# 家政服务员的心得体会（优质19篇）

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-05-12

*无论是在学习、工作还是生活中，我们都可以通过写心得体会来加深对所经历事物的理解。总结是一个重要的学习和提高的过程。接下来，我们将分享一些优秀心得体会的范文，希望能够给大家带来一些启示。家政服务员的心得体会篇一家政服务员是现代社会的重要职业之...*

无论是在学习、工作还是生活中，我们都可以通过写心得体会来加深对所经历事物的理解。总结是一个重要的学习和提高的过程。接下来，我们将分享一些优秀心得体会的范文，希望能够给大家带来一些启示。

**家政服务员的心得体会篇一**

家政服务员是现代社会的重要职业之一，他们为人们提供的专业服务能够解放主妇们的双手，让家庭生活更加便利。近日，我参加了一次为期一个月的培训班，学习了家政服务的相关知识和技能，对此我有了一些深切的体会和心得。以下是我对培训家政服务员的心得体会。

首先，家政服务员需要具备扎实的专业知识和技能。在培训班上，我们学习了诸如家庭卫生清洁、餐饮烹饪、衣物洗涤和礼仪等方面的知识。这些知识对于提供优质的家政服务至关重要，我们在课堂上不仅学习了理论知识，还进行了实际操作。通过学习，我掌握了清洁卫生的基本技巧，学会了合理的膳食搭配和烹饪技巧。这些专业知识和技能的掌握，让我更加自信地面对未来的家政服务工作。

其次，家政服务员需要具备良好的沟通和协调能力。在实际工作中，与主妇和家庭成员的沟通是家政服务员最常见的任务之一。通过培训，我了解到沟通并不只是语言上的交流，还包括言语、肢体以及表情的交流。我们在课堂上进行了实际的沟通演练，学习了如何倾听和表达自己的意见。在与主妇的交谈中，我能够更加主动地了解主妇的需求和要求，并且根据实际情况做出相应的回应。良好的沟通和协调能力不仅可以增加与主妇的默契，还有助于解决工作中的问题，提高工作效率。

再次，在家政服务工作中，细心和耐心是非常重要的品质。家政服务工作涉及到很多细节，一丝不苟的态度和细心的工作能力是必不可少的。在培训班上，我们进行了模拟家庭的实操练习，要求我们完成各种家务任务，并注重细节。我们需要按照规定的步骤进行清洁工作，保持整洁和卫生。此外，服务过程中也会遇到各种问题，需要有耐心和细心去解决。只有细心和耐心，才能够做到完美的家政服务。

另外，家政服务员需要具备高度的责任心和职业操守。家政服务工作涉及到客户家庭的私人生活，对于客户的隐私和财物要保持严格的保密与尊重。在培训班上，我们接受了职业道德和操守的教育。我们要求遵守职业道德准则，保护客户的私人信息，不泄露与家务有关的任何信息。此外，我们还要对自己的工作负责，按时完成任务，确保客户满意。只有具备高度的责任心和职业操守，才能够成为一名合格的家政服务员。

最后，培训家政服务员需要不断学习和提升。家政服务是一项需要不断学习和适应的工作。培训班只是初级阶段，我们需要不断学习和经验积累，提高自己的专业素养。我们可以通过参加相关的培训课程或者读书来进一步提高自己。同时，与其他家政服务员的交流和分享也非常重要，借鉴他们的工作经验，发现并改进自己的不足之处。只有不断学习和提升，才能在工作中更好地服务客户。

总结起来，培训家政服务员需要具备扎实的专业知识和技能，良好的沟通和协调能力，细心和耐心的工作态度，高度的责任心和职业操守，以及不断学习和提升的精神。通过这次培训，我深刻地体会到了这些要求之重要性，并将努力成为一名优秀的家政服务员，为客户提供最佳的服务。

**家政服务员的心得体会篇二**

我叫xx，我是2024年4月份在五星家政公司接受培训的，到今天正式上岗已经快两年了，时间过得很快，在这一年多中，通过学习和上岗我学到了很多知识。

没干这行前，在我的认识中，家政就是料理家务，洗洗涮涮，照顾老人和孩子等等一些不同而简单的家务事，和自己家里的事没什么两样。可是，自从我接受五星家政公司的正规培训后，就是在这短短的半个月的时间里，我受益匪浅，我深深的感觉到了：“一行有一行的门道”！

家政这个看起来很简单的事其中却包含了很多专业又科学的知识。比如：张老师讲的“家居五常法”中，除过专业的整理整顿，还有一些生活小窍门等等。给我的工作有很大帮助，重要是教会了我们用专业和科学的方式去工作。在我公司上岗和学习的这段时间，我学到了很多，我在此感谢我们各位老师的教导。

在实际工作中，我更是受益匪浅，可用“先苦后甜”来形容，在刚开始时，因为刚到一个新环境，接触陌生人，真让我有些不适应和不知所措，可是随着时间的增加，慢慢地我渐渐的适应了我的工作，我严格按照培训期间老师们给我们讲的知识操作，并经常及时的和用户沟通，慢慢地工作也变得得心应手了，每当看到通过自己的劳动，换来一个干净整洁的环境，心中就感到万分快乐，让我真是体验到工作不仅仅是一个赚钱的工具，反而是一种责任。

在失败中吸取教育，在困难和挫折面前变得更加坚强，以诚信对待身边的每一个人和事，加上永不言败的决心，相信我们每一个人都会成功，无论遇到什么困难，一定要坚持下去，我相信只要努力就一定有收获，既然选择了它，就要干好它。

**家政服务员的心得体会篇三**

第一段（引言）。

家政服务员是一个充满挑战和机遇的职业。在这个职业中，我们不仅需要具备优秀的技能，还需要有持续的学习和成长。在过去的几年里，我一直在家庭服务业工作，通过不断地学习和实践，我深刻认识到在这个职业领域中，学习是如何重要的。在接下来的文章中，我将分享我在学习过程中所体会到的一些经验和教训。

第二段（找到适合自己的学习方式）。

学习是一个长期的过程，而且有许多不同的方式和方法。对于每一位家政服务员来说，找到适合自己的学习方式至关重要。对我而言，书籍和网络是我主要的学习来源。我关注一些家政服务网站和博客，学习到一些家政服务的最新技巧和理念，以及别人的经验和分享。我也参加了一些线上课程，这些课程给我提供了与其他家政服务员互动和交流的机会，帮我提高我的知识水平。

第三段（意识到自己的价值）。

在家庭服务领域中，每一个家政服务员都非常宝贵。学习让我更清楚地认识到自己的价值，提高我的自信心，这是成为优秀的家政服务员的必要条件。通过学习，我也意识到自己可以为顾客提供更多的服务。我可以向顾客提供更好的建议，帮助他们为家庭制定更合理的预算计划，或者提供一些烹饪和营养上的建议。

