自己的教学。上好自己的每一堂课，做个名副其实的优秀人民教师。

服务是每个行业越来越关注的话题，应该说我们农行的每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。通过这次培训感触颇深，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现。

现将我公司20xx年主要工作总结如下：

在人字支撑运动时，两个人背靠背坐到地上再起来，充分利用了人字原理，训练了两个人之间的配合、协作，让同事之间的关系更加融洽。

开展结核病防治工作，病人转诊率达100%，同时进行病人的追踪治疗和随访管理，督促病人按时服药，定期复查，资料及时汇总上报。

重视演讲，精心准备，掌握技巧，多看多读多听，多用经典案例，经典语言，案例要生动形象，主题选准，善于调动听

众，多做预演。

什么是团队精神，可谓是众说纷纭。但我觉得，团队精神就是公司上下目标一致、协同共进。就如航行于大海中的舰队，有智慧舰长的统一指挥，有勇敢船员的群策群力，在这艘船上，每一个人都发挥着重要的作用，所有人都缺一不可。因此，优秀的企业家都深深地懂得团队精神的重要，任何一个成功的企业都有一个与企业文化一脉相承、卓尔不群的团队精神。

我想这次培训礼仪目的：让自己变成受别人欢迎的人——外国人把商务礼仪叫做“商务外交”。记得曾经在大学里礼仪老师常说对我们说三句话，第一句：“世界不会因你而改变”：要适应别人，而不是试图改变别人。在非原则性的事上不要随便对人说“不”，不要把自己的想法、看法强加于人。好心过度有的时候是一种伤害。所以我们应该做到：勇敢的面对生活，智慧的生活，凡是存在的都是合理的，只有合理的才会存在。不要试图去改变一切你看不惯的东西，因为不管你怎么努力，它依然存在，因为世界不会因你而改变。艺术的生活，交往艺术：待人接物之道。

在商务礼仪中，有两大基本原则：一是要摆正位置，二是要端正态度。所谓“在何位置思何职”，是什么身份就要做符合身份的事才合宜。比如要分清上级和下级，长辈和晚辈，主人和客人等等关系。干什么做什么，干什么说什么，干什么像什么，才能达到良好的沟通。

做为一名农行的服务人员，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农行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农行服务人员！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

服务培训总结和心得篇二

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，是售货员最值得肯定的销售本领。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。

服务培训总结和心得篇三

“三严三实”和“忠诚干净担当”主题教育是深入学习贯彻系列重要讲话精神、落实全面从严治党要求的重要举措，是巩固和深化党的群众路线教育实践活动成果、持续深入推进作风建设的具体行动；是推进全县全面建成小康社会的必然要求。通过认真学习，我进一步深刻理解了“三严三实”和“忠诚干净担当”的重大意义和丰富内涵，进一步提升了我的思想自觉和行动自觉，增强了责任意识、纪律意识和担当精神。现就结合所学、所思、所悟和自身工作谈几点个人的体会。

第一，通过学习，进一步深化了专题教育重大意义和丰富内涵的认识，切实提升了思想境界。通过这次学习，我深刻认识到深入开展专题教育是落实党要管党、全面从严治党要求的重要举措，是强化党性修养、加强干部队伍建设的迫切需要，是巩固教育实践活动、持续深入推进作风建设的具体行动，是现实丘北全面发展、同步全面小康目标的必然要求。开展这次专题教育，就是督促各级领导干部要坚持立党为公、执政为民，坚持为民用权、依法用权，坚持心存敬畏、手握戒尺，使丘北作风建设再上新台阶，更好营造丘北风清气正的良好政治生态。通过“三严三实”和“忠诚干净担当”学习，我深刻理解了这既是对党员干部的谆谆告诫，也指明了新的历史条件下党员干部的修身之本、为政之道、成事之要，也丰富了管党治党的思想内涵，为加强党员干部党性修养，深入推进新形势下党的建设提供了重要遵循。通过学习，我深刻理解和准确把握了“三严三实”是党中央在清醒把握现状基础上对党员干部改进作风提出的新要求，明白了“忠诚干净担当”与我们党的好干部标准是一脉相承的，“三严三实”和“忠诚干净担当”是密切相联、相辅相成的。

第二，通过学习，我将进一步将学习内容延伸至分管科室干部职工。“三严三实”和“忠诚干净担当”不仅自身要恪守遵循，也应当让干部职工多学掌握，既要通过正面素材树立

典型加以激励，也要通过反面教材加以警示教育，避免出现思想偏差而导致行为偏差，从而更好的遵循“三严三实”的要求，这也是我作为分管科室领导的职责所在。政研室负有调查分析当前丘北经济社会发展遇到的各种困难问题等职责，农办负有全面协调全县各涉农部门服务“三农”发展工作方方面面的职责，自身也亲自负责部分具体业务工作。这些工作纷繁复杂，对个人素质要求较高，更需要谋事要实、干事要实的干部职工；同时，县委办公室作为县委的一个核心协调机关，担当着全县诸多重要工作职责，而自身岗位特点又决定着能够接触到县委政府的许多机密，手中或多或少有一定的权利，仅仅个人做到“三严三实”和“忠诚干净担当”显然不够，将这次主题教育内容引向深入，使科室干部职工同样以领导的标准要求自己显得尤为重要。通过主题教育学习，对整个主题教育框架有了比较全面的理解，对具体内容也进行了一些深入思考，但是在较短时间内还没完全悟通悟透，在接下来一2一的工作生活中我将倍加珍惜各种宝贵的学习时间，进一步扩大学习的广度和深度，从而深刻理解内涵要求，并结合自身分管工作，强化组织领导、服务工作，进一步使分管科室干部职工更加明确“三严三实”的内在要求，以身作则、率先垂范，将“忠诚干净担当”的浩然正气树立成科室工作的新气象。

