# 服务站内训工作总结(实用36篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-05-11

*服务站内训工作总结1\*\*年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的`员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和...*

**服务站内训工作总结1**

\*\*年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的`员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。

>积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识

每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。

在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

>追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

>注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司(xx)对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

\*\*年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的\*\* 年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司\*\* 年经营工作的顺利完成。

**服务站内训工作总结2**

今年以来，我市税务局将“服务企业、服务群众、服务基层”作为今年的重点工作项目，坚持问题为导向、成效为目的的原则，全面落实惠企惠民政策，逐步推进减税降费工作，将“三服务”不断渗透到日常工作中，在提升纳税人幸福感和获得感上下功夫。新仓税务所积极响应市局工作部署，深入开展“三服务”工作。

一是“用心宣传”，政策宣传多渠道。坚持政策引领，以点带面的宣传原则，线下方面，税务所干部利用下户走访的机会，分发涉企惠民常用政策宣传手册，向企业财务人员详细解读最新的税收与社保政策，确保企业申报等工作可以正常有序的开展；大厅增设涉企惠民政策咨询岗，合理布局办税大厅宣传公告栏，让上门的纳税人可以第一时间了解政策的变化情况。线上方面，税务所充分利用QQ群、钉钉群等网络渠道，实时上传最新的税收政策和社保费相关信息供纳税人学习，同时工作之余，税务干部也及时解答纳税人在沟通平台上提出的税收问题，扫除税收宣传盲区。

二是“用情服务”，纳税服务高水准。坚持推行“便民办税春风行动”，将纳税人的实际需求作为我们服务发展的主要方向，用真情用实意不断提升纳税人的满意度和获得感。税务所以“三服务”为载体，完善“大走访、大调研、下企业、问需求”的工作机制，深入企业基层，面对面零距离交流，打通税务服务难点和堵点，通过执行税务所领导值班制度，精简税收业务办理流程，申报期实行纳税人错峰申报模式等方式不断优化税收服务，减轻纳税人办税负担，增进征纳双方之间的感情。

三是“用力工作”，业务工作新面貌。坚持多措并举，在“优质工作”上下苦功。税务所干部利用午休的时间集中学习最新的税收和业务政策，了解相关业务的难点和重点，扫清日常工作中的问题和疑惑，在“三服务”上齐发力，提升自身的税收专业知识；落实“能省就省、能简就简”的工作方针，精简业务流程和材料，优化办税大厅整体布局，为便利办税创造条件；坚定推进社保费征收降费减负工作的开展，点对点指导减税降费政策及业务，确保后续社保征收工作顺利开展，让参保人员享受到政策的红利。

**服务站内训工作总结3**

20xx年11月15日至21日，xx省地税局第八期纳税服务人员业务知识高级研修班在省局领导的高度重视下，在\_国家\_党校、扬州税务进修学院举办，此次培训共计51人，既有各地市州分管纳税服务工作的领导，也有来自基层一线在征收大厅工作的业务骨干，短短七天的培训，虽然时间不长，但全体学员认真学习，勇于思考，刻苦锤练，带着问题、带着责任，带是省局党组的期望，圆满完成各项学习任务。

>一、 学习情况

这次学习主要是熟悉业务知识，明确纳税服务政策走向，熟悉纳税服务制度，通过培训帮助学员能够更好地理解“始于纳税人需求，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”的理念，为构建和完善我省纳税服务体系打下坚实基础，因此，在课程安排上，省局领导与学院进行了周密安排和部署。

一是学习内容全面。七天来，我们学习了地税新政策解读，办税服务厅工作研究，纳税服务制度研究，税收征管流程与规范，纳税人权益维护，可持续的纳税服务，当前宏观经济形势分析，瑞典纳税遵从策略研究等方面的知识，这些具有前瞻性与现实指导意义的课程为十二五时期纳税服务的可持续发展指明了方向，全体学员一致表示，学有所获，受益匪浅。

二是培训方法独特。学院老师采用了讲授式、案例式、研讨式、情境模拟式、实训式等教学模式，紧密联系了地税工作实际，把最新的纳税服务理论知识传授给全体学员，使我们深刻认识到强化纳税服务是践行科学发展观，建设服务型政府，坚持为国聚财，为民执法，建设和谐社会的需要。同时，老师们渊博的知识，睿智的思想、幽默的谈吐都给我们留下深刻印象。

三是学习成果颇丰。在纳税服务处各位领导的精心组织、班委成员的周密安排，全体学员的共同努力下，本期培训共出学习简报二期，每人撰写学习心得体会一篇，班级学习小结一篇。每一堂课，学员们都认真做好了学习笔记，勇跃发言，获得老师一致好评。

>二、 生活情况

七天的生活，学院为我们安排了可口的饭菜，为了让大家安心学习，生活舒心，省局也几次为全体学员改善生活。在班委的组织下，我们的课余时间过得丰富多彩，早上大家在瘦西湖锻炼身体，傍晚在操场散步，晚上在图书室看书，校园小径留下了我们的足迹，美丽的湖畔留下了我们的欢声笑语。

>三、 纪律情况

开班第一天，班主任徐教授为我们介绍了扬州及学院的概况，对全体学员提出了总体要求，要求我们实现身份、任务、生活三个转变，树立学员、纪律、安全、大局、节约五个意识;省纳税服务处陈处长也对全体学员提出了殷切期望，要求全体学员珍惜机会，开拓创新，为全省纳税服务工作勇谋新篇。七天的学习时间虽然很紧凑，学习任务比较重，但全体学员谨遵领导教诲，严格遵守学院规章制度，没有迟到、早退、违规违纪现象，自觉与学院签订廉洁自律承诺书，以暂新的面貌、良好的姿态展现了地税风采。

>四、 收获与体会

一是加强了沟通，增进了友谊。

沟通是架构成功的桥梁。全班51名学员分别来自不同的地市州，职务有高有低，但是通过七天的学习，互相之间没有了距离感，大家在一起互相交流，相互学习，共同探讨工作中的难题，有困难互帮互助，就象一个大家庭，充分显现了团队精神和大局意识。

二是增长了见识，开阔了视野。

为全面提高学员的综合素质，拓宽学员对经济社会发展的服务和支撑作用，学院创造条件，采取授课与考察、参观学习相结合的模式，组织我们到泰州去考察学习，增进我们与外界交流和沟通，使培训收到实效。通过这次实地考察，使我们从另一个视角开阔了视野，增长了见识，在实践中积累了工作经验。

三是提升了能力，增长了才干。

七位教授一位外籍专家分别用经济学、政治学、哲学、法学等理论观点为我们诠释了纳税服务工作是税收工作的核心和灵魂，我们不仅要在理念上有转变，更重要的是要换位思考，在税收业务上进行重构。宋教授对地税新政策进行了解读，让我们如沐春风；黄教授对纳税服务制度进行了阐述，让大家耳目一新；潘教授讲解的可持续的纳税服务和徐教授分析的当前宏观经济形势等等，让我们有醒醐灌顶之感，这些新知识、新政策、最前沿的政治热点为我们开启了心灵的一扇窗，使我们这些指导及从事纳税服务工作的同志不再感到迷茫和无从，通过学习，我们的业务知识有了量的积累，理论水平有了质的飞跃，复合能力有了很大提高。