第四段（培养专业技能）。

在家政服务行业中，拥有各种专业技能是非常重要的。在我的学习过程中，我掌握了许多家政服务技巧，如洗涤和清洁技能、烹饪技巧、应急预案等。我也学习了如何与顾客进行有效的沟通、如何展示自己的专业能力、如何处理紧急情况等方面的技能。在我的工作中学习这些基本技能和提高我的专业技能是至关重要的。

第五段（反思和继续成长）。

在学习的过程中，我们经常会犯错误。在我成为家政服务员的过程中，我也不可避免地犯了一些错误。但是这些错误并没有打击我的积极性，相反，它们帮助我更好地认识到我的不足和需要继续改进的地方。在未来，我将继续努力学习，扩展我的技能和知识，以至于成为一位更出色的家政服务员。

结论。

作为向往成为一位优秀家政服务员的人，我们应该清楚地认识到学习的重要性。在不断学习中，我们可以找到适合自己的学习方式，认识到自己的价值，培养更多的专业技能，并不断反思和改进。只有这样，我们才能成为一位真正出色的家政服务员，为顾客提供更优质的服务。

**家政服务员的心得体会篇四**

尊敬的雇主：

您好!我是保姆xxx，今天是向你提出辞职申请的。

对于辞职，主要的原因是我老家老伴现在体弱多病无人照顾，需要我去照顾他，因此我恳求辞职。我打算这个月做到月底离开，也请您在这段时间找个替代人员，谢谢。

此致

敬礼!

辞职申请人：xxx。

**家政服务员的心得体会篇五**

在现代社会中，家庭的日常繁忙使得越来越多的人开始考虑雇佣家政服务员来帮助他们处理家务事。为了提高家政服务员的素质和能力，培训机构开始为他们提供相关培训课程。作为一名参与培训的家政服务员，我通过这次的学习，不仅掌握了更多关于家政服务工作的技能，还深刻体会到这份工作的重要性和使命感。

第二段：讲述培训期间所学到的实用技能（300字）。

在培训课程中，我学到了许多实用的技能，如家居清洁、衣物管理、烹饪等。家居清洁是一项常见而重要的任务，我学到了使用不同的清洁剂和工具，以及正确的清洁顺序，使家庭变得整洁和舒适。在衣物管理方面，我了解了不同材质衣物的特点和洗护方法，以及如何对待衣物上的各种污渍。此外，我还学到了一些基本的烹饪技能，能够独立完成简单的家常菜，并对食材的选择和搭配有了更深入的了解。

第三段：分享与同学和老师相处的经历（300字）。

在培训期间，我结识了许多志同道合的同学和优秀的老师。我们一起上课、学习和讨论，相互交流心得和经验。通过和同学的互动，我了解到家政服务员的工作也需要团队协作和沟通能力，只有与家庭成员和同事之间建立良好的关系，才能更好地完成工作。而老师们对我们耐心细致的讲解，让我受益匪浅，更加明确了自己在这个职业中的角色和责任。

第四段：描述实习经历和工作收获（300字）。

在培训的最后阶段，我们有机会外出实习，在真实的家庭环境中应用所学知识。我记得有一次我去了一户老人家做家政服务，由于老人有些身体不便，需要更多的照料。通过与老人的交流，我深刻体会到做家政服务员是一份充满爱和责任的工作，不仅需要提供物质上的照料，更需要给予他们情感的关怀。在实习期间，我也遇到了一些困难和挑战，但通过与家庭成员的理解和沟通，我成功解决了问题，并从中学到了如何处理各种复杂的情况。

第五段：总结感悟和对未来的展望（200字）。

通过这次培训和实习，我不仅技能得到了提升，更重要的是内心的成长和觉悟。做家政服务员并不是一份轻松的工作，它需要我们付出更多的耐心、关怀和责任。然而，这份工作也给予我们很多满足感和成就感，能够为家庭带来温馨和幸福。未来，我希望能够继续努力学习，提升自己的专业素质，成为一名出色的家政服务员，为更多家庭提供优质的服务。

总结：通过这篇文章，我们了解了培训家政服务员的背景和意义，并分享了在培训期间所学到的实用技能、与同学和老师相处的经历，以及实习经历和工作收获。最后，文章总结了心得体会和对未来的展望。这篇文章通过有条理的布局和连贯的句子，将信息呈现出来，并展现了作者通过培训和实践的成长和收获。

**家政服务员的心得体会篇六**

一.经甲方(用户)乙方(家政服务员)协商同意，签定服务协议，在协议有效期间，甲、乙双方必须遵守国家法律、法规，以保护甲、乙双方的合法权益，不受侵犯。

二.甲方(用户)的权利和义务。

1、在上岗服务之前乙方必须提供近期本人的健康证明(肝功化验单)原件、身份证复印件。

2、有权要求乙方提供以下内容的家庭服务工作。

(3)甲方在每月2日前，应支付乙方上月的工资;。

(5)乙方如因特殊情况不能来服务，必须提前告知甲方，并按情况扣付未到天的报酬。

(6)乙方在服务过程中，因工作失误给甲方造成损失，甲方有权追究责任和经济赔偿的要求，依照国家法律和有关处理。甲方不得采取搜身，扣取钱和物、威逼等侵权行为。

1、自愿为甲方提供打扫室内外卫生、做饭和洗涤衣物(根据情况定)、每月擦室内外门、窗子一至两次的`家庭服务工作。

2、热心工作，文明服务，遵守公共道德和国家法律、法规。

3、不得擅自在服务期间外出，不带外人去甲方住处，不准私自翻动甲方物品，不参与甲方家庭纠纷。

4、有权拒绝甲方增加协议规定之外的劳动负担，如双方协商同意，乙方有权要求增加劳动报酬。

5、乙方在服务时段甲方应给提供饮食，平等待人，相互尊重。

6、乙方合法权益受到侵害，有权向有关部门提出申诉，直至向司法部门控告。

乙方试用期为1个月，如双方满意经商洽本协议期限自年月日起至年月日。试用期过后经方同意可续签.