第三，学以致用，认真践行“三严三实”和“忠诚干净担当”，扎实推进政研(三农)工作再上新台阶。学习根本在于使用，在于提高思想境界、开阔视野胸怀，在于增强纪律观念和自我约束意识。通过学习，我将以“三严三实”和“忠诚干净担当”为遵循，坚定意志，振奋精神，强化纪律观念。进一步强化管理、细化分工，坚持以问题导向加强调查研究和部门之间的沟通协调。以担当精神，谋事做人，大力推进三权三证确权颁证，完善农村产权交易中心服务功能，促进抵(质)押融资工作再上新台阶；创新农民专业合作社经营体制，使农民专业合作社进一步提质增效，更具发展潜能；突出抓好产业发展，拓宽农民增收渠道；大力抓好美丽乡村建设，特别是省级重点村建设工作；按照县委安排部署，协调抓好有关改

革各项工作的任务落实，力求在新的一年里使“三农”、政研、改革工作取得更好成绩。

20xx县委中心组学习总结三：

20xx年，县委政法委机关中心组按照县委的部署和要求，以学习中国特色社会主义理论体系为主线，坚持用马克思主义中国化最新成果武装头脑、统一思想，深入学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，认真学习贯彻党的xx届四中、五中全会精神，不断深化对新时期政法综治工作一系列重大理论和实践问题的认识，为推动政法综治工作科学发展奠定了坚实的思想基础。

一、基本情况

20xx年，委领导班子坚持把中心组理论学习摆上重要位置，以改造主观世界和改造客观世界相互促进为基本要求，以学习党的理论和路线方针政策为基本内容，以自学和集中学习讨论为基本形式，以健全学习制度和改进学习方法为基本保证，紧紧围绕党的xx届四中、五中全会精神、“三个代表”重要思想、科学发展观、社会主义法治理念、构建和谐社会等主题内容开展理论学习，并在学习中坚持采取个人自学和集体学习讨论、组织专题研讨和举办辅导讲座等方式相结合的方法，使委机关中心组理论学习在武装干部头脑、指导工作实践、推进工作落实方面取得了较好成效。全年共组织集中学习13次，组织参观学习3次，举办专题辅导讲座3次，深入基层调研21人次，中心组成员每人平均记读书笔记2万余字，撰写心得体会3篇以上，全年撰写调研报告18篇。通过加强中心组理论学习，领导班子和领导干部的思想观念、工作思路、工作作风得到了进一步转变，领导能力得到进一步提高。

二、主要做法

(一)领导率先垂范，成员积极参与。我委始终把学习作为加

强改进领导班子自身建设和提高领导干部、中心组成员素质的基础性工作，持之以恒，常抓不懈。县委、政法委书记冉光学同志高度重视中心组理论学习，始终把理论学习摆到重要的位置来抓，经常对中心组的学习做出指示和安排，并一再强调中心组成员要提高认识，努力做学习型领导，创建学习型机关。委领导班子一班人坚持以身作则，率先垂范，无论工作事务多么繁忙，总是带头学习、带头发言、带头辅导、带头调研，充分发挥带动和引导作用，并经常同中心组成员一道研究部署课题，理清工作思路，探索工作方法。根据不同时期工作需要，联系工作实际及时调整充实中心组学习内容，妥善处理工学矛盾，注重平时对理论学习的督促检查，确保集中学习研讨、个人自学等学习制度得到落实。在委领导的带领下，中心组其他成员均能处理好学习和工作的关系，做到以学习提升理论素质，促进工作开展，为委机关形成浓厚的学习氛围起到了积极的带头示范作用。

(二)围绕中心任务，突出学习重点。政法工作的性质决定了政法机关党员干部既要熟悉党的路线方针政策，做宣传、执行党的路线方针政策的模范，又要熟悉国家宪法法律，做中国特色社会主义事业的建设者和捍卫者。针对这一特点，我们围绕中心工作，突出学习重点。一是认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想。深刻领会其科学内涵和精神实质，通过研读原著，加深对中国特色社会主义理论体系的领会和掌握，全面系统的理解掌握解放思想、实事求是的理论精髓。二是深入学习科学发展观。集中时间、集中人员扎实开展科学发展观的理论学习活动，进一步全面把握和深刻领会了科学发展观的科学内涵、精神实质和根本要求，党员干部进一步树立起科学发展的政绩观，切实增强了贯彻落实科学发展观的自觉性和坚定性。三是认真学习党的路线方针政策。及时学习传达中省市县委的重大战略部署和重要会议精神，进一步把党员干部的思想统一到上级党委的重大战略部署上来。认真学习《廉政准则》和中省市县领导关于反腐倡廉、加强党内廉政建设的重要讲话精神，不断增强党员干部廉洁自律的自觉性。四是认真开展社会主义法制理念教育，进一步深