学习是一个政党生命力永不干涸的源泉。在十八大召开之际，省局党组高瞻远瞩举办这期纳税服务人员业务知识高级研修班，是推行服务兴税的重要举措。对全体学员来说是一次思想的碰撞，是一次文化的盛宴，更是我们提神、醒脑、益智的好机会，也是更好地推动地税事业发展的源动力，同学们一致表示回去后要立足本职，把所学精髓运用到工作中，做到学有相长，学以致用，为地税事业的跨越式发展作贡献。

**服务站内训工作总结4**

在学习中成长，在成长学习。人生就是这样，每一次的学习就是一次实践的机会。作为公司的新职员，首先感恩国房可以成为我人生追求梦想的新起点。然后作为公司的新成员，很荣幸有机会参加这次国房新员工培训。通过周末一天半的培训，让我内心收获很多意想不到的惊喜和温暖。

生活总是能够给你的心灵感受着个世界每天带给你的温暖和惊喜。周六，培训的第一天。在30多号人各自都分好组之后，我们开始了一天的培训课程，也是开始了我们这些国房新人相互了解沟通的建立默契的旅程。上午在琳姐和魏哥的详细讲解下，自己对公司的企业文化和企业精神有了更深的理解。中场还进行了增进组员之间交流的游戏，让我们的培训课氛围轻松欢乐。游戏后的我感受到成长给自己带来的温暖，心灵之间的交流与碰撞，让自己对生活和工作有了更深的憧憬。下午在姜哥讲解公司评估品种课程中，我明白了自己所了解的专业知识冰山一角，需要不断学习和成长。只有不断学习才能不断提升自己的能力，才能适应生活和工作上不断地挑战。在结束了一天的培训课程后，与组员间的友谊有了更深的理解和体会。自己的内心装进了很多不同的精神养料，让我的内心得到了新的洗礼。

生活总是可以让你自己的心每天面对不同挑战，从而让自己的内心走向更高深的境界。怀着对专业知识的渴望，培训课程来到了第二天。在刘哥和冯的讲解下，提升了对评估评估品种繁多和新型评估业务的认识。渐渐地觉得自己离梦想又近了一步，追逐自己的梦有了全新的能量。在敏姐欢乐主持下，自己的心更加融入国房这个大家庭。自己在这里不断的汲取知识养分，不断助力自己梦想，让自己的梦来的更快更真实。人生需要海阔天空的魄力，也应拥有光辉岁月的人生积淀。家是心灵的港湾。在国房心灵深深地温暖着我每个身体细胞。一天半的快速认识和了解公司的企业文化和公司的规章制度，也感受着家一般温暖的心灵呵护。在这里同事间散发着更多的是家人的情感，兄弟姐妹间的情义，温暖着新鲜血液。在前辈们的指导下，自己的工作能力提升到更高更强的境界。这次培训自己成长了不少，在这里收获知识与感动，温暖了心灵与灵魂。

最后，在这里感恩每一位在培训中付出辛勤劳动的同仁，道一声“辛苦了”。在国房这个大家庭温暖中茁壮成长，在今后的工作中与更多的国房同仁一起助力实现公司的未来目标规划，一起和国房走向更高更强的轨道!让自己的梦乘着国房心的翅膀走向幸福美好的明天!

**服务站内训工作总结5**

20xx年暑假，接待中心各实体部门的经理及员工努力提高执行力，战高温，不畏辛苦，共同奋斗，尽职尽责。确保了学校八月底开学有一个良好的教学环境。

>一、不畏高温、坚守岗位、攻坚克难，出色完成暑期装修、维修任务

商贸部：暑假期间，学生的留校率比较高，为了保障在校的师生员工能够方便、快捷地买到称心如意的商品，员工们在近40度高温下依然每天坚持在自己的工作岗位上。高温下，冷饮是不可缺少的必备品之一，及时补充冰柜里面的饮品是每天的工作重心，员工们虽然汗流浃背，仍然是面带微笑的服务。她们用辛勤的劳动，亲情化的服务，做好假期各项服务保障工作及开学前的各项准备工作。珠宝城：暑期，天地珠宝城每天正常营业，经营秩序正常，投诉处理及时妥善，零星维修及时高效，并大力加强防火防盗宣传，规范营业员日常行为，账目做到日清日结，登记清晰准确及时，确保资金安全。暑假期间，天地珠宝城销售额较平日稳中有升，实现了淡季不淡的良好业绩。

采购部：暑期积极配合餐饮部、房务部和超市的装修、进货工作，加班加点，尤其在房务部装修招标工作中，严格遵守学校的制度流程进行，保障了实体部门的正常运转。

房务部、餐饮部：暑假期间部门管理人员顶着烈日，装修维护，坚守岗位。房务部的员工克服装修工程管理人员少，时间紧迫，技术质量要求高的困难，充分发挥主观能动性，发扬攻坚克难，打硬仗的顽强作风和通力协作的团队精神，通过加强组织协调，统筹实施项目，科学抓进度，精细抓质量，严格抓安全，紧紧抓住制约工程进度的节点，盯住细节和易出问题的部位，管住竣工时间不变的目标。采取项目责任到人的办法，在明确各自工作责职的基础上，深入现场梳理流程，组织协调，抓质量、抓进度。为了确保学校开学迎新有一个新的面貌、好的环境，坚守在第一线。

运输部、驾校：全体驾驶员、教练员们不惧高温，坚持站好自己的每一班岗，有效的保障了学校的实习基地教学用车。

>二、精心准备，做好迎新工作

为了做好新学期的准备工作，更好的为学生提供热情周到、仔细快捷的服务。本中心在暑假期间会同有关部门精心准备，提前安排，从大处着眼，小处入手，全方位、多层次的落实迎新工作：超市准备、班车安排、现场咨询，力求每项工作井然有序。

接待中心的领导员工们在今年暑假里团结奋进、努力工作，出色地完成了学校交给的各项工作任务。在以后的工作中继续努力，牢固树立后勤工作的服务意识，努力提高服务技能，保证服务质量，规范后勤管理，为学校的教学、科研、实践工作提供有力的后勤保障。同时，接待中心全体员工将用实际行动告诉师生：扎扎实实、勤勤恳恳、以干代讲的工作作风是我们要努力实现的工作目标。

**服务站内训工作总结6**

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\_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！

**服务站内训工作总结7**

时间过的真快，我进入xx餐厅培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

>一、 通过职业素质的培训

使我树立了正确的从业观念，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

>二、 通过服务技能的培训

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

>三、 如何做好服务员

1、 热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、 迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、 积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、 要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