甲方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

**家政服务员的心得体会篇七**

家政服务员作为现代社会重要的职业之一，其职责也日趋多样化、复杂化。为了更好地胜任职责，我通过不断学习、实践，积累了许多宝贵的经验和体会。下面是我对于家政服务员这一职业的心得体会。

第二段：学习技能。

对于一名家政服务员来说，必须了解如何运用理论知识并将其转化为实践。在我的学习过程中，我通过专业的培训来掌握了各种清洁技能，包括清洗卫生间、厨房、地板和窗户等等。采用适当的清洁用品和工具，制定一套适合自己的清洁方案，使清洁更加高效、卫生。

第三段：提高服务质量。

除了技能，家政服务员还需要具备良好的服务意识，以提供更优质、周到的服务。一方面，我们需要了解客户对服务的需求和要求，根据实际情况提供专业的建议和解决方案；另一方面，我们还需要注重细节，例如换床单、整理房间摆设等，以让客户感到贴心和满意。

第四段：提高沟通能力。

沟通是一项非常重要的技能，对于家政服务员而言尤为重要。我们需要与客户依据他们的需求协商并制定相应的服务方案；同时，我们还应尝试通过合适的方式与客户保持联系，询问客户对服务的评价，及时了解客户反馈意见。这样可以帮助我们了解客户的真实想法，进一步提升客户的满意度和信任度。

第五段：总结。

作为一名家政服务员，我们需要不断学习并积累经验，以更好地胜任工作。通过学习技能、提高服务质量和沟通能力，我们可以更好地与客户合作，提供更优质的服务，并在职场上获得更多的机会和荣耀。在未来的工作中，我将不断努力升级自己的职业技能和工作能力，为客户提供更有价值的服务。

**家政服务员的心得体会篇八**

我是五星家政公司的一名员工，我叫xx。今年有幸被公司评为优秀员工，我非常高兴，我的`工作能得到顾客和公司老师的好评，这要感谢我们有一个了不起的带头人罗老师。

想当初，我们这些农村妇女，没有文化，没有特长，很难找到合适自己的工作，是罗老师的公司接受了我们，是她把我们组织起来，从做人、做事、做细节对我们进行了完整的培训，使我们这些人也和白领一样，有一个好的工作环境，也有自己的休假，同时也有一份不错的收入，也使我们从新找到了自信，我们能服务社会，社会也很需要我们这些人，这些年我们的工资一年比一年高，我们很开心，同时我们也感到顾客在给我们加工资时，也给我们提出了更高的要求，这就需要我们做好本职工作，学会与不同服务对象沟通，了解他们的心里，对他们要有爱心，有奉献精神，常听听他们的建议，不断的学习，提高自己，跟客户把关系搞好，这样才能更好地服务他们，只要我们用心做事，顾客总有一天会为我们鼓掌，相信自己，我能把工作做好。

最后，让我们在罗老师的领导下，心存感恩，勤暖万家，将我们五星精神送到千家万户，在这里我也祝愿我们的公司越办越好，也祝愿我们每个家政员工作顺利，笑口常开。

**家政服务员的心得体会篇九**

家政服务员学习是一项需要细心耐心的工作，它不仅需要学习各种家政技能，还需要掌握沟通技巧和服务态度。在这个行业里，每一个家政服务员都需要不断地学习、探索、成长。我自己就是一名家政服务员，经过多年的学习和实践，我深刻地体会到学习在这个行业里的重要性。

第二段：技能学习。

我认为，学习技能是成为一名优秀家政服务员的关键。在学习过程中，我们需要熟练掌握各种家务技能，例如，清洁、烹饪、洗衣、缝纫等。正确使用家政工具也非常重要，如吸尘器、洗衣机、熨斗等。为了更好地满足客户的需求，我们还需要不断学习新技能，如照顾孩子、照顾老人、宠物护理、花卉养护等等。通过不断学习，我们可以更好地服务客户，让他们对我们更加满意。

第三段：服务态度。

除了技能，服务态度也是成为一名优秀家政服务员的重要条件。我们需要友好、耐心地对待每一位客户，满足他们的需求并且虚心听取他们的意见。在服务中，我们需要主动思考、细心观察，以及及时解决问题。我们的行为举止需要得体、得宜，注意礼貌和亲切。良好的服务态度可以获得客户的信任，也可以帮助我们更好地提升自己的原则性和责任心。

第四段：情绪控制。

家政服务员需要面对各种客户，也需要处理各种突发事件，因此情绪控制能力也是必不可少的。我们必须在高强度的工作环境下保持冷静，及时处理突发情况，并且避免不当行为和言语。在服务过程中，我们需要始终以客户为中心，不断反思自己的行为，以便完善自己的服务。

第五段：结语。

总之，学习是家政服务员工作中不可或缺的一部分，我们需要不断地更新自己的知识、技能和服务态度，以便成为一名优秀家政服务员。在实践中，我们需要不断探索、发现问题，并及时学习和改进，以便保持一个高标准的工作素质，同时确保每一位客户都能够得到我们优质的服务。

**家政服务员的心得体会篇十**

作为一名即将成为家政服务员的我，我怀着满满的期待和动力参加了一次为期两个月的培训课程。我相信这次培训能够让我更好地掌握家政服务的技能，并为我以后的工作打下坚实的基础。

第二段：课程的收获和感悟。

在这次培训中，我学到了很多有关家政服务的知识和技巧。比如，我学会了如何正确清洁和保养家具，如何洗涤和熨平各种不同面料的衣物，以及如何做饭和烹饪各种菜式。通过实践和模拟，我不断熟练这些技能，并懂得了如何与客户进行有效的沟通和合作。我也深刻地意识到，作为一名家政服务员，我除了需要具备专业的技能外，更需要有耐心、细心和责任心，因为客户对我们的要求往往是非常高的。

第三段：情感和心理的成长。

除了技能的提升，这次培训还在情感和心理上对我产生了深远的影响。通过与同学们的相处和老师们的指导，我意识到每个人都是独一无二的，需要尊重和理解。我学会了与人为善，并且坚信只有拥有善良和真诚的内心，我们才能赢得别人的信任和尊敬。在这个过程中，我也更加明白了自己的价值和责任，我愿意为他人提供优质的家政服务，让他们的生活更加便利和幸福。

第四段：团队合作和沟通能力的提升。

在培训的过程中，我参与了很多小组活动和团队项目。通过与同学们的合作，我发现团队合作是非常重要的。我们每个人通过各自的专长和技能相互补充，共同完成了任务。同时，我们也在合作的过程中互相学习和成长，更加了解了自己和他人。培训还注重培养我们的沟通能力，在模拟客户与服务员的场景中，我们要用自己的语言和姿态去与客户进行有效的沟通和交流。通过这样的练习，我的沟通能力得到了很大提升，我明白了言语的力量，以及如何在表达自己意见的同时尊重他人。

第五段：对未来的展望和信心。

通过这次培训，我更加坚定地认为，成为一名家政服务员是我理想的职业。我愿意把这份职业当作自己的事业来发展，并且不断提升自己的技能和品质。我相信，只要我保持心态的积极和努力的态度，我一定能够为客户提供更好的服务，同时也为自己创造更好的前景。我期待未来的工作和挑战，相信自己一定能够做得更加出色。

总结：通过这次培训，我不仅学到了家政服务的专业知识和技能，还在情感和心理上有了很大的成长。我意识到作为一名家政服务员，我需要具备专业的技能和品质，才能为客户提供优质的服务。我也更清楚了自己的价值和责任，愿意将家政服务作为自己的事业来发展。我相信在未来的工作中，我一定能够克服各种困难和挑战，取得更大的成就。