化和巩固了党员干部对社会主义法治理念的科学内涵、根本要求的认识和把握，筑牢了公平正义、执法为民、服务大局的思想根基。五是切实加强了业务知识学习。围绕维护稳定、综合治理、执法监督、工作协调、队伍建设等职能，进一步加强政法综治工作业务知识学习，努力提高履行领导、监督、协调政法综治工作的能力。

(三)严格落实制度，加强服务保障。年初，委机关中心组进一步完善了个人自学、集中学习研讨、开展专题调研等规章制度，规定中心组每月至少组织1次以上的集中学习，每半年组织1次研讨会，每年撰写1至2篇研讨文章，个人每年自学时间不少于100学时。为确保这些学习制度得到有效落实，委机关党充分准备，认真安排，加强服务保障。一是详细制定学习计划。按照委机关中心组年度理论学习的总体部署和要求，制定了年度学习计划、阶段学习计划和月学习计划，明确了中心组理论学习年度、阶段和每月的学习内容和重点、组织形式和学习方法，确定需要重点把握的问题和开展专题研讨的内容，使每次集中学习都能有针对性地按照学习计划有步骤地进行。二是切实做好学习资料保障。根据学习需要，及时征订、购买了有关理论书籍以及辅导材料、音像资料等，及时收集整理相关报刊资料，推荐一些有价值的理论文章，社论、评论等，供中心组成员学习参考。三是认真做好会务准备。为确保中心组学习时间、内容、人员“三落实”，每次集中学习前都由机关党委根据学习计划和学習要求，提出集中学习的建议方案，明确学习的重点内容，及时协调好集中学习的时间，落实学习人员和重点发言人，准备学习资料，并做好考勤登记和会议记录。使中心组的学习做到了有计划、有考勤、有发言材料、有读书笔记、有体会文章和总结报告。

(四)结合实际情况，注重组织协调。针对20xx年政法综治工作繁忙、维稳任务艰巨的实际情况，为解决好工学矛盾，做到工作、学习“两不误、两促进”，我们注重加强组织协调，处理好三个关系。一是处理好年度计划与随机调整的关系。由于年初制定的学习计划，在具体落实到每个月时，总免不

了会出现一些偏差，因此，我们根据工作的实际情况及时进行调整，在本月不能安排的情况下，安排在下月补学，这样在实现年度计划的连续性、经常性的同时，也保证了学习的时效性。二是处理好集中学习与个人自学的关系。在学习计划中除每月不少于1次的集中学习外，平时鼓励和督促中心组成员充分利用业余时间坚持自学，既较好地化解了工学矛盾，又达到了相互促进的效果，集中学习为个人自学提供了展示学习成果的平台，个人自学又为集中学习提高学习质量和成效创造了基本的条件。三是处理好开展专题研讨与深入基层调查研究的关系。20xx年，我们结合各科、处、室、中心承担的工作职责，为每个中心组成员确定了一个研讨课题，中心组成员带着专题研讨课题深入基层调查研究。通过深入基层了解政法综治工作第一手材料，分析研究存在的问题，进一步充实、完善、丰富研讨课题的内容。同时，结合调研成果，组织开展集体研究讨论，集大家的才智，研究新情况、解决新问题、总结新经验，寻求新办法，为推进政法综治工作奠定理论基础。

(五)理论联系实际，强化学以致用。委机关中心组按照理论联系实际的马克思主义学风要求，注重搞好三个结合，力求取得实效。一是把理论学习与党员干部政治建设紧密结合。在抓好中心组理论学习的基础上，指导机关党员干部加强政治建设，联系工作实际开展讨论，提高党员干部的政治思想觉悟，增强宗旨意识和服务意识。二是把理论学习与中心工作紧密结合。围绕维护社会稳定、打击预防犯罪、管理社会秩序、促进公平正义、服务改革发展、保障民生民安等中心工作，在中心组组织业务知识学习，针对工作中存在的问题开展讨论，达到了以学习促进工作的目的。三是坚持把学习党的理论和解决现实问题紧密结合。通过理论学习和对政法工作现实发展中面临的突出问题和群众关注的热点问题的思考，努力运用马克思主义中国化最新成果破解发展中遇到的突出问题和群众关注的热点问题，不断提高运用新理论、新知识、新方法解决实际问题、推动政法综治工作发展的能力，提高依法管理社会和服务社会的水平。

