# 2024年客户服务培训心得及感悟 客户服务培训内容(三篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-05-17

*客户服务培训心得及感悟 客户服务培训内容一在两天的电子渠道的体验中，我觉的我们的硬件是非常领先的，自助服务终端可以实现在营业厅内的自动值守，能够办理很多诸如查询、交费等简单但数量庞大的业务，确实是营业厅人工服务的好帮手;网上营业厅的发展一定...*

**客户服务培训心得及感悟 客户服务培训内容一**

在两天的电子渠道的体验中，我觉的我们的硬件是非常领先的，自助服务终端可以实现在营业厅内的自动值守，能够办理很多诸如查询、交费等简单但数量庞大的业务，确实是营业厅人工服务的好帮手;网上营业厅的发展一定是未来电子渠道的主流，因为网络已经成为一种生活方式，上网和逛街一样成为了公众获取生活信息、进行购物消费的重要方式。网络信息量大，沟通快速，无需服务人员直接面对客户，能够实现24小时不间断服务，还具备多媒体展示的优点，未来新业务的宣传和体验、套餐更改、业务预订与取消等都会大量借助网上来实现。

掌上营业厅的客户自主性强，可以全天候使用，无人值守，真正实现“以指代步”;短信营业厅能够全天提供随时随地服务，使用受限条件少，主动性强，覆盖面广，使用普及率较高，建设和管理成本较低;10086服务热线在客户中知晓度最高，使用率也最高，服务热线能够全天候提供随时随地服务，操作简便，交互性强，可承载的业务比较全面。

可以说中国移动发展到今天，上述的各种电子渠道已是相对比较完善的了，但是难免还是会出现些细节问题，比如短信营业厅：建议短信发送的中间环节可省去，还有就是短信发送不能进行覆盖操作，短信发送的上行号码过于复杂，能否进行统一规划。网上营业厅：许多的业务都不能办理，比如彩铃业务，而且各个营业厅的数据库可能不一样会造成延时。自助终端机：流程方面(只能充值10为单位的提醒)建议取消掉，把按键输入作为首选输入。掌上营业厅：移动梦网应该修改一下名字叫中国移动就行了，移动梦网的页面设置方面存在问题，应该把mo新生活放在比较显眼的位置，位于梦网的置顶位置。软件方面：v3.0有许多的问题，挂机慢，页面设置方面应该把比较重要的内容放在靠上面的位置。

在20天的移动客服中心的培训中我可以深深体会到移动的企业文化，做为国有企业的员工，在今后的工作学习中，把自己锻造成一个素质较为全面的人才，以公司需要的角度为公司的各项业务提供网络支撑，配合公司的其他部门，应对瞬息万变的市场竞争，为用户提供优质、快捷、满意的服务，把用户的需求，做为我们不懈地进追求，丰富服务举措，以服务取胜;我们不仅要用知识武装头脑，还要关注和学习国家的大政方针，培养良好的思想觉悟和道德情操，树立正确的人生观和价值观，从入职时就树立廉洁奉公的意识。在工作中，把公司的资源用于为公司和国家服务，而不是为个人谋私利，从日常的各项具体工作，把握好价值观和廉洁意识，约束自己的行为。

感谢省客服中心的大力支持，他们挑选了最优秀的内训师为我们进行高质的培训;他们为我们创造了良好的住宿环境和饮食条件，可以说良好的培训是以完善的硬件条件为基础的。

**客户服务培训心得及感悟 客户服务培训内容二**

通过服务意识的培训，结合自己的实际工作，有了几点心得。

第一点是服务工作要做在前面

讲座中提到了一个外国人吃皮蛋的故事就很典型，皮蛋作为中国的饮食相信每个人都很熟悉，但对于外国人来说不明白吃法也是可以理解的，如果有人能考虑到这点并提前讲明就不会有以后的误解了，这里面就有一个细节服务的问题。想想在我们的服务工作中也同样要面对各种类型的旅客，同样的事情可能这位旅客明白而另一位就不一定明白，对此我们要充分理解，采取“三听六看一分析”的办法，针对不同的旅客采取相应的服务。把服务工作做在前面，旅客才会更加满意。

第二点是及时调整心态

如果想要把一天的工作顺顺利利地接束，就要学会及时调整心态。每天面对的旅客都是多种多样的，有的旅客可能素质高、心情好，双方必然能做到愉快相处，可以说这些旅客占了大多数;但也总有脾气急、心情差的旅客或通过语言或通过动作把垃圾情绪带给你，这时要学会及时调整。把垃圾情绪甩掉但不是传递给他人，给自己一点时间化解，剩下的工作依然会顺利进行下去。

第三点是做好换位思考

当你马上要发车的时候，旅客偏偏这时候着急上厕所;当你明明为旅客指引了上哪辆车，旅客却还是上错车;流水线上当你已经停止检票的时候，旅客举着票非要上车;当车辆因故晚点时，旅客情绪激动的时候;当这些状况发生的时候，就需要学会换位思考，而服务意识也正是通过不断的换位思考培养出来的。

总之，作为从事服务工作的检票员，有必要以正确的服务意识去服务旅客，只有这样服务经验才会愈加丰富，服务水平才会不断提高。

**客户服务培训心得及感悟 客户服务培训内容三**

近期在总站道德讲堂，参加了金正昆教授关于提升服务意识和心态调整的讲座，通过本次培训我对服务意识和心态调整有个新的认识。

做为一个服务行业，提高服务意识是对自己业务水平的提升，也是更好的为广大旅客服务。

讲座中金教授从四个方面对如何提高服务意识进行的阐述：

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，并且结合工作生活列举了生动的例子，让人更容易理解。

金教授对如何进行心态调整阐述，调整好心态要做到三点：

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。

作为总站的微机管理员，在工作中调整好心态，提高服务意识为一线做好服务工作，将本次学习到的知识运用的工作中去，提升自身水平，为总站贡献一份力量。

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！