**家政服务员的心得体会篇十一**

年9月21日西安某单位顺利搬迁新址。9月13日汉中东方清洗家政服务有限公司西安保洁队正式入驻西安某单位，开始大规模拓荒清洗保洁，经过全体保洁员共同努力，于9月20日整体拓荒清洗保洁全面结束，9月21日西安某单位正式搬迁新址办公。

此次拓荒清洗保洁，任务重、时间紧、困难多，但全体员工不辞劳苦，昼夜奋战，按标准、高质量、按时完成拓荒清洗保洁。中秋佳节西安保洁队负责人赵经理严守岗位、多方协调，从岗前培训到员工上岗做了大量的工作。西安保洁队全体员工，服从安排、听从指挥、刻苦工作，使本次大型拓荒清洗保洁，达到了预期目标。

西安保洁队赵经理工作勤勤恳恳，兢兢业业，认真负责，高度敬业的精神值得我们学习。特予以通报表彰。

20xx年9月22日。

**家政服务员的心得体会篇十二**

大家好，我叫。是家政服务有限公司的一名家政服务员，非常感谢县妇联的领导们能给我这样一个机会，站在这里和大家一起分享我当家政服务员的点点滴滴。刚开始站在这里，我心里非常紧张。说实话，以前还从来没有面对这么多的人说过话。有说得不对的地方，请大家原谅。下面，我简单说说我从事家政服务业的经过和干家政服务员的几点感想和体会。

x年，我从纺织品有限公司下岗，随后在一家医药公司做过医药推广，服务过100多位老人。x年10月，女儿从学校里给我带回来一封信，内容是《致广大学生妈妈的一封信》，信上说县妇联将为广大下岗、失业、待业女性和闲置妇女姐妹们，提供月嫂、保洁、病人护理、居家养老服务等家政技能培训，并提供相应的就业岗位。当时，我赋闲在家，专门给孩子做饭，没有什么收入。看到这封信，我心里泛起了波澜，既想去参加培训又被世俗的观念所束缚：家政服务员不就是别人家的“保姆”、“佣人”吗?这种“低人一等”的工作，如果自己去干，亲朋好友会怎么看，街坊邻居会怎么说我呢?我心里很挣扎，但想去学习的这件事却没有被我忘下。后来，从电视上我又看到月嫂这个行业是个朝阳产业，很多年轻人生孩子都会找月嫂，月嫂的工资还很高呢，金牌月嫂一个月都能拿到8000元。这个数字一下子吸引了我，女儿马上就要上大学了，需要花钱的地方多着呢，不如去学学吧，学学也没什么坏处。等孩子考上大学了，自己总要找点事做的。于是，我就来到了县妇联办公室填写了报名表、提交了相关材料。县妇联的工作人员很热情的接待了我，让我感受到了“娘家人”的温暖。

x年11月，我参加了县妇联举办的第一期养老和家政服务培训班，当时我们报名参加培训的一共32人，这其中有农村妇女、有在工厂上班的女工还有下岗失业人员，也有即将当奶奶或姥姥的为了照顾自己的孩子来参加学习培训的。开班仪式上，县妇联李主席一番热情洋溢的讲话，说的我心里暖烘烘的。李主席说，你们是县妇联家政服务培训班的第一批学员，只要大家认真学，加上自己的不懈努力，一定能成为这个行业的佼佼者，成为金牌月嫂、金牌家政服务员。既能为自己的家庭增加收入，也提高了自己在家庭中的地位，实现自身价值和社会价值的双重统一。给我们上课的老师都是县妇联领导们经过多方协调邀请到的x市阳光大姐的专业培训老师。虽然只有短短七天的培训时间，但是培训内容丰富，信息量大，使我大开眼界，增长了见识，当时光笔记我就记了满满一本子。当天的课学完后，晚上就拿回家自己慢慢咂摸、体会，遇到不懂的问题或是自己不理解的地方，我就用笔画下来，第二天向老师请教，有时也忍不住打电话询问老师一些课堂上没讲过的知识，老师们总是热情地、不厌其烦地给我讲解。我记得，第一天老师给我们上课的时候，就说到并不是每一个人都适合干月嫂这个职业。对于这个问题，我反复思考过，也不断的问自己，我能干好吗?我能行吗?我适合干月嫂吗?我曾经对自己产生过怀疑，但我一想到老师讲的那些成功的案例，我又信心百倍地告诉自己，你行，你可以的。

人生，每天都是起点。干一行，就要精一行。我深知干好月嫂这个职业光有热情是不够的，还必须要有健康的身体、过硬的心理素质、专业的业务素养和良好的道德品质，能随时处理在客户家中遇到的各种问题。七天的培训结束后，我又报名参加了紧跟其后的岗前实习培训，可以说，县妇联的领导们是真心实意地想为我们这些下岗女工谋份职业。岗前实习培训安排在县妇幼保健院产科，共实习一周。先是在婴儿游泳洗澡室实习三天，随后在病房跟着医生、护士查房两天。我非常珍惜这次实习的机会，心里想：这次家政服务培训是免费的，实习也是免费的，不用自己花一分钱就能学到一技之长，这是多好的事啊，我可得抓住这次机会。刚开始在婴儿游泳室我只是跟着看，先看工作人员是怎么做的，自己慢慢领会、慢慢学。看了几个之后，带班的老师就安排我给宝宝洗澡。因为很长时间没有接触这么小的宝宝了，抱孩子的时候感到很紧张。老师就鼓励我，没事的，只要小心、仔细，看着别让宝宝呛水，多和宝宝交流交流，小宝宝就会很愿意洗澡的。按照老师交给我的方法，我很快就掌握了动作要领，心里也不紧张了。随后，我又学习了给小宝宝做抚触和按摩。虽然培训班上老师讲过这方面的内容，而且还给我们拿去了仿真婴儿练手，但真正摸到小宝宝又是不一样的体验。我在做抚触的时候，总是小心翼翼的，生怕伤到宝宝。通过不断的做、不断的总结，我给宝宝做抚触的时候，手里已经很有数了，力度恰到好处，还得到了带班老师的表扬，这更坚定了我做好这份工作的信心和决心。最后两天，跟着医生在病房查房的时候，我学会了新生儿黄疸的识别、脐部护理、如何正确喂奶、如何观察宝宝的生理变化、怎样才能更好的护理好宝宝等知识。从妇保院实习结束之后，为了能掌握更多的知识，我和同期的学员刘月华一起到阳光大姐又进行了更全面系统的学习。家政服务员、月嫂加上面点师的培训一共是二十多天，虽然每天都要赶公交车去学习，但我们并没有觉得累，我们俩最终都坚持了下来，顺利的拿到了考试合格证和上岗证。在学习面点制作的时候，老师教的花样很多，基本上市场上卖的花样都能够学到，为了尽快掌握花样面点的制作，每天学完之后，晚上我就自己在家练习。闺女放学之后，我就拿给闺女试，闺女刚开始吃的时候总是皱眉头，但随着我不断地练习，闺女终于对我竖起了大拇指头，花样面点我越做越精，就算今后不干月嫂了，我也可以凭着这门技艺到蛋糕房哪的谋份职业。闺女考上大学之后，我心里的一块大石头终于落了地。这时候有时间了，我考虑到现在人们都对饮食很挑剔，对做饭的水平要求很高，为了能更好地满足客户的各种需求，我又去饭店学习了一个月的炒菜，自己的厨艺有了很大提高。

