# 最新保险主任培训心得体会(15篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-06-12

*体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。保险主...*

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**保险主任培训心得体会篇一**

在公司，我先后接受了保险业基本理论和公司新推出的险种——万能险的基本条款及规定的培训，参加了销售万能险的产品发布会和不同形式的客户联谊会参与听讲新人培训会与每周例行的大小型晨会，参与保险代理人换签合同的各项流程处理事宜，接待保险业务员及为其制作、打印各种险种利益的演示表格，辅助个险销售部及组训室的其他同事解决工作上的问题等。通过这些各种形式的工作参与，我学到了很多宝贵的实用知识，主要是：

(1)保险搜集整理以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识，理智的判断，也激发了我对金融学的深化了解和欲学以致用的兴。

(2)对已知资料的分析和与同事们的交流，提高了自我的思考认知能力，通过,为,对保险业的现状的研究和前景的科学预测，进一步引发了我对职业取向的思虑，帮助了我在大学期间进行的职业规划和职业生涯设计。

(3)对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善的目标，通过与同事们和众多的业务员的交往、接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。

(4)电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识、搜集整理和提高能力的学习欲望。

(5)勤奋、踏实、认真、负责任做事风格的重要性，只有这样，才能得到认可，才能真正有所收获。

当然，以我个人之见也发现了一些小的问题，如保险代理人考核制度不够健全，保险业务员职业素质参差不齐，出勤制度不够完善，分工不定期不够明确等需要改善。

这次实践教会了我许多，不仅让我扩展了视野，增长了社会见识，而且为我大学毕业后走向社会打下了坚实基础，是我青春时期的一笔重要财富，使我终生受益。

**保险主任培训心得体会篇二**

经过对理论课的学习，我了解了人身保险的基本原理、各类保险产品种类和职责等相关知识。然而这只是停留在理论的层面，如何把它运用到实践中去就需要走向市场，就需要到保险公司、拜访客户等深入到保险业务的每一个环节。此次我来到\_\_保险公司进行培训，以下是我的培训报告。

一、培训时间

二、培训单位介绍

\_\_保险公司是一家融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。

三、培训资料

本次我培训的岗位是\_\_保险公司的保险代理人。自保险业问世以来，保险代理人便应运而生，并成为保险业务经营不可或缺的部分。世界各国，凡是保险业发达的国家，保险代理也十分发达。目前，保险代理人在数量上，已经远远超过了保险公司人员。

保险代理从业人员虽然是代理保险公司招揽保险业务，可是他们的佣金却是由保险公司进行支付的，因而你不用担心代理人再会额外加收保费，更不必为保险公司与代理人的关系而产生疑问，认为代理人会损害自身利益。实际上，在规范的保险市场上，保险代理从业人员的利益与客户是休戚相关的，能够说客户就是代理人的“上帝”，他们的收入是与销售出去多少保单和供给什么程度的服务是有密切联系的，因而两者的利益是相通的。

了解保险公司构成体制、公司文化与发展史。具体了解保险内部的组织体系、管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分。了解保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。具体明白保险在健康保险、意外伤害保险业务营销中的主要环节、主要险种。进行市场调查，了解人们对保险的具体需求和认识，保险营销现状并交流心得。具体向居民介绍\_\_保险产品并力促成交。

纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行”，仅有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的进取性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。仅有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用!