5、 要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

6、 要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

7、 责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

8、 平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、 团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

每天进步一点点，积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

**服务站内训工作总结8**

西川南路揽投站负责人、揽投员以及内部处理人员全部参加了由公司举办的“提升服务品质”执行力训练营，通过高万忠老师的讲解和自身的认真学习，大家都认为受益匪浅，把学到的理论知识和平时的工作实践相结合，是我们站点员工今后的工作重点。现将我们学习讨论所得的心得体会总结汇报如下：

>一、 统一思想，学以致用

1、 统一思想：以“提升服务品质，加速企业发展”为中心思想，各抒己见论证服务品质与企业发展的关系，并结合站点实际工作统一思想。

2、 学以致用：将培训中学到的知识运用到工作中，加强每一个工作细节的标准化操作，赢得更多的客户认可。

>二、 强化服务，提高效益

1、 邮政速递物流的效益来源于服务，必须强化服务来提高经济效益

2、 从服装、职业用语等细节获得用户的认可和好评，增加合作机会和合作次数，培养忠诚客户

3、 灵活掌握服务技巧，使用多元化服务方式为客户提供高品质服务，增强与客户的亲密程度

>三、 注重礼仪，推广企业

1、 注重员工的仪容、仪表、仪态和各种商务交际礼仪，提 升企业形象

2、 推广邮政速递物流的`各项业务，因客户的需要制定相应的服务，使客户满意

3、 宣传邮政速递物流企业文化，增强与客户之间的相互了解，提高信任感

>四、 加强服务意识，提高客户价值

1、 以客户需求为导向，打破时间空间界限为客户提供满意服务

2、 以客户满意度为工作质量的评判标准，制定站点奖励机制和考核办法，与公司制度相结合提高员工工作积极性，从而进一步加强服务意识

3、 明确客户价值的重要性，特别是客户价值元素中“服务”和“非业务价值”的重要性

4、 提高客户价值使我们获得更多的效益资源和商业回报

**服务站内训工作总结9**

XX中心卫生院乡村医师公共卫生服务项目于20xx年7月全面启动，至20xx年12月底告一段落，在此期间，共安排乡村医师集中视频培训8次，包括考核考试2次，合计40个学时，取得了超乎预期的良好效果。

为了顺利实施国家基本公共卫生服务项目，提高服务能力和服务质量，20xx年7月-12月，在县卫生局国家基本公共卫生服务项目办的支持和关怀下，我院就《国家基本公共卫生服务规范》的内容，以视频教学和集体讨论的形式对全镇17个村卫生室的乡村医生进行了培训，现将培训情况总结如下：

>一、积极组织 全员培训

为了保证这次培训效果，我院疾控办提前把培训日程及培训内容向各村卫生室做了通报，并严格要求按时按进度参加集中学习，确保所有村医都按时接受培训。

>二、精心准备 提高质量

为了保证这次培训质量，担任培训的人员认真准备，把培训内容的视频课件提前予以温习。除了单一视频培训之外，培训人员还及时就各项服务规范的服务对象、服务内容、服务流程、服务要求和考核指标做了讲解。院办防保专干、妇幼专干重点对居民健康建档表格的填写，逐项进行了讲解，对容易出现错误和忽略的地方如既往史、家族史、慢病标注等内容进行了重点强调。

>三、现场模拟 注重实效

培训期间，我们穿插安排了下乡集中建档，现场参加培训的各村医，现场进行填表，首先自己为自己建一份健康档案，确保规范、合格后才予以试岗，为各村居民建立健康档案。填表完成后，由培训人员逐人进行检查，对出现的问题进行针对性指导。

>四、严格考核，不走形式

培训期间，出卷对乡村医生进行公共卫生服务知识的考试，及时发现了一些问题并予以纠正，培训结束时还按照县卫生局公卫办的要求使用统一试卷进行了考核，并将试卷存档，成绩记录在案，作为村卫生室公共卫生服务年度考核的依据之一。

通过这次培训，使所有村医基本掌握了国家基本公共卫生服务规范的内容，能够正确填写居民健康档案，为在我县顺利实施基本公共卫生服务项目，更好地为广大居民的健康提供服务奠定了良好的基础。

XX中心卫生院公共卫生

项目服务办公室

20xx年12月25日

**服务站内训工作总结10**

回想这次在酒店培训的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多无法学到的知识，使我对将来的就业也有了更充足的信心和更明确的目标。

餐厅工作中热忱虽然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到能与不能”技术性问题。因此，认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

>一、语言能力

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。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、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务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，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

>二、交际能力

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，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经营的.继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

>三、观察能力

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。第三种则是客人没有想到没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

服务员最值得肯定的服务身手。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透。并把这种潜在需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的局部。第一种服务是主动性的后两种服务则是主动性的而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

>四、记忆能力

客人经常会向服务员提出一些如餐厅服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的活字典”指南针”使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员操持的事宜。这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要餐厅服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务自愿延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对餐厅的形象会产生不好的影响。

>五、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的处置此类事件时。善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到错误是不是自己一方。

>六、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

**服务站内训工作总结11**

在电器行业竞争日益激烈的今天，售后服务对于企业来说是一个战略性课题，有效处理售后服务是所有企业必须关心的问题，有时甚至生死攸关。而现在有的企业只注重产品的市场份额、市场策略、产品推广手法却往往忽略了市场的售后服务，最终的结果可想而知。这里，我想要强调的是企业的\'售后服务与市场营销同样重要！

那到底怎样才能做好售后服务？什么样的售后服务才是最好的哪？笔者认为：

首先服务要热情、快捷、专业。热情就是要态度好，要感谢客户提出的一切意见和问题，不可不耐烦或焦躁，要带着微笑面对客户的不满和抱怨，使客户不满情绪在服务过程中得以释放，获取心理上的满足。也就是要将客户的事情当作自己的事情来看待和处理，急客户之所急，让客户从精神上体会到做上帝的感觉。当然，对于无理取闹、故意滋事的客户，也应区别对待，有礼貌的坚决回绝。快捷就是对客户的疑惑和问题，反应迅速、调查处理及时，力争第一时间使问题圆满解决。不因故推脱搪塞，增加客户的烦恼和不满。因为光态度好，如果杳无音讯，久拖不决，客户同样会不满意。专业就是售后服务人员要内行，要对产品和服务内容非常熟悉和了解，对所发生问题能很快找到原因，短时间内恢复使用；对客户的疑问和求助，用浅显易懂的语言给予专业的指导和帮助。注意不可用过多的专业词汇及原理，使客户更加不明白，不知所措。