说实话，家政这份职业就是个良心活，如果你想糊弄客户，客户也不是傻子，肯定是能感觉得到的，这份工作就会干不长久。反之，如果是真心实意、把客户当成自己的亲人对待，客户也会拿你当自己人看待。在工作中，我始终把雇主的信任作为自己做好家政工作的标准。有时和同行们一起交流起来，我也是不断地提醒着刚从事家政工作的姐妹们：“该是我们的，一分不少地领取，不是我们的，绝不贪图小便宜。做人诚实是我们做好家政的基础”。

x年8月份，我接到了从事育儿嫂职业的第一份工作。在张店龙御院小区照顾一个八个月大的小宝宝乐乐。乐乐的爸爸妈妈都是高级知识分子，这一家每天都充满着温暖和爱。由于乐乐的奶奶有急事需要回老家两个月，所以我被安排来照顾乐乐。乐乐只有八个月，他还不会爬，只会趴在床上小腚左右摇摆着。刚进家时，我心里也是不停地打鼓，害怕照顾不好孩子。乐乐一直是由奶奶照看的，和奶奶很亲，但还好不是那种认人很厉害的宝宝。第一天我先熟悉了一下环境，第二天我就开始教乐乐怎样爬行，因为爬行是婴儿成长过程中很重要的一课，可以促进大脑的发育和身体协调能力。我先拿他一只小手向前，另一只小手跟上，随后腿跟着往前挪。乐乐很聪明，第四天就能慢慢的爬一段距离了，一家人都很高兴。和宝宝熟悉之后，第五天乐乐的奶奶就回老家了。孩子的爸爸妈妈平时上班，一出去就是一天，家里只有我和乐乐两个人。孩子的妈妈还是放心地把家里的钥匙交给了我，并说：“李姐，我信得过你。”这对我来说，是莫大的鼓舞，我心里默念道：一定不能辜负这一家人对我的信任。每天就是我和乐乐两个人在家，早晨给乐乐喂完饭后，我们就出去活动一个小时，回家之后再添加辅食、喂奶。然后乐乐自己玩一会，我就忙着洗衣服，给乐乐做午饭。下午，哄乐乐睡会午觉，睡醒之后，我们俩做游戏，我给他讲故事，逗得小家伙咯咯的笑。我每天坐公交车往返于桓台、张店之间，乐此不疲。就这样，两个月的时间很快就过去了。在这期间，乐乐学会了爬，学会了扶着沙发挪步，孩子没有生病，没有磕着碰着，长得白白胖胖的，很是喜人。一家人都很高兴，临走的时候，乐乐妈妈对我说：“李姐，谢谢你这段时间对乐乐的照顾。刚开始我找育儿嫂找了很长时间，人家都不乐意来，说只有育儿嫂和孩子在家，家里没有监护人，出了问题自己负不了责任。好不容易遇到您这样负责的阿姨，给我解决了很大的困难。”我是个很简单的人，我说：“我也没有想那么多，只知道实心实意带孩子，对我来说有没有监护人都一样”。最后一天到了下班的点，我告诉乐乐说我以后不再来了，乐乐搂着我的脖子，拉着我的衣服不让我走，我心里酸酸的。我拿着东西出了家门后，没有以前回家时的高兴劲儿了，低着头心里很难受地往前走着。走到一半的时候，我听见有人叫我，一回头乐乐奶奶抱着乐乐一直在追我，我的眼泪当时就哗啦哗啦的流下来了，乐乐奶奶说:“小李，我回老家时还请你来照看乐乐。”

在工作中我始终坚持“客户至上，服务第一”的工作理念，本着干一行、爱一行、专一行的原则，用一颗诚心、一颗爱心、一颗耐心、一颗恒心干好这份工作。正如家政倡导的那样“一人来工作，温暖两个家”、“热心奉献、情暖万家”。我工作的对象基本上是新生儿或婴儿，照看十分辛苦。但我始终是勤勤恳恳，任劳任怨，把客户家当成是自己的家，真心诚意地服务客户，用自己的诚心和爱心，赢得了客户的信赖和支持。用自己的努力与认真做好每一个细节。

现在的年轻人和婆婆处的关系一般都很微妙，作为月嫂经常会遇到这方面的问题。产妇和婆婆之间有矛盾，往往就一些琐事达不成一致意见，月嫂夹在中间很为难。我就遇到过这样一家雇主，我处理这类问题的原则是大事化小，小事化了，尽量两边做工作，以有利于自己工作开展为准则。我在干24小时住家月嫂时服务过一户家庭，孩子叫甜甜。这家婆婆很能干，就是干活的时候嘴也跟着说个没完。第一天进家甜甜妈妈就说:“李姐，以后早饭你做。”以前都是这家婆婆做，孩子妈妈这样一说，我就猜想婆媳之间应该不是很和谐。我很爽快地答应了，但是婆婆却不高兴了，偷偷地抹眼泪。我跟婆婆说:“您儿媳妇是心疼您，怕累着您，既然您家花钱雇我来了，我就得好好干啊，您看您多有福气啊!”这样说着，婆婆心里好受多了。后来，找了个适当的机会，我又和孩子妈妈说:“你看你婆婆多好啊，七十多了，还忙里忙外的，你婆婆也不容易，相互理解才能家和万事兴啊!”这样大家都没有气了，我的工作也好干多了。当我的付出能给一个个家庭带来温馨和平安时，我心里总是感到很满足。

从事月嫂工作以来，客户对我的反馈意见都是优秀，这不但肯定了我的工作能力更给了我追求更高水平、更好发展的动力。前不久，家政公司安排我到澳大利亚去照看两个小孩，一个两岁，一个四岁半。当时我心里有些发怵，去国外?人生地不熟，我又不懂英语，遇到事咋办啊?可是一想到客户对我的评价，想到自己可以在更高层次上追求更好的发展，我义无反顾的接了这一单。现在，护照已经办下来了，签证正在办理之中。如果签证办下来之后，我就可以到国外去当育儿嫂了。当时谈好的是先签三个月的。