在培训期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

四、培训收获与体会

做保险代理人首先是做人。我们同客户打交道，首先要诚信，要善于与人沟通，这样客户才会信任我们。仅有“人”做好了，保险才能做好。

做保险代理人是做一项事业。银行保险代理专员是传播保障福音的幸福天使，为广大群众防范人生风险，让每个家庭都拥有平安。“帮忙别人、成就自我”，这是一项伟大的事业。同时，做保险代理人是做一项不需要自我投入本钱的生意。所以我们要热爱自我的工作，对保险事业怀抱着无比的信心。仅有事业心强的人，才能做好保险。

做保险代理人需要一种奋斗精神。每一天的工作都是战斗。虽然说做保险勤奋不必须能成功，但不勤奋肯定不成功。仅有不断进取，才能有成就。

五、培训总结

在\_\_保险公司培训的这段经历，对我以后无论从事保险这一行业还是其他行业，都会有很大的帮忙。如果以后我选择了保险这一行业，我将努力工作，做一个优秀的保险代理人。

**保险主任培训心得体会篇三**

\_\_保险集团股份有限公司是国内七大保险集团之一，由中国石油化工集团公司、中国南方航空集团公司、中国铝业公司、中国对外贸易运输(集团)总公司、广东电力发展股份有限公司等国有大型企业集团为主发起组建，注册资本金为27.5亿元人民币。公司股东实力强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度。\_\_保险集团股份有限公司拥有\_\_财产保险股份有限公司和\_\_人寿保险股份有限公司等多家专业子公司。

\_\_保险的发展历程是以\_\_年7月28日\_\_财产保险股份有限公司成立为标志;\_\_年6月27日，\_\_保险控股股份有限公司成立;\_\_年12月17日，\_\_人寿保险股份有限公司成立;20\_\_年1月23日经中国保监会、国家工商总局批准，\_\_保险控股股份有限公司正式更名为\_\_保险集团股份有限公司。

由于经营管理的良好表现和优秀的企业文化建设，\_\_保险先后获得百佳“中华儒商”、五十强“人民信赖品牌”、十强“保险行业竞争力品牌”、“亚洲500最具价值品牌”、“亚洲十大最具影响力品牌”和20\_\_中国最佳商业模式等大奖，公司的品牌形象不断提升。

\_\_保险秉承“打造最具品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

三、培训环境

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%进行提成奖励。

当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先说，“先生.小姐，你好.我这里是\_\_保险电话中心的，我姓\_\_，工号\_\_\_\_。今天打电话给你是我们\_\_公司周年庆，有个短期的活动由我负责通知到你，是不需要你作任何消费的，你听听做个参考就可以了”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

四、培训过程

(一)、了解过程

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的.现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

我所在的公司主要做的是人身寿险，这家公司规模比较大，有四百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由三个部门组成，电话营销部：大约有三百人了，主要进行销售工作。技术部：负责发送名单数据，处理电话技术方面工作。后勤部：负责人员管理和公司日常管理。一般的工作流程是，我们通过电话方式，拨打电话联系陌生人，向他推销我们的的产品，如果顾客满意的话，就登记顾客资料，再提交审核，最后出文本合同送到顾客那签字刷卡.保单的额度\_\_-18000之间。

(二)、具体工作情况

每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记资料，再出合同。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听.这种情况占了30%。其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%.剩下的10%呢就是听完产品介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想进办法跟顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容等等，唯一目的就是不要让他们挂机。

刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不好意思再打电话过去了。

还有就是，有时连续打了好十几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，所有同事都碰到过。首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交流。

这样两个个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2个小时以上了.第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目标也顺利完成了。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且给你签字刷卡，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了。

并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放屁，但是现在我还不能达到这个境界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后。

**保险主任培训心得体会篇四**

一、培训目的

今年年底开始了我的培训生活。在培训中让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，培训期间我严格按照酒店的安排和计划一步一步地开展工作，努力的学习，积极的工作。

二、培训内容

培训期间我的工作范围是在酒店前厅部。一开始的时候我被分配到总机，总的来说这方面的工作是最为简单的，而且工作也没有压力。经过了一个月的工作我觉得我的激情都要被这没有无聊的工作给磨灭了。但那时有一个机会出现在我面前，通过自己不懈努力以及酒店领导的帮助与关怀，我成功地在服务技能大赛中获得前台问询的亚军。比赛回来我换了培训岗位。在礼宾部待了12天。礼宾部主要的工作就是迎宾，为客人开门，微笑致意，指引客人。虽说早礼宾部地收获不多，但很高兴认识了那个胖胖可爱的督导。