其次不要推诿，不要和客户正面冲突，不要忽视客户的抱怨。不要推诿是指不要以各种借口故意拖延问题的处理，从而增加客户处理问题的困难，最终使客户知难而退，自认倒霉，事件不了了之。这在当今服务过程中较为普遍，也大都收到了较好地短期成效。但也严重伤害了客户的感情，降低了客户的满意度，极易造成客户流失。当然，一些不能很快明晰责任，客户又坚持其错误看法的情况，有时也需要采用冷处理的方法，即通过一定时间的缓冲，使客户认识到其自身问题，最终使问题在双方都能接受的情况下圆满解决。但要注重方式和火候，避免矛盾激化。不要和客户正面冲突。

服务过程中有时会出现售后人员自视专家，听不进客户意见和解释，甚至指责客户的问题，使客户难堪。最终赢了口舌，丢了客户。更为甚者，为了眼前短利，胡搅蛮缠，拒不承认自身问题，致使矛盾激化，很可能造成恶意投诉或为恶意投诉打下伏笔。不要忽视客户抱怨。客户抱怨往往反映平时看不到，听不着，想不全的侧面问题，是对产品或服务不满的一种暗示。如果不能及时应对和反应，很易发展成市场风险，导致客户流失，企业市场竞争力下降。

说到这里，就不得不提一提咱们公司的售后服务，相对于一些小公司，我们公司的售后服务可以说还是完备的，健全的，但还是存在这样那样的问题，客户还有这样那样的抱怨，这说明我们还有提升空间，还有挖掘潜能！

客户的抱怨是对我们工作的鞭策，客户的问题是对我们工作的检验！希望各位同事正视售后服务问题，有则改之，无则加冕，争取通过售后服务把我们的市场做的更好、做的更大！

**服务站内训工作总结12**

根据学校整体工作的总体规划及后勤保障处对于暑期工作的要求，饮食服务中心扎实落实上级各项部署，在今年暑期具体完成了如下工作

>一、做好假期值班食堂安排，保障师生假期饮食需求。

按照中心会议精神，各食堂（食品加工部）依据就餐人数（离校学生数量）情况逐步停业，并做好假期值班人员安排工作，实行轮流值班制，合理安排员工的暑期休假时间，保证假期工作任务的人力需求，力保伙食供应既丰富美味又能顾及炎热夏季的特殊要求，使留校学生对暑期饮食需求感到满意。

今年暑期值班食堂有西区学二食堂、北区食堂一楼、东苑教职工食堂一二楼以及清真食堂。中心对暑期值班的食堂提出了更高要求，强调必须做到菜肴品种丰富、口味适宜、服务态度优良，并做到有问必答、有求必应，如平常一样的提供优质精细服务，把暑期饮食保障工作及安全生产抓牢抓实，使师生员工更满意。

其它食堂主要利用暑期进行设备维修和设施改造，为新学期迎新生的伙食保障做好准备。

>二、做好各食堂维修及安装工程，保障安全生产和食品卫生。

中心对暑期的维修工作进行了统一的安排并落实。中心安排维修组，同时协同维修科对各食堂的基础设施设备进行检查、维修和改造，进一步改善了师生就餐和员工工作环境。

中心维修组根据中心要求，制定维修值班表，安排技术人员对各食堂设备进行了深入维修，共计完成维修设备20余大项、40余小项。各食堂具体维修实施情况

1、中心利用暑期空档时间对各个食堂的炉灶进行了全面检查和维修，对各食堂所有的抽排系统安排了清洗，对部分老化设备进行了更新替换，排除生产安全隐患，巩固安全生产防线。

2、中心维修组协同处维修科负责对北区食堂二楼屋顶漏雨进行了维修，学一、学二食堂的地沟改造，学三食堂的档口及操作间改造，东苑食堂的洗菜池维修，以及食堂部分墙面套白工作，方便了生产更加强了食品安全的保障。

3、同时对学一食堂的经营结构进行了调整，变更了一个档口，并新改造了两个档口，增加了学一食堂的经营种类，丰富了食堂的花色品种。

4、并在开学前对各维修项目进行了检查，目前都已落实到位，保证了开学各食堂的正常运转学要。

>三、做好校外实习站伙食工作，保障实习站伙食供给井然有序。

饮食服务中心历年对暑期赴野外实习站的伙食保障工作高度重视。今年暑假同往年一样，中心克服各食堂一线生产技术人员紧张的压力，于今年6月中下旬，中心分两次向周口店及秭归两实习站共派出十几名技术骨干，全力支持野外实习站后勤保障工作，为野外工作实习的师生提供优质精细的服务，创造一个清凉美味的伙食补给平台，解决了实习站师生的后顾之忧。

>四、做好生产一线人员招聘工作，保障生产服务正常运行。

中心在暑期工作会议中作出安排，每年寒暑假期间会出现人员异动情况，要求各食堂老员工回家利用休假时间联系有意向求职的人员，并安排暑期值班人员通过网络发布招聘信息，以保证食堂人员招聘工作落实到位，避免用工紧张而影响经营服务的情况出现，确保各食堂人力配备满足岗位基本需要。对一时难以找到适岗人员的单位，应采取内部调整、打通岗位、一人多岗的方式进行解决，任何食堂不得自行抽调外派实习基地人员，影响基地实习、科研工作的正常进行。

>五、做好物资供应商考核工作，为新学期供应商调整做准备。

暑期，中心监控部按照相关要求对中心物资供应商进行了一系列考核评估工作。针对部分供应商退出我校的现状，监控部在中心领导的安排下对部分备选供应商单位进行了详细的资格审查和市场考核，全面对比供应物资质量等级及价格，遴选了一批质价比指数较高的物资供应单位，为新学期物资供应保障打下基础。

>六、提前做好饮食物资采购入库工作，保障迎新饮食物资供给。

鉴于今年干旱时间长，农作物减产以及在汉各高校即将开学的实际情况，中心今年的饮食物质采购工作较往年应有所提前。采购部尽快联系各食堂，共同确定物资采购计划，并于22日向相关供应商下达物资采购计划单，以避开高校开学前出现的饮食物资集中采购的高峰，保证所采饮食物资品种齐全、数量充足、质量优良、价格合理。各食堂保管员应按库房管理有关规定，对入库物资进行妥善储存保管，定期检验，防止饮食物资的霉变和鼠虫害的发生。

>七、各食堂和加工部门做好经营前的卫生清扫工作。

各食堂、食品开发部应切实、全面做好开业前的卫生打扫工作，及时清理假期维修改造遗留的垃圾，对桌椅地面应认真清洗，尤其应注意对锅碗瓢勺、和面机、冰箱冰柜、蒸箱、案板等直接接触食品的用具要反复清洁消毒，去除异味，达到食品卫生要求。办公室在开学前联系湖北省卫生防疫部门，对各食品生产单位进行防“四害”消杀。