三、主要体会

一年来，通过加强委机关中心组理论学习，取得的收获是多方面的，主要体现在以下三个方面：

(一)提高了中心组成员的政治理论素质。通过重点学习邓小平理论、“三个代表”重要思想、党的精神和科学发展观，撰写学习笔记和心得体会，联系实际进行深入思考和讨论，在全面理解、准确把握社会主义理论体系上有了新的突破，运用马克思主义的立场、观点、方法思考和解决实际问题的能力得到进一步提高，增强了执行党的路线、方针、政策的坚定性和自觉性，党员干部与时俱进，开拓创新的思想进一步得到增强，为政法工作的顺利开展打下了坚实的思想基础。

(二)增进了团结，振奋了精神。每次集中学习研讨都是交流思想、相互学习、增进团结、提高共识的大好时机，中心组成员彼此坦诚相见，相互取长补短，交流心得体会，在学习中形成了求真务实、健康向上的好风尚，办实事、求实效的好作风，营造了浓厚的党内民主氛围，凝聚了人心，使党的先锋模范作用和战斗堡垒作用得到了充分发挥。

(三)有力地促进了政法工作。我们始终把解决突出问题、推动工作作为中心组学习的出发点和落脚点，在学习中推进各项工作。今年以来，在中心组成员的模范带领下，委机关全体党员干部坚持党的事业至上、人民利益至上、宪法法律至上，充分发挥不怕疲劳、连续作战、顽强拼搏的优良作风，以非同寻常的决心干劲、非同寻常的过硬措施，我们组织动员全县政法部门和广大党员干部大力加强隐蔽战线斗争和防邪工作，狠抓人民内部矛盾纠纷和重大不稳定因素排查调处，积极预防和妥善处置群体事件，维护了全县社会政治稳定；严厉打击各类刑事犯罪，健全整体联动防范体系，深化平安建设，保持了社会治安大局平稳，人民群众安全感明显增强；依法打击经济犯罪和职务犯罪，积极调节各类社会经济关系，规范行政执法工作，抓班子带队伍，政法队伍执法能力进一

步提高，为“工业县、旅游城”建设和“四个提升”创造了和谐稳定的社会环境和公正高效的法治环境。综治维稳工作和“三项制度”建设都高标准通过省、市的检查验收。

20xx年我委机关中心组学习取得了明显成效，但也存在一些不容忽视的问题：一是中心组成员间理论学习不平衡，个别中心组成员笔记做的不多；二是部分中心组成员只注重加强自身学习，在带动和引导处室党员干部学习上作用发挥不明显；三是关于党建方面的研讨文章不多，对当前机关党建方面存在的与科学发展观不相适应、不相符合的问题研究不深。这些问题我们将在下一步工作中认真加以改正。

服务培训总结和心得篇四

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

服务培训总结和心得篇五

社区是若干社会群体或社会组织聚集在某一个领域里所形成的一个生活上相互关联的大集体，小编与读者分享社区服务培训学习总结，欢迎大家参考借鉴。

为了开阔眼界，学习先进地区的先进经验，提高社区服务的水平和质量，4月15日至21日，我们与街道各职能部门领导一行20人有幸踏入香港这片美丽的阳光海岸，入住协青社参加学习培训。

但是，在短短几天的学习培训中，我们对香港的社会生活状况、社会福利的发展水平和社会工作的开展状况从理论到实践都有了一个较直观的了解，也体会到社会工作领域更深刻的内涵和专业价值观。总得来说，收获颇多。下面，将自己的学习培训心得与大家交流分享。

成立于1991年的香港协青社是一个非政府组织机构，其经费来源主要靠香港赛马会和部分慈善机构捐助，少量由政府拨款和自筹。该组织一直专注于为香港的边缘青少年提供危机介入服务，特别是为每年六万多名离家出走的年轻人。它所提供的服务有：

(1)深宵外展服务。这项服务主要在每晚深夜至翌日早上6点，主动寻找通宵流连在外，无家可归或离家出走的青少年，将其带回危机介入中心作进一步协助。作为全港社工机构中特色活动之一的深宵外展，对内地具有很强的借鉴意义。

(2)危机介入住宿服务。有男中心和女中心各一个，能分别收容15名男、女青年。中心每日24小时开放，为留连街上的青少年提供及时、安全及温馨的家庭式服务。中心专业社工除向青少年提供个人及小组辅导以外，还会及时联系接触其家长，以了解他们离家的原因，帮助其重新回归家庭。当这些

青少年离开家庭之后，社工仍然会做6个月的跟进。

(3) 自立堂。为在职青年提供六个月的过渡期宿舍服务，其间会提供自立生活技能训练和就业辅导。

(4) 青少年就业支援计划。致力于安排失学、失业的双失青年在协青社所开设的速递公司、便利店以及餐厅担任工作，让这些低学历、低技术的青年，迈出工作的第一步，获得实际工作经验。每名青年可在计划下工作一年，并由业内人士督导，完成计划时将获得推荐信，协助他们在外寻找全职工作。

(5) 蒲吧。是一所青少年潮流文化活动中心，24小时开放，提供多种娱乐设施及社工辅导服务，为“边青”“夜青”提供一个安全的聚脚点，同时也为社工创造了机会和空间去接触了解他们，并提供协助。这个中心同时也向社区居民开放，开设会员服务，鼓励社区的居民了解并参与协青社的发展。