合同。

一年可以拿到10万元的报酬这是我在国内好几年都挣不到的钱。现在我的收入比我在纺织厂时的工资高多了。老公也很支持我干这份工作女儿还鼓励我早日当上金牌月嫂呢。我服务过的家庭也经常保持电话联系我和产妇成了很好的朋友她们有什么问题喜欢打电话咨询我还说想念我的厨艺很想吃我做的饭。通过干这份工作我越来越自信穿衣打扮越来越有品味精神面貌也越来越好。现在我在学习简单的英语对话为以后出国做准备。如果不是干家政服务员这份工作我想出国对我来说就是一个遥不可及的梦想感谢县妇联能给我们下岗失业女工提供这么好的机会。在这里我也呼吁更多的下岗失业姐妹们迈出家门来参加妇联的家政服务培训吧。我相信“三百六十行行行出状元”。让我们用勤劳的双手和爱心默默的为客户打造美好的生活空间在家政这个朝阳产业中我们一定能够闯出一片属于自己的天空。

谢谢大家!

**家政服务员的心得体会篇十三**

单位名称：住所：法定代表人：联系电话：劳动者姓名：联系电话：身份证号：家庭住址：紧急联系人：联系电话：风险提示：

企业的招聘工作完成后，就进入了用工阶段，在用工前，企业一定要在员工入职一个月内与员工签订劳动合同，否则企业将为此付出巨大的代价：

一是，企业将支付未签订劳动合同期限的双倍工资。如：企业超过\_\_\_\_\_\_\_\_年未签劳动合同，企业就得多支付员工11个月的工资。

二是，如果未签订劳动合同期限超出\_\_\_\_\_\_\_\_年，将致使签订无固定期限的劳动合同条件成立，只要没有出现法律规定的条件或者双方约定的条件，企业就得继续履行劳动合同规定的义务，无法解除劳动合同。甲、乙双方根据平等自愿的原则，经协商签订如下协议，愿意共同遵守。

一、本协议自\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日生效，至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日终止。其中试用期\_\_\_\_\_\_个月。风险提示：

试用期包含在劳动合同期限内，《劳动合同法》中对试用期长短的限制根据合同期限的来规定，如：

1、劳动合同期限三个月以上不满\_\_\_\_\_\_\_\_年的，试用期不得超过一个月；

3、劳动合同期限\_\_\_\_\_\_\_\_年以上的，试用期不得超过六个月。

违反以上规定进行约定的，若被员工投诉，会被劳动行政部门责令改正；如果违法约定的试用期已经履行的，单位还要向员工支付赔偿金。

二、乙方同意根据甲方要求，按时保质完成\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_服务工作。

三、乙方每日工作\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_小时。

四、甲方保证乙方每周至少休息\_\_\_\_日。经劳动和社会保障行政部门批准执行不定时工作制的，在保证完成工作任务的情况下，由乙方与顾客协商安排休假。

五、甲方应按照国家有关规定，组织安排乙方进行上岗前健康检查。乙方应主动接受检查。

六、甲方负责对乙方进行职业道德、业务技术、劳动安全卫生等岗前教育和培训。

七、甲方每月在\_\_\_\_日前以币支付乙方工资\_\_\_\_\_元，其中试用期工资为\_\_\_\_\_元月。执行不定时工作制的工资支付办法需另行约定。

八、乙方应按政府社会保险的有关规定缴纳养老、医疗，失业和社会保险费用。风险提示：

缴纳社会保险是企业的法定义务，即使是员工自己同意不缴纳社保，还签订了相关的协议，这也不能规避企业为员工缴纳社保的义务。因此，为劳动者缴纳社会保险，是企业必须而为的行为，否则，当员工以此通过法律程序维权，用人单位就要为此付出相应的代价。

九、乙方患病或因工负伤的工资和医疗保险待遇按国家有关规定执行。

一、乙方有下列情形之一，甲方可以解除本协议。

1、在试用期间不符合录用条件的。

2、严重违反劳动纪律或甲方规章制度的。

3、严重失职，对甲方利益造成重大损害的。

4、被依法追究刑事责任的。十。

二、乙方有下列情形之一，甲方可以解除本协议，并提前\_\_\_\_日以书面形式通知乙方。、乙方患病或非因工负伤。医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由甲方另行安排的工作的。

2、乙方不能胜任工作，经培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的。十。

三、乙方如解除本协议.应当提前\_\_\_\_日以书面形式通知甲方。十。

四、有下列情形之一，乙方可以随时通知甲方解除本协议。、在试用期内。

2、以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。

3、甲方不能按照本合同规定支付劳动报酬或者提供劳动条件的。十。

五、本合同期限届满，甲乙双方经协商同意，可以续订协议。十。

七、因履行本协议发生的劳动争议，按照国家有关劳动争议处理的规定和程序办。十。

七、本协议一式\_\_\_\_\_\_份，甲、乙双方各执\_\_\_\_\_\_份。双方签字后生效。十。

不可复制，请直接。

**家政服务员的心得体会篇十四**

首先要有一个好的状态，不管客户何时面试，都能给人以精神百倍的感觉。毕竟第一印象很重要。

察言观色

在面试过程中，要学会察言观色。无论在哪里，都不能想当然地说出你自己不确定的想法，否则可能会造成尴尬局面。下面是一个曾经发生在面试过程中的真实故事，希望大家会心一笑的同时得到一些启示。