今年暑期历时四十余天，假期时间有限，需完成的任务繁重，各部门按照中心要求，认真落实，圆满完成了假期各项工作任务。

饮食服务中心严格按照上级指示，落实好各项部署安排。中心领导放弃暑期休假时间，亲临维修现场督办各项工作；各值班食堂严格按照中心关于暑假工作作出的部署要求，安排技术过硬的工作人员坚守岗位，保证食堂在暑假如平日照常运行，各岗均有人员认真值守，确保留校学生每餐能够吃上丰富美味的饭菜。

今年暑期的高温时间较长，饮食服务中心值班员工战胜高温酷暑的外在因素，克服长时间在高温场所工作对身体内在的不利影响，不论是在校内还是在校外（实习站），值班员工做到保持稳定良好的精神状态，为给师生提供一个清凉舒适的饮食环境而甘心乐意热忱奉献，坚守岗位勤奋工作，得到了各级领导和就餐师生们的肯定及赞扬，为新学期开学的迎新生工作做好了充分的前期准备工作。

**服务站内训工作总结13**

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的“度”。本人认为做好以下几个方面的工作对客房管理很有帮助：

>一：管理靠控制、效果见细节

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。

但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅检查结果更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。之前，就曾发生过房间袋装茶叶未按规定的要求补充，被新入住的客人投诉;清扫整理住客房时，只是更换了棉织品和易耗品，未按要求清理房间卫生，结果也被客人投诉。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大。

>二、待客如家人、服务现爱心

在上面我们提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，有时还要为客人所提供的特殊的服务，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。我们曾碰到有位客人来住宿，入住不久，就反映肚子痛，起初以为是受凉引起的，我让服务员给客人提供毛巾热敷，但并不见好转，不多久就见客人脸色惨白，手发青，并伴有呕吐，我看到客人这种情况，马上安排员工直接将客人背出酒店送往医院抢救，幸好送得及时客人经救治身体己无大碍。第二天，客人的朋友特意找到我们，对我们的服务和帮助表示感谢。

>三、个性化服务、添温馨稳客源

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只观注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。我们推出为带小孩的客人提供给小孩免费洗衣的服务和商务客提供免费大瓶淋浴用品的服务，从而吸引并稳定了一批顾客。

>四、团队合作、主动配合

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。以往客房的很多工作都是被动的等其他部门来配合协助，我们改变这种想法，化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。如我们通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房地毯清洗工作。

**服务站内训工作总结14**

>一、服务中心工作初步成效二是促进了行政行为的进一步规范。

中心是依法行政的表率，进驻中心的所有事项均按照公开、公正的原则，实行阳光操作、规范操作。同时依照行政许可法和省、市审批制度改革的要求，对服务事项逐项清理规范，取消和调整项目72项。切实规范了行政行为。三是促进了工作作风的进一步转变。行政服务中心并联式的服务，拉近了政府与投资者的距离，消除了政府与群众的隔阂。并且从源头上遏制了吃、拿、卡、要等现象的发生，部门之间互相监督、互相制约。政府整体服务水平大幅提升，工作作风有了明显转变，收到社会各界赠送的锦旗25面，表扬信17封，取得良好社会效应。四是促进了投资环境的进一步改善。中心真诚服务于投资者，以投资者满意度为衡量标准。将项目审批程序、各部门审批事项、办结时间等内容进行了公开，提供一条龙、一站式的优质服务，根本上改变了投资者办项目跑、找、难的现象。中心启动以来，共受理投资300万元的项目8个，受理咨询600多人次，发放宣传资料1000多份，激发了投资者上项目的积极性。

>二、服务中心工作的主要做法

（一）健全组织领导，确保中心协调运转。

一是强化领导。中心筹备初期，该市市长亲自挂帅，协调调度有关单位解决中心选址、所需资金和设备等问题，使中心仅用三个月时间就正式启动运行。

二是健全机构。中心设立管理机构，由主管副市长任主任，负责综合协调工作，监察局主要领导任副组长，负责中心的日常管理工作。进驻中心的28个单位全部明确了领导分管行政服务中心窗口工作，形成一把手负总责，分管领导具体抓的工作格局。

三是健全制度。广泛借鉴外地先进经验，联系实际工作，制定了一系列规章制度，包括中心工作规范、廉政建设制度、学习制度、例会制度等，并上墙公开，互相监督，从各个方面规范行政行为，使中心形成了一种文明、向上的良好氛围。

四是加强培训，各入驻单位均选派了政治素质好、业务水平高的骨干人员入驻中心办公，办公人员除接受上岗培训外还要定期参加本单位及中心管理机构组织的业务及法律法规知识培训，以更好适应窗口工作需要。

五是强化硬件建设。中心的选址以方便群众为宗旨，位于市中心，交通方便。中心内设办公室、综合协调处、督查处、统一收费处，并实现局域联网，信息可以互通互达，为办事者提供了良好的办事环境和服务条件。

**服务站内训工作总结15**

仪容仪表：

仪容仪表，是指人的内在在外在的修养。内在修身养性，外在表现在生活中，一个小动作，一个小举动。内在的修养需要日积月累。二外在，却是时时刻刻，在当下就要做到的，尤其是服务行业，第一印象很重要。

所以我们时刻要做到以下的要求：站立的时候要挺直，话说：站如松。挺拔的站姿给人感觉很精神，随时能为你服务的状态。一个服务员的印象，决定了一个公司的面貌。站的时候，手不要有太多动作，面带微笑，笑不露齿，给人耳目一新的感觉。男孩子的脚是同肩宽，女孩子的叫是微微外八字，这样子不会很累，站得也直。

走姿：走如风。不急不缓，不偏不倚。若是太急，显得你这个人很毛躁，若是太慢，给人一种没有精神的感觉。不急不速，一种平和自信的样子，一个游刃有余的感觉。

坐姿：虽然在工作中极少用到，但至少也要做到，坐的时候要从椅子的左边，缓慢的坐下，做的同时用双手捋一下臀部的裙子，免得把裙子坐住了，一是显得不雅观，二十起来的时候裙子会皱。做的时候收放在大腿上，双手自然叠放。双腿合拢，不要跷二郎腿，也不要岔开。

面部：需要做到时刻微笑，笑不露齿。面部的表情不要太多，也不要把生活中的情绪放在工作中。脸上的妆不要太浓，要自然，淡妆就好。头发前不过眉鬓不过耳，后不过领。耳朵上不要有耳坠，耳钉也只能带一个。

整体：要勤洗头，勤洗澡，勤换衣服。男孩子的头发要喷发胶，女孩子短头发要服帖，不要烫或染夸张的发型。指指甲不能涂有色甲油。指甲不能长过自己的手指上的肉。

服务流程：

上班之前，打理好自己的仪容仪表。然后站在自己的工作的段上，等待客人。站在自己负责的房间门口等候客人。当迎宾将客人迎过来的时候要先进去开灯，然后站在门口欢迎客人，说声：你好，欢迎光临。给客人感觉你很热情，表示你很欢迎他的到来。接过客人手里的东西，酒水就放在酒水车上，衣裳皮包就挂衣物架上。将客人领到座位上，给客人拉椅子，用手轻轻的叫椅子往后拖，以便客人方便走到座位上，等客人站定，用膝盖微微顶住椅子后边，轻轻将椅子顶到微微碰到客人，给他一个信息：这个椅子已经放好了，可以就坐了。