接下来的一个月就稳定在前台培训，相对而言前台是一个很锻炼人的地方，你每天要面对形形色色地客人，解决客人提出的;任何问题，不管是合理还是不合理的要求，但都要尽量交出满意的答卷。顾客是上帝，这是服务行业尊崇的守则。前台琐事较多，是整个酒店地枢纽部门，而且还接触到收银。在我刚来前台学习的时候小错大错不断。部门领导给予了我耐心的教导以及很大的帮助，让我很快地成长。但我自身也很努力，不负领导的期望，很快走上正轨，独立工作，并能独挡一面。在这九个月里我们先后也经历了五一国庆长假，元旦，以及春节等这些重大的节日。在这繁忙的节日中我们学到了很多，并顺利地度过。就像他们说的经历了这些，证明我们就真正长大了，出师了。

三、培训体会

工作是累的，辛苦的，但也是开心的，幸福的。工作的繁忙与困难有事后会让我们受挫，退缩。但你面对了，解决，那就是成长了。同时之间和睦地相处，在这个大家庭中我们互相扶持，一起面对困难，一起出去玩，都留下了我们欢声笑语。

总之，这段时间的培训我也曾经因困难而想退缩过，但是我也自豪过，我也学到了书本上没有的知识，我也为真正的酒店服务，更是丰富和巩固了我大学的理论知识，这段培训经历是我的收获。我可以这次经历中的事情来指导我今后的学习和工作，无论是对社会的认识和对社会人的认识都更深了一步，这种财富是宝贵的、无价的!他可以教导我将来走向社会应该怎样做人，应该做什么样的人，做人应该怎么样。尤其是在即将毕业的时间里让我们清楚了的目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。这才是我们的收获，的财富，的结果。

**保险主任培训心得体会篇五**

根据教学计划的安排，20\_\_年2月6日至20\_\_年7月6日我被分配到\_\_度假村培训酒店管理专业课程，5个月的培训，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，培训期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了\_\_人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对\_\_餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和培训的紧密结合，不可分割，学习和培训的同等重要，特别是培训的举足轻重;在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多!

一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

二、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，ta\_i外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：\"顾客就是上帝\"，\"客人永远是对的\"这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。

除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店\_\_\_酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束培训，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的培训，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

培训虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。培训是一个接触社会的过程，通过这次培训，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次培训，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

**保险主任培训心得体会篇六**

20xx年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和做好收银主管的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

一 服从管理，虚心学习

做为一名收银主管，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着酒店的形象，言行举止一定要符合酒店的标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。 二注重细节，服务第一

我们的工作是直接面对客人，收银是整个工作中最后一个环节，作为收银员我们应牢记，要百分百的用心服务，要想客人之所想急客人之所急，我牢记着一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面对客人时难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

三尊重自己的工作，尊重每一个人

作为一名收银主管我跟收银员讲要作一名好的收银员必须具备一颗积极、热情、主动、周到耐心的心态去服务每一位顾客，在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我们都必须克服，不能在工作中带有负面的情绪，因为这样不仅使自己的心情不好同时也会在对客服务中影响到客人，我们每天多会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，应针对不同的客人我们提供不同的服务，面对客人时脸上始终要保持微笑，提供无微不至的服务，要让客人体会到亲切感，像对待自己的亲人一样对待客人，得到客人的认可，这样才是成功的服务。

四 明确目标，正确把握

面对收银工作我跟她们讲要用学习的眼光去看待工作，不仅要做好自己的本职工作，还要熟练的掌握收银操作流程和收银工具。要学的东西有很多，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

五再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx已经到来了，我坚信在领导的带领下我们团结一心将会迎来龙腾虎跃的一年。