协青社不仅给边缘少年一个可以回归的家，而且是边缘少年可以获得自尊的地方。通过提供工作机会来帮助边缘少年，比直接赠予的方式要好得多，因为自食其力也是每一个成长中的青年渴望获得的能力！

老师讲课最大亮点是不断提问，让我们的思维跟着他走，同时也活跃了课堂气氛。4月16日上午，由香港青年学研究中心副主任杨卓华先生讲解青年工作者培训计划。他介绍了鲍思高的使命、协青社的使命、协青社的基石、特色、理论架构、服务内容及目标等，主要是帮助我们认识协青社。下午，由香港青年学研究中心主任周巍屹女士授课，她授课的内容是《介入技巧一个案辅导技巧 关系建立及试探性行为处理》。周老师的讲课内容丰富，语言生动，形式活泼，与我们的工作实际结合的比较紧密，使我们深受启发。

4月20日上午是协青社自立堂社工陈志濠先生给我们讲解《现实治疗法》。由于陈先生讲普通话比较困难，我们听起来也

很费力，经过征求意见，陈先生结合自己在自立堂的工作实际，介绍了如何做好边缘青少年感化工作的经验，值得我们借鉴。下午是协青社助理总干事黄耀生先生的专题讲座《关押与社区为本处理青少年犯罪》。他介绍了关押与社区为本的定义、理念，对比了二者的优缺点，强调了社区为本感化服务的好处，以及社区为本康复服务的内容。并播放了电视片《两个迷途的少年》。

在协青社中，专业社工饱满的工作热情给我们留下了深刻的印象，从早上到晚上，从晚上到深宵，虽然有轮班调度，但我们见到的每个人都充满着激情。协青社所做的是重塑他人人格和心灵的工作，许多做法对于我们预防青少年犯罪很有借鉴意义。

作为这次学习培训内容的一部分，4月17日，协青社青年学研究中心的杨卓华先生带我们到香港基督教女青年会明儒松柏社区服务中心、明爱筲箕湾综合家庭服务中心、坚道明爱社区中心等社区服务机构进行了参观。“社区”概念在香港是一个抽象概念，而不像国内社区有一定的地域。这次机构参观不仅让我们对香港的历史文化发展有了初步的了解，而且还见识了香港的社会福利事业和居民生活状况。

在明儒松柏社区服务中心，我们感受到香港社会福利署及各界对老龄工作的高度重视和支持，社会工作者的真心关爱、真诚服务，义工队伍的整齐划一、训练有素给我们留下了深刻的印象。

在明爱筲箕湾综合家庭服务中心，我们了解到该中心提供的以儿童为本、家庭为重、社区为基础的一站式整合家庭辅导服务、家庭支援服务、家庭资源服务的具体内容和主要做法，参观了他们的社工办公室，为他们的敬业精神所感动。

在坚道明爱社区中心，我们认真听取了工作人员的介绍。他们的主要工作包括：图书馆及自修室服务、儿童及少年工作、

家庭工作、内地新来港人士服务、区内居民服务、独居长者服务、精神病康复者服务区内工作、妇女工作等，致力于建立社区力量，培养互助精神，照顾弱势社群，提高社区凝聚力，推动社区参与。

服务培训总结和心得篇六

9月份计划共安排培训61项，实际完成培训59项，其中：内部临时增加培训5次：火花光谱仪的使用培训、采购业务及财务一体化培训、煤的发热量的测量、员工行为管理准则、标准溶液的配制与标定。

培训总课时2532小时，参加人员1029人，因参加培训人数177人，人均参加小时数：14.33小时；培训讲师评估表1029份，均分91；组织者评估表1029份，均分91.36；本月培训跟踪表共发放237份，对课程评价份均：91.72。新员工培训基本情况□□20xx年第四期期新员工入职培训，参加人员46人，目标人均培训32小时、总课时1472小时，人均实际参加40小时，实际参加总课时数：1840小时，人均与总课时数都超出计划时间；培训师评估表发放644份，均分：89.64分；培训组织评估表发放：644份，均分：88.26分；培训跟踪表187份。均分：91.59)

二、培训收获

（一）9月份虽然公司整体工作繁忙，但培训团队主动克服困难，协调培训场所、调剂培训时间并充分利用工余时间，力争做到培训课题新颖，内容丰富，培训作用及效果明显提升。

（二）按照公司要求，集中八天的培训班圆满完成各项培训任务，并通过八天的培训。每位学员在培训中不同程度地取得了一定的收获。

盾安文化的导入接受与思想观念的转变提升，是这次教育与培训活动最大的收获。这对新入职员工认知盾安文化、认同盾安规则，进而跟随盾安理念，融入金盛团队，尽快适应环境，胜任本职岗位，起到了应有的作用。学员反映，掌握作为合格的盾安人应具备的工作态度、专业知识、职业技能和基本素养，将会对今后正式入职后的工作、学习与生活提供有益的帮助。