然后给客人酒水单和菜单，询问客人需要什么茶水，问客人需不需要点菜。要是需要茶水就立刻去泡茶，得到客人的回答说点菜或者稍等会的信息后，要是点菜就去通知当段的主管或者领班，要是不点菜只点了茶水什么的，就知会客人一声：我去泡茶，你稍等会。

当客人来齐了，询问客人是否起菜。然后给客人上毛巾，要是冬天，毛巾需要加热。然后开位，开位的程序有，先在客人右边撤筷套，铺口布，然后到客人的左手边，把毛巾撕开。所有的一切流程，都需要在客人的右手边服务，除了上毛巾和撕毛巾。上菜的时候，尽量在主宾的右手边，除非客人有特别要求。在上菜之前要挪好位置，不能一只手拿着菜，另一只手在挪盘子。在上菜的时候，要提醒客人，免得碰到客人。将菜转到主人和主宾的中间，报上菜名，然后说声：请慢用。汤之类的东西一般需要跟一个盛汤的汤勺

当客人的骨碟中的东西超出三分之一，就要更换。更换之前，要提醒客人，更换的过程中要轻拿轻放，手指不能放到骨碟里，要用拇指按着骨碟的边缘更换。烟缸中的烟头超过两个就要更换，要在烟缸中放一点点水，免得客\_烟头的时候烟灰飞出来。更换烟缸的时候，用一个干净的烟缸盖住需要更换的骨碟，免得烟灰飞出来，拿起烟缸，放上一个干净的烟缸。

所有的流程都是从主宾位开始，除非客人有特殊要求。

所谓酒满敬人，茶满欺人。所以茶要七分满。酒一般是八分满，这是因为怕白酒洒出。红酒、冰酒、黄酒等，只要不是客人的特殊要求，一般是杯子的三分满。

当客人的菜上完了的时候，客人若是没有点主食，需要问客人需要什么主食。上完主食，酒水也喝完了的时候，看客人都吃得差不多的时候，询问客人有什么需要打包的，然后能撤的就撤。问客人需不需要水果。

当客人起身要走的时候，要提醒客人：请带好您的随身物品。同时，要沿着桌子360°查看客人是否有遗留物品，同时看房间的四周，是不是有其他东西遗留在沙发或者衣服架上。

收台与摆台：

客人走了的第一件事就是关灯，然后将房间里的凳子三三两两的摆好。先将玻璃器皿收到吧台，然后收金器和展示碟，最后收其他的餐具。将餐具拿去洗好，然后用各个房间的白口布擦干，蓝条纹的是擦餐具，红条纹的是擦玻璃器皿的。

摆台先摆展示碟，一般的房间，主人位是正对着门口的。先从主人位开始摆，养成一切都是从主人位开始。展示碟同桌沿的距离是一尺半。摆完展示碟，第一托是摆骨碟，赤碗，白勺，味碟。骨碟摆在展示碟的中间，白勺自然的放在赤碗里，一展示碟的中间未分界，将赤碗和味碟摆在展示碟的上方，白勺和味碟是呈一条直线，它们的距离是一厘米。;第二托是杯子，饮料杯，红酒杯，白酒杯。被子是在赤碗和味碟的上方。同理，红酒杯也是在中间作为分水岭，左边是饮料杯，右边是白酒杯，从左到右是由高到矮，三个杯子是呈一条直线，它们的距离也是一厘米。第三托是摆金器，将龙头摆在展示碟的右边。一般龙头是同赤碗味碟成一条直线的，但是也有例外，大房间的龙头是同展示碟成一条直线。筷套的“六”字的一横压在龙头上，毛巾碟是在展示碟的左手边，摆在展示碟的中间，同展示碟的距离是两厘米，因为毛巾会稍微有一点大。包房里的台面上和茶几上要摆烟缸。台面的上烟缸是主人和主宾的中间摆一个，然后间隔一个位子摆一个烟缸。烟缸中的三个孔中，其中一个要对着转盘的中心。

摆上叠好的口布，除了主人位和副主人的口布花不一样之外，其他的花样都是一样。最后是将椅子摆好。

做好收尾，然后关灯。中午不需要收档，晚上需要收档，将电源拔了，然后把水壶里的谁倒掉，将水壶的盖和毛巾箱打开，关灯，离开。

托盘：

托盘是服务员的另一只手，任何时刻都需要有一个托盘在手，要保持托盘的干净、整洁

。所以要运用好自己的托盘，是一个服务人员的基本要求。首先，托盘要拿得稳，不管是什么情况下，都能保持托盘的稳。摆放托板上的东西，都是重的放在靠近自己身边的那一边。当托盘上放着重的东西的时候，要尽量绕着人走，对着客人打招呼的时候，要先让着客人，一是为了礼貌，二是因为自己拿着托盘。当别人不小心碰到你的托盘的时候，第一时间要护着托盘里的东西，免得打碎了或者托盘里的东西撒到别人身上。端着托盘的时候，也要身正，手臂呈90°的角，五指自然分开，微微弯曲，手掌往上，将托板的中心放到手上，优秀的服务员，端着托盘的手上可以放下一个鸡蛋，而不碰到托盘。当要将托盘转给别人的时候，要慢慢的将重的那一边转到要接的那个人的身体那个方向，让接的那个人，能够把握好托盘的重心，不至于会因失重二倾斜。

**服务站内训工作总结16**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作:当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法:为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神:餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。 一勤天下无难事 的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

要有自信心:与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人:做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任:就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是 敬无在 ，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平:在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队:发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点:积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**服务站内训工作总结17**

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。

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。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\_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!

**服务站内训工作总结18**

我镇农业服务中心的工作，在镇党委、镇的正确领导和上级业务部门指导下，坚持以发展为主线，农民增收为核心，以新农村建设为抓手，中心全体人员认真贯彻落实，大力推进农业产业化经营，扎实促进社会主义新农村建设，全镇农业和农村经济工作进展顺利，呈现出稳定健康发展的良好势头。一年来，我们主要做了以下工作：

>一、加强领导，加大农业服务中心工作经费的投入

镇委镇高度重视农业工作，做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓。镇委、镇把这项工作真正列入了工作议事日程，制定了“镇年农业工作计划”。并专题召开和布置农业生产工作会议，解决了农业科技服务工作中存在的问题。为了确保科技服务工作经费到位，镇将科技经费列入了财政预算，一年来共拔出元工作经费，使农业服务工作得以顺利开展。同时得到市农林局下拨关于农产品质量检测工作经费元，市科技局灾后科技培训经费元和珍珠柚种植示范基地元，镇拨防疫工作经费元，市畜牧兽医局拨防疫工作经费元，市畜牧兽医局拨年度动物产地检疫工作经费元，市畜牧兽医局拨灾后动物防疫工作经费元，市畜牧兽医局下拨能繁母猪补贴元，市畜牧兽医局拨村级动物防疫员生活补贴元。