衣着打扮利落得体

家政员的衣着打扮可以反应出你的习惯、个性等。大家往往会想，只有一个衣着利落得体的人，才会把客户的.家庭收拾得井井有条，事实上也大致如此。

避免以下四种不得体的着装

1、出现残破。衣服若有扯烂、磨透、烧洞或钮扣丢失等，极易给人留下邋遢懒散的印象。也容易让客户觉得此人工作消极、敷衍了事。

2、布满折皱。衣服洗完晾干后应该叠好，放整齐。不要衣服上折痕遍布，皱皱巴巴，影响美观。

4、散发异味。全身上下异味袭人，会影响客户对你的印象，觉得你不讲卫生。

家政服务员无论是待岗、面试还是工作期间，都应有整洁文明的仪表、得体大方的着装，使自己的形象符合家政服务员的要求。

自我介绍

1、你如何做一名合格的家政服务员（20分）

（1）首先应具备良好的职业道德和高尚的道德情操。

（2）尊重国家法律、法规，爱岗敬业，助人为乐。

（3）努力学习，掌握好家政服务的各项专业技能。

（4）讲究礼貌、礼节，做社会主义精神文明建设的模范。

2、现代女性的“四自”精神（20分） 自尊、自信、自立、自强。

3、家政服务员职业道德（20分）

来自 FANWen.cHAzIDiAn.CoM

守时守信、尽心尽责； 自尊自爱、和蔼热情； 勤奋踏实、认真负责； 忠厚老实、宽厚谦让； 好学进取、精益求精； 尊重用户的生活习惯； 对用户家事不说长道短。

4、发现煤气泄漏如何处理（20分）

打开门窗； 检查煤气总阀及炉具开关是否关闭； 切勿点火，熄灭所有火种； 切勿开、关任何电气开关，不要按门铃； 离开现场打电话给煤气公司紧急服务部。

5、就餐时家政服务员入座礼仪（20分）

（1） 先有表示：以语言或动作向周围人示意，方可站起身；

（2） 餐后离席，注意先后，请主人先行；

（3） 起身缓慢，动作轻缓，站好再走。

1、你如何做一名合格的家政服务员（20分）

（1）首先应具备良好的职业道德和高尚的道德情操。

（2）尊重国家法律、法规，爱岗敬业，助人为乐。

（3）努力学习，掌握好家政服务的各项专业技能。

（4）讲究礼貌、礼节，做社会主义精神文明建设的模范。

2、现代女性的“四自”精神（20分）

自尊、自信、自立、自强。

3、家政服务员职业道德（20分）

来自 FANWen.cHAzIDiAn.CoM

（8） 守时守信、尽心尽责；

（9） 自尊自爱、和蔼热情；

（10） 勤奋踏实、认真负责；

（11） 忠厚老实、宽厚谦让；

（12） 好学进取、精益求精；

（13） 尊重用户的生活习惯；

（14） 对用户家事不说长道短。

4、家政服务员每天必做的清洁概要（20分）

整理床铺，擦洗皮鞋、拖鞋，清理落在家具上的灰尘，扫地擦地，清除生活垃圾，整理厨房、卫生间的卫生，更换洗涤、晾晒衣物和床上用品，定时擦玻璃，清理油烟，整理冰箱等。

5、老年人饮食的基本原则（20分）

宜淡、宜早、宜少、宜缓、宜软、宜温。

1、你如何做一名合格的家政服务员（20分）

（1）首先应具备良好的职业道德和高尚的道德情操。

（2）尊重国家法律、法规，爱岗敬业，助人为乐。

（3）努力学习，掌握好家政服务的各项专业技能。

（4）讲究礼貌、礼节，做社会主义精神文明建设的模范。

2、现代女性的“四自”精神（20分）

自尊、自信、自立、自强。

3、家政服务员职业道德（20分）

来自 FANWen.cHAzIDiAn.CoM

（15） 守时守信、尽心尽责；

（16） 自尊自爱、和蔼热情；

（17） 勤奋踏实、认真负责；

（18） 忠厚老实、宽厚谦让；

（19） 好学进取、精益求精；

（20） 尊重用户的生活习惯；

（21） 对用户家事不说长道短。

4、洗衣前的注意事项（20分）

（1） 雇主没有吩咐的，不要冒然洗涤；

（2） 逐件检查是否有污渍或不易洗涤的情况，钮扣是否松动欲落；

（3） 检查待洗衣服外装口袋是必不可少的一道工序，衣袋内的钱物，票据要及时告

知主人。

5、采买和记帐的原则是什么（20分）

尊重雇主：买什么，买多少，到哪买均须按照雇主的意思做； 脚勤、眼勤、嘴勤，货比三家； 善于议价； 注重质量； 保证卫生 讲究营养； 帐目清楚。

1、你如何做一名合格的家政服务员（20分）

（1）首先应具备良好的职业道德和高尚的道德情操。

（2）尊重国家法律、法规，爱岗敬业，助人为乐。

（3）努力学习，掌握好家政服务的各项专业技能。

（4）讲究礼貌、礼节，做社会主义精神文明建设的模范。

2、现代女性的“四自”精神（20分） 自尊、自信、自立、自强。

3、家政服务员职业道德（20分）

来自 FANWen.cHAzIDiAn.CoM

（22） 守时守信、尽心尽责；

（23） 自尊自爱、和蔼热情；

（24） 勤奋踏实、认真负责；

（25） 忠厚老实、宽厚谦让；

（26） 好学进取、精益求精；

（27） 尊重用户的生活习惯；

（28） 对用户家事不说长道短。

4、家政服务员要努力做到的四勤是什么（20分） 勤洗手、勤理发、勤剪指甲、勤洗澡

5、发现煤气泄漏如何处理（20分）

（6） 打开门窗；

（7） 检查煤气总阀及炉具开关是否关闭；

（8） 切勿点火，熄灭所有火种；

（9） 切勿开、关任何电气开关，不要按门铃；

（10） 离开现场打电话给煤气公司紧急服务部。

1、你如何做一名合格的家政服务员（20分）

（1）首先应具备良好的职业道德和高尚的道德情操。

（2）尊重国家法律、法规，爱岗敬业，助人为乐。

（3）努力学习，掌握好家政服务的各项专业技能。

（4）讲究礼貌、礼节，做社会主义精神文明建设的模范。

2、现代女性的“四自”精神（20分） 自尊、自信、自立、自强。

3、家政服务员职业道德（20分）

来自 FANWen.cHAzIDiAn.CoM

（29） 守时守信、尽心尽责；

（30） 自尊自爱、和蔼热情；

（31） 勤奋踏实、认真负责；

（32） 忠厚老实、宽厚谦让；

（33） 好学进取、精益求精；

（34） 尊重用户的生活习惯；

（35） 对用户家事不说长道短。

4、就餐时家政服务员入座礼仪（20分）

（4） 先有表示：以语言或动作向周围人示意，方可站起身；

（5） 餐后离席，注意先后，请主人先行；

（6） 起身缓慢，动作轻缓，站好再走。

5、采买和记帐的原则是什么（20分）

（8） 尊重雇主：买什么，买多少，到哪买均须按照雇主的意思做；

（9） 脚勤、眼勤、嘴勤，货比三家；

（10） 善于议价；

（11） 注重质量；

（12） 保证卫生

（13） 讲究营养；

（14） 帐目清楚。

**家政服务员的心得体会篇十五**

20xx年9月21日西安某单位顺利搬迁新址。9月13日汉中东方清洗家政服务有限公司西安保洁队正式入驻西安某单位，开始大规模拓荒清洗保洁，经过全体保洁员共同努力，于9月20日整体拓荒清洗保洁全面结束，9月21日西安某单位正式搬迁新址办公。

此次拓荒清洗保洁，任务重、时间紧、困难多，但全体员工不辞劳苦，昼夜奋战，按标准、高质量、按时完成拓荒清洗保洁。中秋佳节西安保洁队负责人赵经理严守岗位、多方协调，从岗前培训到员工上岗做了大量的工作。西安保洁队全体员工，服从安排、听从指挥、刻苦工作，使本次大型拓荒清洗保洁，达到了预期目标。