（三）领导对培训的重视度提高，培训完成情况明显大幅度提高。

（四）培训组织晚上对各部门的培训进行跟踪，提高培训的效果。

三、培训过程中发现的问题及建议

1、本月培训，因临时工作太多如，部门长（主要担当授课人的角色）出差及公司会议室占用时间等原因，致使计划培训时间推迟和调整情况较多，部分部门对培训内容进行调整。

2、推迟培训时间较多，虽都能在月底前完成培训任务，但时间的把握导致后期的工作与培训冲突较大，建议大家在汇报各部门培训需求时，能告知组织者大致培训时间，尽量提前培训，避免因月底工作繁重和会议室的安排等原因影响参训人员的培训。

3、培训自觉度较差，本月培训组织部门忙于新员工入职培训，因此个别部门不按规定时间按时参加培训或因为工作原因取消培训的过多。

4、公司将由生产准备期向生产运行期转型，届时，大量的工作也会使这些领导根本无法保证培训的时间、质量和效果，这将给培训工作带来极大不便，更无法体现出培训是职工最大的福利。

5、各部门对于自己部门培训时间不明确，建议培训组织部门在月初oa上公布后，资料员下载本部门培训内容，根据工作情况调整尽量提前培训。

6、培训工作进行至现今，对于培训师的能力提升还是有待加强，建议尽快实施差异化和个性化的培训，差异化即对于高层人员的培训进行送出去或请进来的培训方式进行。对于中层管理人员的培训实行个性化，除自身所在部门的专业基础技能培训需加强外，可以根据自身需求选择其他类型的培训，而非固定的勉强要求参与。

文档为doc格式

服务培训总结和心得篇七

我们先后练了7项操作：无菌技术操作、静脉输液、心肺复苏、卧床病人更换床单、野战条件下心肺复苏、动态微光条件下静脉输液及微光静脉输液。前期因为没有理论大家训练热情比较高，明着是以集训队为一体，可暗地里都是以个自利益为重，都想做到最好。三所医院共有二十几人，分组练习还好，可一到晚上自由时光大家都争着到训练室练操作，场地少，人员多，每次为练都不开心，我们孔同志为了占场地好几次都不吃饭，在练每项操作的同时，大家都付出了许许多多，有人从荡板上摔下来过，有铺床时划破手的，有苦有甜大家都很认真，这些我从来没有见过的。平时在科里上班觉得没啥，可随着环境与事态的改变，不由得感觉自我像是进了一个没有硝烟的战场，时刻会有人出此刻你身边，告诉你：你被淘汰了。

经过每一轮的淘汰，使我更深的认清了事情的残酷性，我们单位就留下我们三个人，虽然每个人嘴上都不说，但是心里都明白，后期的训练都不言而喻，训练场由集训队搬到了大礼堂，分部领导委派贾萍贾主任给我们做指导，从细小至微处抓起，给我们每个人扣游击动作，怎样样的手法能把床单

拉展，怎样样的手法能把床单角铺成标准的90度，内角到达45度，怎样样和病人沟通，怎样走路，怎样端治疗盘，怎样推治疗车，怎样拿输液架，怎样消毒瓶口与皮肤，共消毒几圈等等都有规定，就连走路多一步少一步都不行，让我们平时看起来无关紧要的东西，让贾主任一扣是漏洞百出，刚开始弄的我们都不会走路了，尽管这样可大家还是认认真真一遍一遍的练习。练习铺床期间正好赶上分部领导去集训队视查工作，我有幸代表集训队学员演示了卧床病人更换床单，受到了分部领导的一致好评。也由于大家手法不对经常不是把手划破就是把指缝弄劈，裂着好大的口子，直流血，但还是坚持，贾主任耐心细致的要求我们不能有一个废动作，脚底下的步子都是数出来的。动态微光静脉输液在荡板上，一个大型的秋千，我和李静同志都有晕车的毛病，一上荡板就晕，平衡感极差，我从上方都摔下来好几次，为了克服抗眩晕，练习平衡潜力，我们在荡板上从开始的5分钟到后面一点点的往上加，练习在上方跪，最后跪的膝盖都肿了，戴上护膝继续，最后经过反复练习时光能够在上方漂亮的完成这项操作，我相信任何成果都要有艰辛的付出，任何困难都难不倒有恒心的人，滴水穿石就是这个道理。

二、理论知识得到充实

以前看书的时候总想着看完就完了，也就是为了应付某个考试而看，可透过这次培训，使我认识到医学领域里的理论知识就好比盖房子打的地基一样，需要相当的牢固、扎实。是任何科研与操作的先决条件，要求相当的严谨，一环扣一环，理论两天考一次，一天要看100页左右，白天练操作晚上看理论，大家学习热情高，都是加班加点的看，看到晚上3点多，有的甚至看到4点都不睡觉，为了防止瞌睡每晚都要喝浓浓的咖啡，都的落到别人的后面，我前面考试不理想，最后经过努力一次比一次高，最后考到了别人的前面，学习要讲究方式方法，不是单靠死记硬背，而是要理解性的记忆，要不然前记后忘，看了也是白看。时光对于每个人都是公平的，就看你用来做什么，用贾主任的一句话，护士不就应只是会打