>二、认真落实各项惠农政策，充分调动农民生产积极性

一是宣讲\_惠农政策。组织干部带政策、带技术、带信息走村入户向农民宣传中央、文件精神，深入田间地头向农民传授新品种、新技术，面对面地帮农民分析市场，调整产业结构，发展农业生产；二是认真进行粮食面积核查登记。为把工作做好，召开了粮食面积核查登记专题会议，布置核查内容和方法，督促各村按时上报数据，严把审核关，发现问题及时纠正，确保粮食面积准确无误，并按省市要求发放致全镇农民一封公开信，为农民开通了“一卡通”业务服务，使粮食直补工作顺利进行,共发放种粮综合直补.亩,元，确保粮补资金及时足额发放到农民手中。三是实施天然橡胶良种补贴政策、农机具购置的补贴政策，母猪保险补贴政策。充分调动农民生产积极性。特别是在今年月特大洪涝灾害给我镇农业生产造成很大破坏，淹没鱼塘亩，造成大片农作物被淹，其中造成亩水稻绝收。为了尽快恢复农业生产，党和积极下发救灾工作方案文件，其中渔业救灾池塘修复下拨万元救灾资金，灾后瓜菜种子、绝收水稻补贴资金合计下拨万元，还有积极协助市扶贫办免费玉米种子发放，这些农业救灾资金和物资发放到受灾农户手中，充分调动受灾农户生产积极性，帮助灾民恢复生产，确保大灾之年不减产，不减收。

>三、抓好基础教育和加强科技培训工作力度

我们本着以农民增收、农业增效为出发点，举办技术培训和技术指导，以提高农民的素质和农业技术，同时以村两委班子成员为重点，培训他们的技术能力，进一步带动全村科技发展，充分发挥农业服务中心全体人员的专长，更好的为全镇农业生产和生活服务。今年以来，举办农业科技服务农业技术培训班期，以增强农民的学科技、用科技观念，提高农民的科学管理能力。参加人员：各村委会农业种养户；培训内容：当前农业生产实用技术；培训方式；以集中培训和现场培训为主。受训人次，组织科技人员下乡服务多人次，无偿发放技术资料多份，为个农业生产基地提供科技服务，受益农民达多人次。有效地打响了农业科技服务的品牌，为发展我镇农村经济提供了有力的科技支撑。

>四、技术指导

组织名农技专家分期分批深入田间地头进行农技指导，精心组织指导，面对面手把手传授病虫防治和新品种、新技重点指导农民当前急需的农业生产技术。通过推广农业科技应用和农业科技服务，解决了农业生产遇到的问题，农民得到了实惠，极大地提高了农民学习应用农业新科技的热情。农村经济得到又好又快发展。加强农业科技指导。坚持深入田头，精心组织指导，面对面手把手传授病虫防治和新品种、新技术的有关知识。先后组织实施了测土配方、秧田控虫、水稻条纹叶枯病、稻飞虱防治、畜禽防治等项长效与突击活动，有效抑制了病虫害和疫情的发生。

>五、全面落实做好春、秋两防工作

1、积极开展春、秋两防和平时防漏补注及动物产地检疫工作。今年来，两防和平时补注免疫生猪：头、禽类：羽、牛：头、羊：只，共检疫生猪头。

2、疫情上报工作，我站每月、日前按时上报乡镇动物疫情和病死畜禽处理半月报表。

3、出诊情况，一年来，共出诊次，出诊病猪多头，经治疗无效死亡头，都进行无害化深埋处理。出诊禽类多羽。二十四小时值班登记与出诊记录相同。

4、组织村级动物防疫员学习培训次，目的是为提高防疫员的业务水平及工作能力

5、在今年发生洪水灾后，为了防止我镇重大动物疫病的发生，重点做好以下几点动物防疫工作：一是我站及时组织人员把消毒药送到各个受灾严重及饲养密集的养殖户手中，让他们加强对猪栏鸡舍等进行消毒，防止灾后动物疫病的发生，共发放消毒药多包。二是在把消毒药送给养殖户的同时，我站还组织全站人员和村级防疫员亲自深入到各村组对猪栏鸡舍的外围环境进行消毒，有些还撒上石恢粉。三是及时对各村组灾后和新购回的一些动物进行紧急免疫接种，其中猪头、鸡只、鹅只。

>六、测土配方施肥

全面推广应用测土配方施肥技术，主要是通过测土了解和掌握土壤供肥性能、土壤肥力的变化状况，合理配置肥料资源，提高肥料利用率，促进农民节本增效。免费为农民提供测土配方施肥的技术服务。实施测土配方施肥项目一年来，我们根据时间紧、任务重、要求高的特点；成立采样专班，统一采样标准，确保按时按质按量完成任务。全镇共采集土样个，采样地分布广。这项工作得到了群众的大力支持和认可，为全镇测土配方施肥指导工作提供了重要依据。

>七、退耕还林

我镇在年实施退耕还林项目以来，为了使我镇退耕还林工作真正做到“退得下，稳得住，不反弹，增效益”，我们做到了大量工作，指导退耕农户按技术要求对已种林木进行抚育管理，把政策宣传到位，做到退耕农户家喻户晓，使退耕林地的抚育管护成为农户的自觉行为。今年发放退耕

**服务站内训工作总结19**

本学期新区勤工于3月初正式开展工作，同月中旬，新区勤工家教部也正式投入工作，并于3月28—31日招聘有偿、爱心教员，为家教部本学期工作的开展绘上了浓墨重彩的一笔。为了提高教员的家教水平、讲课技巧，提升其家教素质，家教部于4月6日在西楼115为教员进行了素质拓展培训。

本培训分为以下几个部分：

一，教员的进场与登记，分发领取饮用水；

二，相关勤工两位主任及家教部部长对家教部的介绍发言，解释家教部的工作流程及工作性质，让同学们更加深入的了解家教部，配合家教部工作；

三，由xx同学正式对教员们进行培训，通过讲述其家教的经历与经验，让同学们了解家教的性质及责任，并着重强调家教过程中教员与家长、学生交流的态度、言行、穿着、责任、守时等几大问题，讲解了家教过程中可能遇到的突发性事件，并与大家探讨了解决的方案；