以上是我个人的总结，希望领导多提宝贵意见。

**保险主任培训心得体会篇七**

时间如梭，岁月如流，回顾培训日子，时间虽短，但选题广泛，内容充实，在培训期间学习如何做好村委会党建工作、村委会建设与管理等内容，通过这次培训使我进一步丰富了理论知识，更新了思想观念，增强了好本职工作的紧迫感与使命感。

一、培训体会

1、要勤奋学习，不断提高素质。时代在进步，社会在发展，科技进步日新月益，知识更新日益加快，学习如逆水行舟，不进则退。象蚂蚁搬家那样不断地日积月累，象蜜蜂酿蜜那样做到深加工。要勤于思考，善于积累，不仅要从书本过程上学习，还要向实践学习，向周围同志学习，才能适应工作的需要，才能做好本职工作。

2、党建工作要严以律已，宽容待人。应把老百姓最难解决，最难办的事情，帮他们解决，让居民有安全感;做好弱势群体工作，让他们感觉到村委会工作者的温暖;文明礼貌用语,做到来有问声，问有答声，去有送声的优质服务。

3、村委会工作者要业务精、业务通。如村委会卫生工作方面一要组织多形式的宣传卫生知识,结合实际联系工作;二深入基层了解居民群众的身体健康,他们需求的是什么,特别是弱势群体是重点关心的对象;三建立家庭档案,充分利用卫生资源;四明确职责,制定工作计划,资料的搜集,年度总结各项工作的统计。还有如计生方面的工作：一做好孕情跟踪;二严格把关强化生育关念;三做好妇检，康复工作;四服务态度要好,要以优质服务作为服务的宗旨;五流动人口与常住人口同管理同服务;六建立健全办证验证制度。

二、培训启迪

1、在党建方面：一加大宣传力度,提高党员思想认识;二做到管理有序，工作有计划，任务有安排;三充分发挥党组织的协调工作的重要性;四充分发挥党支部的平台,调动党员,的积极性。

2、在村委会建设方面：一加强村委会干部自身素质的培养,文明礼貌有语;二加强队伍建设,办实事,好事;三加强与各部门的协调能力.成立各种为人民服务的机构,让居民群众感受到村委会的温暖;四巩固党组织的引导核心作用，建立健全组织制度,带动居民群众，引导他们走上正常化，规范化;开展各种形式的党务活动。建立奉献村委会党员示范机制，把本村委会的退休党员、在职党员、流动党员、辖区单位党员登记造册，建立村委会党员档案，建立村委会党员报到服务制度，党员代表会议制度和党员志愿者服务队，做到从群众关心的问题入手，以居民群众的实际要求为出发点，真正为居民群众办实事、好事，不断增强党和群众的凝聚力。五进一步开展村委会社会治安、综合治理、普法及依法治理工作，预防和减少犯罪，维护社会的持续稳定，为本村委会居民群众创造良好的生活环境，以促进社会安定团结为目的，坚持精神文明建设、社会治安综合治理和城市环境整治工作紧密相结合，从而促进我村委会文明建设的深入发展。

三、培训感受

回顾昨日，兄弟村的工作理念，工作氛围，深深感染着我、激励着我。面对自己的家园，面对深爱的居民朋友，还急需快马加鞭，一是以着以人为本的管理理念，为民办实事的执政组织机构，提高执政的素质;二是建设和谐健康的村委会文化，提高居民精神文化素质;三是思索不止，奋斗不已，谦虚谨慎，追求不止的工作作风开展工作;四是奉献爱心、超越自我、完善自我的姿态工作在村委会，立足在村委会，让村委会确实成为居民的港湾，温馨的家园。

相信在不久的将来xx村委会将是一朵璀璨的明星，立足于xx镇。

**保险主任培训心得体会篇八**

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非

常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

**保险主任培训心得体会篇九**

20xx年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和做好收银主管的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