针，会发药换液体这么简单，而是全面的发展，不能只依靠医生下医嘱我们去执行，在理论上也要充实自我，如果单是这样那要护士有什么用了，这些事情护工也会干。现代网络信息化这么发达，病人的健康意识提高，病人提出的问题，你回答的不全或者是答不出来，人家上网一查比你明白的还多，你说丢不丢人，让病人想这护士是学医的自私连这点都不懂，这对我们的护士整体印象会大打折扣，所以必须要加强理论学习，把理论真正运用到实际当中，那定会得心应手。

三、整体形象与心理素质得到加强

三分治疗、七分护理，这一点大家都不陌生。护士的形象对于我们一线的护士更是十分重要，它代表着一个人的气质，品质，还代表着一个医院的形象，第一印象尤为重要能够使病人对你产生信任感，在集训队时我们从点滴练起，如何报告，声音响亮度，不能托音，怎样站姿，与病人沟通的语言听起来如何的简洁、亲切、委婉，操作要有形无声，动作优美利索，如何能节省时光，提高效率，还要时光提醒自我注意自我的形象，不管是比赛时的评委还是平时工作中的病人及家属，都使他们加深对我们的整体印象。

总之，透过这次培训学习，我付出了该付出的时光、精力，相比我所得到的知识、经验与感悟，后者更值。在理论知识和实践技能方面都有了必须提高，更重要的是视野的开拓，思维的拓宽，理念的转变是我最大的收获。总体实现了既定目标，在今后的工作中，我将结合培训所得，使自身工作得到进一步提高，结合我们的实际状况，以最好的方式在我院进行落实发扬。

外出培训学习总结范文(五)

们对新课程的理念，有了更进一步的理解。使我更深刻地感受到了名师课堂教学的生活化与艺术化。

在短短的两天时光里，观摩了4节课和5节学术报告，充分展示了他们不一样的课堂教学思路。不一样的老师，不一样的理念，不一样的设计思路让我切实感受到了他们的扎实的教学功底和深厚的文化底蕴。课堂教学是一个“仁者见仁，智者见智”的话题，在我看来，不一样的教师演绎不一样的风采，却展现同样的精彩。

他们设计的资料难度逐渐增大，挑战性越来越强，在不断的解决问题的过程中学生的兴趣越来越高。课堂上他们鼓励学生个性化地学习数学知识，提倡解决问题的多样化，体现学生学习的主体性，让整个数学课堂充满了生命的活力，课堂上，学生不仅仅有条理地表述自我的观点及想法，还在解决问题的过程中，学会了认真倾听别人的观点，相互接纳和欣赏，相互合作交流，并不断地对自我和别人的想法进行批判和反思，透过教师的点拨和引导，学生间的多向交流探讨，学生已经初步掌握了解决各类问题的策略，也让我们真切地感受到新课标下的小学数学课堂就应就是这样充满生活气息，充满人文气息，充满了师生的灵性和个性。听完这些课，我对解决问题又有了新的认识。充分体现“教师以学生为主体，学生是数学学习的主人，教师是数学学习的组织者、引导者和合作者”的教学理念。短短的课堂四十分钟，真正是教学“无痕”，精彩“有痕”！

教育工作中，他们是这样想的，也是这样做的。服务是一个过程，是一个不断挑战自我、超越自我的过程。服务是一种精神，有一种精神叫服务！

老师们讲座的给我的触动很大，他们说：提高课堂教学实效性的前提是备课，真正的备，首先是要从精神上，从思想上高度重视，其次才是从物质上，行动上”准备”，这样才有备无患。吃透教材：把握数学学科的本质是根本，吃透学生：研究学生，了解学生是保障。备课的内涵是教师的学科素养和教育学修养，因此，教学的境界归根结底是教师的境界。备课需要有群众的交流与合作，但更需要个体独立的思考与

求索。备课不是固定的程序和技巧，它更主要的是一个教观念，智慧与精神的综合体现。

下方我就结合实际来谈谈自我的一些体会。

一、务必对教材充分理解和掌握

对教材进行深入细致的钻研与分析，理解教材，把握教材的重点、难点才能更好地把教学任务解决好，教材的理解是对教学做充分的准备，教师只有明白上什么，什么是重点、难点才能上好课。学生也就学得简单愉快。听了这几位专家和优秀教师的课，使我深有感受他们对教材理解透彻，真正把学习的主动权还给学生，真正做到以学生为主体，以教师为主导，扎扎实实地上好每一堂数学课。

二、教师要有良好的自身素质

教师自身的良好素质是上好一堂课的重要前提和保证。有良好的素质才能紧紧地把孩子的注意力吸引到你的教学过程中来，调动孩子的学习过程中的用心性和主动性，让数学课不再让学生觉得枯燥乏味，更好地完成教学任务。

三、要注重学生潜力的培养

在教学中，教师不仅仅要让学生掌握新知，更重要的是要重视培养学生的潜力。在教学新知时，都是让学生自我去观察、发现、探究新知的，并且互动形式多样，注重主体参与。他们教学新知时不是急于告诉学生的方法，而是透过让学生去观察、探索凑十法，并重视学生用语言表述。这样学生在自我探索中发现、掌握凑十法。