西安保洁队赵经理工作勤勤恳恳，兢兢业业，认真负责，高度敬业的精神值得我们学习。特予以通报表彰。

20xx年9月22日。

文档为doc格式。

**家政服务员的心得体会篇十六**

本草案分为管理与经营两部分进行阐述。

ktv场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管；配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置；其二，合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源，ktv的营运不可能一直不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准；第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正；第三：班后总结评估工作对当天劳动进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化？它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要？成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的qscv原则（质量、服务、卫生、价值）海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

进行市场定位。ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，\*主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

1、理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。

2、视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。

3、行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬；b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

**家政服务员的心得体会篇十七**

（一）应知知识要求。

1、基础知识。

1、单元测试。

2、结业考试。

3、国家技能鉴定。

为解决失业农民工和下岗职工的就业问题，并提高他们的再就业能力，更好地促进我市家政服务业与和诣社会的发展，针对当前我省失业农民与下岗职工的现状，及全国和我省家政服务业的\'现状，利用湖南商务职业技术学院教学、设备与其它相关资源优势，通过在校集中面授、专家现场指导与技能训练等基础理论与实践相结合的培训方式，定期对我省新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗职工组织开展家政服务员相关知识与技能培训，以提高他们的综合素质与相关技能，决定举办家政服务员培训班。考虑到培训对象的地域、年龄、性别、经济条件及受教育程度等方面的差异，特分初级、中级与高级家政服务员三个层次的培训。现就初级家政服务员培训制定如下计划：

通过培训，使受训人员具备以下条件：制作家庭餐，进行家居清洁，洗涤摆放衣物；同时掌握“照料孕、产妇”、“照料婴幼儿”、“照料老人”、“护理病人”（四项中任选一项）的基本知识与基本技能。

新农村初、高中毕业生，返乡和下岗农民工，省直单位下岗职工。

每期150标准学时。

1、社交礼仪：言谈举止；人际交往；家庭人际关系。

2、制作家庭餐：制作主食；烹制菜肴。

3、家居清洁：清洁家具；清洁家具及用品。

4、洗涤摆放衣物：洗涤衣物；摆放衣物。

5、照料孕、产妇：照料孕妇；照料产妇。

6、照料婴幼儿：主食料理；生活料理；异常情况应对。

7、照料老年人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。

8、护理病人：饮食料理；生活料理；异常情况应对。

1、学校面授。分批次组织相关人员到学校对培训人员进行集体面授。

2、实地训练与考察。培训期间，组织受训人员进行现场技能训练，加强受训人员对相关知识与技能的认识、理解及掌握。

3、基础理论教学与情景模拟教学相结合。

4、基础理论教学与穿插案例相结合。

**家政服务员的心得体会篇十八**

说明书。

欢迎大家参考借鉴希望可以帮助到大家!

一、严格遵守。

规章制度。

服从管理处的工作任务分派。

二、根据管理处指派，按业主(客户)委托事项，按时上门以认真负责的态度提供优质服务。

三、根据业主(客户)的合理要求，按质、按量、按时完成服务事项，以保证业主(客户)满意。

四、发扬互相配合精神，支持同事工作，以礼相待。

五、加强与业主(客户)的沟通，广泛征求业主意见，改进工作，提高服务质量。

六、完成上级分派的其他工作任务。

一、发扬“自尊、自信、自立、自强”精神，树立新的择业观念，下岗不失志，以便民、利民、助民为宗旨，遵守服务守则，全心全意为用户提供优质服务。

二、严格遵守国家法律、职业道德、社会公德和家政服务条项规定，讲信誉、守信用、文明礼貌、微笑服务。

三、忠于职守，认真负责，尽心尽力做好本职工作。根据用户要求随叫随到，安全、准时、保质、保量地完成任务。

四、按规定到中心领取报酬，不得收小费，不得以任何名义和借口向用户索要额外报酬。

五、在服务过程中要小心谨慎，避免给用户造成财产和经济损失，一旦损坏用户物品，应主动表示歉意，并由个人负责赔偿。

六、加强政治、业务学习，不断提高自己的思想道德素质、业务水平和职业技能。

(1)具有良好的从业心态、职业道德和综合素养，热爱家政服务工作。

(2)学习家庭干洗常识，能正能洗涤丝、毛织物，常握一般服装的熨烫技能和污渍的清洗方法。

(3)学习营养平衡膳食常识，掌握鲜活原料初加工和干货涨发的方法，常握常见的烹饪技能，合理安排家庭膳食，能按雇主家庭要求烹制主食和日常菜肴，常握中式面点制作基本技能。

(4)了解产褥期产妇和新生儿特点，常握母婴护理基本技能。

(5)了解婴幼儿基本特征，科学照料婴幼儿。

(6)学习家庭常见花木养护常识，能配合进行阳台上、室内生长的花木养护。

(8)学习家庭常见宠物饲养知识，能配合进行宠物的喂养。

(9)了解宗教信仰、传统习俗与禁忌、世界三大宗教的基本礼仪与禁忌常识，学习简单的家政日常英语，能适应涉外家庭的家政服务。

**家政服务员的心得体会篇十九**

一.经甲方(用户)乙方(家政服务员)协商同意，签定服务协议，在协议有效期间，甲、乙双方必须遵守国家法律、法规，以保护甲、乙双方的合法权益，不受侵犯。

二.甲方(用户)的权利和义务。

1、在上岗服务之前乙方必须提供近期本人的健康证明(肝功化验单)原件、身份证复印件。

2、有权要求乙方提供以下内容的家庭服务工作。

(3)甲方在每月2日前，应支付乙方上月的工资;。

(5)乙方如因特殊情况不能来服务，必须提前告知甲方，并按情况扣付未到天的报酬。

(6)乙方在服务过程中，因工作失误给甲方造成损失，甲方有权追究责任和经济赔偿的要求，依照国家法律和有关处理。甲方不得采取搜身，扣取钱和物、威逼等侵权行为。

1、自愿为甲方提供打扫室内外卫生、做饭和洗涤衣物(根据情况定)、每月擦室内外门、窗子一至两次的`家庭服务工作。

2、热心工作，文明服务，遵守公共道德和国家法律、法规。

3、不得擅自在服务期间外出，不带外人去甲方住处，不准私自翻动甲方物品，不参与甲方家庭纠纷。

4、有权拒绝甲方增加协议规定之外的劳动负担，如双方协商同意，乙方有权要求增加劳动报酬。

5、乙方在服务时段甲方应给提供饮食，平等待人，相互尊重。

6、乙方合法权益受到侵害，有权向有关部门提出申诉，直至向司法部门控告。

乙方试用期为1个月，如双方满意经商洽本协议期限自年月日起至年月日。试用期过后经方同意可续签.

甲方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

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！