一 服从管理，虚心学习

做为一名收银主管，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着酒店的形象，言行举止一定要符合酒店的标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。 二注重细节，服务第一

我们的工作是直接面对客人，收银是整个工作中最后一个环节，作为收银员我们应牢记，要百分百的用心服务，要想客人之所想急客人之所急，我牢记着一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面对客人时难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

三尊重自己的工作，尊重每一个人

作为一名收银主管我跟收银员讲要作一名好的收银员必须具备一颗积极、热情、主动、周到 耐心的心态去服务每一位顾客，在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我们都必须克服，不能在工作中带有负面的情绪，因为这样不仅使自己的心情不好同时也会在对客服务中影响到客人，我们每天多会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，应针对不同的客人我们提供不同的服务，面对客人时脸上始终要保持微笑，提供无微不至的服务，要让客人体会到亲切感，像对待自己的亲人一样对待客人，得到客人的认可，这样才是成功的服务。

四 明确目标，正确把握

面对收银工作我跟她们讲要用学习的眼光去看待工作，不仅要做好自己的本职工作，还要熟练的掌握收银操作流程和收银工具。要学的东西有很多，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。

五再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx已经到来了，我坚信在领导的带领下我们团结一心将会迎来龙腾虎跃的一年。

以上是我个人的总结，希望领导多提宝贵意见。

**保险主任培训心得体会篇十**

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非

常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

**保险主任培训心得体会篇十一**

一、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期几个月的培训，但酒店还是按正规的培训生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解;第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解;第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们培训的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的培训让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

二、培训过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们培训生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、心得看法

以上是我在培训过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月的培训过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

四、总结

酒店培训的日子结束了，这次酒店培训也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

**保险主任培训心得体会篇十二**

一、引言

随着学校生活结束，我们即将面临就业的挑战，为了更好的实践课堂知识和增强我们的实践能力和对社会的进一步了解。学校安排了这次培训，使我们能够熟练的掌握酒店的理论知识，为此我在重庆江北希尔顿逸林酒店餐饮部进行了为期两个月的培训，收获颇丰，掌握了许多课堂上学不到的服务技巧和工作经验，学会了很多的为人处事的道理和原则，不管是从知识、技能还是社会阅历等方面都得到了很好的锻炼，为以后的工作和生活打下了夯实的基础。

二、培训时间和培训单位

1、培训时间

2、培训单位

重庆江北希尔顿逸林酒店

重庆江北希尔顿逸林酒店座落于重庆市江北区观音桥洋河一路协信大厦b栋，是一座集住宿、餐饮、会议及娱乐、休闲为一体的五酒店，它的地理位置优越，环境舒适，现代化设施设备完美，以优质、高效的服务赢得中外宾客的赞誉。重庆江北希尔顿逸林酒店拥有大、中、小会议室多处，会议设施先进，具备多种同声传播、多媒体投影系统，会议服务周到细致，是商务洽谈、新闻发布、学术交流、签约仪式、举办展览、举行会议的理想场所。

三、培训过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了一傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们培训生的上班时间是八小时工作制，每周休息两天，主管根据我们的需要，为我们排了两班制，即上午十点到晚上九点、下午两点到晚上收市，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过老土而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是:酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是培训生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由希尔顿是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

四、培训岗位与内容

1、培训岗位

餐饮部

2、培训内容

熟悉酒店及酒店所处环境的基本情况，包括:

(1)酒店公共设施、营业场所的分布及其功能。

(2)酒店所能提供的主要服务项目、特色服务及各服务项目的分布。

(3)酒店各服务项目的具体服务内容、服务时限、服务部门及联系方式。

(4)酒店所处的地理位置，酒店所处城市的交通、旅游、文化、娱乐、购物场所的分布及到这些场所的方式、途径。

(5)酒店的组织结构、各部门的相关职能、机构及相关高层管理人员的情况。

(6)酒店的管理目标、服务宗旨及其相关文化。

(7)参加公司的岗位培训，熟悉自己的工作职责，了解本岗位的重要性及其在酒店中所处的位置，了解工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度及其应当承担的责任、职责范围。