在这次活动中，我看到的是老师与学生真实的交流，不再是单纯的教师教、学生学，而是一个统一体。每一位老师都放手让学生自主探究解决问题，教学中，遇到一些简单的问题，

就让学生自我透过动口、动手、动脑去解决，为学生带给了自由发挥，处理问题的空间，并且老师不断鼓励学生用心尝试，主动去探索问题，让每个学生都有参与思考和发表意见的机会，让每位学生都成为学数学的主人。

透过听课，让我学到了新的教学方法和新的教学理念。这些课在教学过程中创设的情境，目的明确，为教学服务。另外，印象较深的是华应龙老师主张把一切还给学生，即主张：学生能自我探索发现的，教师不提醒；学生能透过思考描述出来的，教师不引导；学生能自我总结出规律的，教师不告知等等。课堂中允许学生出现错误，允许学生出现分歧，允许学生出现自我的预设中没有的问题，创设的情境真正为教学服务，课堂的原生态味儿十足，这也充分展现了深厚的教学功底，课堂上临时应变的潜力很强。

总之，透过这次听课活动，各位教师所体现出来的优点远不止这些，他们扎实的教学基本功，较强的课堂调控潜力，精美的教学课件，对教材的深层次把握，都给我留下了深刻的印象，使我学有所得，也让我深思，怎样把各位教师的教学优点尽快融入自身的课堂教学中，让自我的课堂教学变的有特色、有效益。我将借这次活动的东风，把优秀教师当作追赶的目标，不断提高自我的教学水平，努力缩短与优秀教师的差距。在以后的教学中，我将更加努力学习，取长补短。成长需要内驱，成长需要沉淀，成长需要活材，成长需要蜕变，成长需要追求至善。我会以此次观摩课为契机，继续好好研究教材，思考教学，组织教学，增进自我的教学水平，给孩子们呈现一堂堂精彩的课，让孩子们在学知识的世界里快乐地成长。

服务培训总结和心得篇八

由于大客户市场竞争压力加大，而大客户是公司收入和利润的主要来源，所以保留、拓展大客户，让客户经理为其提供满意的产品或服务，即深入细致分析客户信息，推出差异化

的’产品或服务显得至关重要。通过此次客户经理模板培训，我在大客户服务方面总结了以下四方面的内容：

服务是一个全方位的整体概念，技术再好，功能再多，对用户来说都是没有用的，客户需要的是能够满足其生产和生活需要的解决方案。对于有一定科技含量的产品，用户更多关注的是产品的品牌、质量及服务。用户愿意多花10%的价钱来购买服务好的同质产品。对公司而言，高水准服务不仅能使用户真正受益，也能为公司赢得更好的口碑、更大的市场份额和更多的经济效益。而高水准的服务首先需要客户经理自身摆正位置，建立“关怀客户”的意识，和客户先成为朋友，再成为利益的双赢者。

使客户满意的关键是理解哪些东西对他们来说是重要的，并且尽力满足他们的期望。然而在很多时候，客户并不知道他真正需要的是什么，或者说客户还没有意识到对他来说最重要的是什么。因此，“学会听懂客户的话”是集团客户营销一项重要的要求。例如：客户经常会抱怨“价格太高了”，客户在乎的真的是价格吗？其实很多情况下是在产品同质的情况下，客户没有感受到因为价格差异给他带来的增加价值，而客户又很难从产品功能等深层次、专业的角度去分析这些问题。于是客户就把他最容易感受到的价格作为一个抱怨点。事实上，大部分集团客户对价格的敏感度是比较低的。换句话说，如果解决方案真正能够解决问题，带来好处，那么客户能够承受一定的价格差异。

因此我们应该引导客户看到解决方案能够带来的附加价值，在业务拓展、效率提高等方面所能够做出的贡献，让客户认识到使用我们公司产品能带来的直接好处。如果根据客户的要求很快承诺降低产品价格，他们反而往往会疑窦重生。更严重的是，客户会认为我们赞同了他们最初对价格的观点。

如何从纷繁芜杂的事情中把握有价值的大客户也是不可忽视的问题，从而保证高度的“性价比”，也不至于老觉得自己

整天很忙却没得到什么回报。

客户满意度是一个相对的概念，是客户期望值与最终获得值之间的匹配程度。要超出客户的需求，需要仔细分析客户期望值，因为客户最终获得的满意度只需略高于期望值，就能获得客户的满意。客户的期望值与其付出的成本相关，付出的成本越高，期望值越高。在提高客户满意度的过程中，尽量避免要求客户付出额外成本，否则客户期望值会随之升高，达到客户满意也就更加不容易。该过程应是在充分考虑成本投入的同时，尽可能通过产品、服务附加价值的发掘来实现。客户参与程度越高，付出的努力越多，客户满意度越高。所谓越难得到的便会越珍惜。因此在产品推介过程中如果能够争取客户的参与，一方面对客户需求的把握能够更为清晰明确，另一方面客户由于付出了努力，其满意度会更高。