四，让教员们一起交流家教经验，并探讨家教过程中可能遇到的各式问题，集中给予建议与解决方法。

五，家教部成员与教员的互动，让大家更好地相互了解，有利于工作的开展。

通过xx同学的亲身经历，同学们了解到了家教工作的艰难，同时也了解到家长对孩子们的殷切期待，帮助他们更好的了解到了自己工作的责任与义务，同时让他们更多的理解家长，为工作时与家长的交流提供了好的基础。并提醒同学们，家教过程中态度必要端正，要把定位好，做好老师的本分，做好老师的榜样；穿着打扮要朴素整洁，避免给家长留下不好的印象，并叮嘱大家家教过程中必须守时，如有特殊情况需要请假、早退等情况应及时跟家长联系反映。另外还有一些讲课时的技巧问题，方便教员们能更好的表达自己，学生能更好的接受我们，胜任这份家教。

通过本次培训，教员们对勤工与家教部有了一个全新的认识，并增强了他们的职业素质，讲课技巧有所提升，充分开动了教员们的脑筋，调动教员的积极性，积极参与到讨论中来，分享自己的经验与问题，整合了教员们与家教部的凝合力，为日后的工作提供良好的工作氛围。

不过，部分教员过于自我封闭，并未参与到讨论中，无法反映出他们所存在的问题，日后的工作存在隐患，同时，教员与家教部成员的交流略显不足，这就给日后带教员带来一定的麻烦，因为不了解，所以无法更好的对各类家教教员的联系提供依据。并且，培训方式单一，光用讲解来进行，教员接受的热情似乎并不是很高。

为解决以上的问题，家教部还会陆续开展一些交流会，让教员都参与其中，真正有所得，促进教员和工作人员的交流，为将来合作打好基础。

**服务站内训工作总结20**

xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系;在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则;在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。

>积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识

每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程;针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

>追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

>注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司(xx)对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的xx 年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司xx 年经营工作的顺利完成。

**服务站内训工作总结21**

一年来，在办党组的正确领导下，中心与接待一处、秘书处密切配合，圆满完成了市人大第十五届一次会议、市政协第十三届一次会议的会务接待工作；圆满完成了世园会开幕式、国际海洋日、台湾周、十二运等重大活动的公务接待任务。全年接待来宾共计46098人次，其中国家级领导13人次，省部级领导79人次。我们坚持以\"客人满意\"为目标，从基础工作抓起，规范常规接待，全体工作人员精诚团结，克服困难，努力工作，较好地完成了上级领导交给的各项工作任务，得到了领导的肯定。xx年的接待工作之所以得以顺利完成，主要得益处于以下几点：

>一、在思想认识上求突破，努力发挥服务职能。

党的十八大召开后，面对厉行节约，反对浪费的新形势和新任务，不断推动政务接待工作的新标准、新要求，已成为当前一项十分重要的工作。中心充分发挥政务接待工作的服务作用，抓建设、强保障，不断推进政务接待工作向科学化、规范化迈进，使接待工作与新要求紧密结合，成为软环境建设的重要组成部分。

>二、关注细节，以人为本，努力提高接待水平。

在完成世园接待任务过程中，每当我们接到参观团队的通知后，都能按照接待预案在第一时间及时掌握其抵锦和离锦日期、住宿地点以及活动安排，尤其是副部级以上领导和国外政要，不但做到了专人负责，全程服务，而且能够查缺补漏，相互补台，确保各项接待服务环节万无一失。为突出节俭办会宗旨，我们多次与承担接待任务的宾馆酒店联系，精简活动、规范餐标、修整房间，尽量减少场面性活动的开支；为体现地方特色，我们就重点推出以\"烧烤\"为代表的本地餐饮品牌，在好吃不贵的风味小吃上做文章；为兼顾客人的饮食习惯，我们在突出地方传统特色的基础上又参照\"八大菜系\"制订了多套风味菜单，实现了在客人满意的前提下，尽量将食宿标准降到最低的要求。在履行接待职能的同时，积极宣传我市的文化历史、景区景点，及时收集重要客人的政务、商务信息，发挥了宣传我市树形象、广交朋友增友谊、牵线搭桥促发展的作用，努力做到了\"让来宾满意、让领导放心\"。

人是接待工作的主体，是接待任务的具体落实者。接待工作能不能做好，关键在人、关键在队伍。为了做到内外兼修，使全体接待人员尽快适应岗位要求，在办党组的直接领导下，接待服务中心主要采取了三项措施：

一是带领中心同志认真学习《世园会公务接待培训教材》一书，并组织安排四名年轻同志结合礼仪规范和接待程序相关内容进行了业务考试。

二是针对中心新招录的年轻同志急需\"充电\"的实际情况，经秘书处帮助安排有经验的同志在做好传帮带的基础上，及时邀请辽宁工业大学、渤海大学知名教授和电视台著名主持人系统讲授接待礼仪常识，还带领中心同志深入各大宾馆酒店等接待一线调研进行实地演练，并对演练中发现的问题进行现场指导。

三是针对各大定点宾馆酒店缺乏接待国际性盛会的实际情况，特别邀请市食品药品监督局及市消防局专家对公务接待定点单位部门经理以上中高层管理人员进行食品和消防知识培训。为安全、有序、高水平、高质量完成接待工作打下良好基础。

中心各位同志均表现优秀：苗琳同志孩子年龄较小，家庭事情较多，但并没有影响她的工作热情，多次主动请缨完成接待任务，在接待原\_委员长\_一行时负责后勤采购，尽职尽责的完成了本职工作，获得了首长的认可。

王佳音同志工作认真负责，多次在接待任务中加班加点，任劳任怨，在台湾周接待工作期间，独自打印完成接待卡和桌签十余桌，加班到深夜才休息，第二天依然帮助其他同事完成接待工作。

佟璐璐同志虽然在一处工作，但是积极帮助中心完成接待工作，经常帮助接待人员打印桌签，多次主动放弃回家团聚的机会，完成接待任务。

陈雨涵同志母亲身体不好，常需要人照顾，但雨涵同志积极克服困难，世园会期间主动放弃节假日休息，同时负责天港酒店和渤海爱丽酒店的接待工作，获得了客人的一致好评，雨涵同志已逐渐成长为中心的骨干力量；

刘嘉诚同志虽然在秘书处工作，但在接待人手紧张时主动完成接待任务，无论工作日还是休息日，只要有接待任务随叫随到，为人热诚，办事勤勉，踏实肯干，很好的完成了接待和纪念品的发放工作。

可以说，在20xx年的接待过程中，所有参与接待的同志都能本着高度负责的精神，全身心投入到接待工作中，大家能够根据接待中出现的实际情况，动脑筋想办法，克服各方面的困难，保证了接待工作的顺利和圆满。

20xx年我们将继续紧紧围绕接待办开展服务工作，坚持优质、规范、文明、高效的原则，努力提高接待工作能力，确保各项接待工作圆满完成。

**服务站内训工作总结22**

怀着完善自己的期望和更高追求的心态，我很荣幸的加入了东风裕隆纳智捷，成为售后服务的一员。从此也将展开自己人生的新征程。在这样一个全新的开始中，迎来了为期五天的售后服务新员工培训杭州之行。做为一个从来没有做过4S店的我来说，我知道入岗前培训对一个

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！