(8)熟悉菜牌、酒水牌，熟记每天供应的品种;沽清的品种。

五、希尔顿酒店存在的不足

以上是我在培训过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对重庆江北希尔顿逸林酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法。1、各项规章制度及其落实不是特别到位

所有高酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。重庆江北希尔顿逸林酒店的各项规章制度也不是很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是重庆话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用重庆话的员工大有人在，毕竟希尔顿是一个涉外的高酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。2、对餐厅卫生的管理和监督不是很到位

曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。3、没有建立一套公开透明的激励机制和晋升制度

据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职;另外酒店的激励机制中几乎名存实亡。4、没有树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在两个月的培训过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。5、管理层之间缺乏有效的沟通和交流

一个企业要进步，要发展离不开一个好的管理团体。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。而经理与领班之间也是如此，听说是因为我们经理跟领班们以前都是一个酒店做服务员的，所以她们便有些气不过。总之，那是一个女人的战场。6、菜品及其服务不是很到位

据我所知，现在中餐厅的大多数人，包括老总、经理、主管、领班、服务员、厨师都是从大世界酒店出来的，所以，不管是从服务还是菜品方面都是照搬照抄，没有一点创新意识。

六、改进措施及其建议

1、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

在两个月的培训过程中，我发现希尔顿酒店中餐厅似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。所以才造成了其发展的滞后，经营管理的缺陷。如果它有一个能够凝聚人心的精神性的企业文化，那会是另一番新天地。

2.强餐厅卫生的管理和监督

在餐厅培训的两个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，除了不定期的检查手指甲。而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。也许是因为时间的缘故没得时间洗，也许是因为酒店员工洗手间设在负五楼，而中餐厅在三、四楼而且还只有一部电梯的缘故，总之，加强对卫生的监督和管理迫在眉睫，酒店可以从几个方面加强完善，比如时间安排，比如通道改进等等。

3建立健全一套完善的管理机制

毕竟希尔顿是一个涉外的高酒店，服务需要标准化、管理需要人性化人性化、操作需要规范化专业化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。如此一来，既可以弥补其他方面的不足也可以体现其管理方面的水平。

4加强创新意识，提高服务技能

创新是发展的灵魂，是发展的核心，一个企业如果不图进取，只知固步自封，是会慢慢被社会淘汰的。服务水平，服务技能的高低也是衡量酒店整体水平的一个重要标准，来消费的人群大多数都是冲着一个名气，一个享受服务去的，如果服务不到位，不标准就留不住回头客，留不住客人，那酒店也就只能坐以待毙了。

5加强管理层之间有效的沟通和交流

如今的社会是一个信息高度集中的信息化社会，一个社会要进步、一个企业要进步，要发展离不开一个好的信息集中管理体系。而我所在的中餐厅正缺乏这种团体，不管是经理之间、领班之间还是领班与经理之间都缺乏沟通与交流，各领班之间拉帮结伙、勾心斗角我们便理所当然的成为了炮灰，出了什么事情便往我们身上推，整天不是吵架就是斗嘴，乌烟瘴气一团糟。试问，这样一个环境如何能带动酒店的发展?所以，实在是有必要加强领导班子之间的交流与沟通，实在不行的话可以撤掉个别领导，能者居之。

七、培训主要收获和体会

1、培训收获

通过这次培训，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店培训期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

1、1服务技能的提高

在这次培训中，我们培训了服务技巧和服务规范，深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

1、2从业能力的提高

酒店培训和培训经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

(1)语言能力酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾驭自如的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾驭自如的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易照成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

**保险主任培训心得体会篇十三**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名超市收银主管的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

一、在收银工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名收银员主管，，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银主管工作已经三年，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

主管虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个主管。

(1)、专业能力

作为一个主管，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力

管理能力对于一个主管而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的领导，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力

作为一个主管，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

**保险主任培训心得体会篇十四**

在接下来培训的一个月里我们分成了小组，每个小组5。6个人，围在一起做帐，这样有利于同学交流!!按照企业会计制度要求，首先设置：总账、现金日记账、银行存款日记账、资产类、负债和所有者权益类以及损益类等明细账。仔细阅读模拟材料，判断资料中的经济业务涉及的账户，根据各账户的属性分类，填入账页纸中。最后填写各账户的期初余额。具体步骤如下：

一、设置账簿

首先按照企业会计制度要求，首先设置：总账、现金日记账、银行存款日记账、资产类、负债和所有者权益类以及损益类等明细账。其次根据下发的会计模拟资料，仔细阅读、判断本资料中的经济业务涉及哪些账户，其中：总账账户有哪些，明细账账户是哪个;而后再根据各账户的性质分出其所属的账户类别。再次按照上述分类，将所涉及的全部账户名称，贴口取纸填列到各类账簿中去，并把资料中所列期初余额，登记在相关账户借、贷方余额栏内。最后试算平衡，要求全部账户借方余额合计等于全部账户贷方余额合计;总账借贷方金额要与下设的相关明细账户借贷方余额合计数相等，试算平衡后方可进行本期业务登记，否则不能进行。

二、登记账簿

首先登记账簿必须使用兰黑墨水书写，冲账时可使用红色墨水，但字迹要清楚，不得跳行、空页，对发生的记账错误，采用错账更正法予以更正，不得随意涂改，挖补等。其次明细账要根据审核后的记账凭证逐笔序时予以登记;第三总账根据“记账凭证汇总表”，我们做了10天的登记，登记完毕要与其所属的明细帐户核对相符。

三、结账

首先详细检查模拟资料中所列的经济事项，是否全部填制记账凭证，并据此记入账簿。有无错记账户、错记金额，如有应及时补正。其次在保证各项经济业务全部准确登记入账的基础上，结出现金日记账、银行存款日记账、总账和各类明细账的本期发生额与期末金额，为编制会计作好充分准备。

四、编制会计报表

首先在左上角填明编制单位、编制时间;其次根据总帐或有关明细帐资料按项目填列;还必须要使资产负债表要保证左方金额合计等于右方金额合计，否则重填;最后还要编制人要签名。

会计本来就是烦琐的工作。在这段时间里，我曾觉得整天要对着那枯燥无味的账目和数字而心生烦闷、厌倦，以致于登账登得错漏百出。愈错愈烦，愈烦愈错，这只会导致“雪上加霜”。反之，只要你用心地做，反而会左右逢源。越做越觉乐趣，越做越起劲。梁启超说过：凡职业都具有趣味的，只要你肯干下去，趣味自然会发生。因此，做账切忌：粗心大意，马虎了事，心浮气躁。做任何事都一样，需要有恒心、细心和毅力，那才会到达成功的彼岸!

**保险主任培训心得体会篇十五**

一、培训基本概况

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的培训。应聘到\_\_酒店距今已经有了近半年的时间，转眼培训也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的培训使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在培训过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二、培训单位情况

\_\_坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

\_\_酒店则定位为\_\_岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失\_\_独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、培训内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。

在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。\_\_的旅游旺季是在冬季，所以自我们培训以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、培训总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成;对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

(一)成绩与收获

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

培训是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店培训，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习;而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次培训，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次培训，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

(二)问题与不足

整个培训历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，培训也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自己各方面的能力，顺应时代的要求;

其次，“业精于勤荒于嬉”，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践能力，避免大学生普遍的眼高手低的情况，做好自己的工作，成为一个优秀的社会人，实现自己的社会价值和个人价值;

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

培训到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己培训的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的培训经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢\_\_\_酒店给我的这次珍贵的培训机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望酒店能够越来越好。

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