# 最新客服物业培训心得体会(汇总8篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-04-18

*每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。下面是小编帮大家整理的心...*

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。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。

**客服物业培训心得体会篇一**

我参加了一次为期一周的客服物业培训课程，这段时间对我来说是一次宝贵的学习经历。通过这次培训，我深刻体会到了客服物业工作的重要性，并获得了一些实用的技巧和知识。以下是我的心得体会。

第一段：开拓视野，提高素质。

在培训课程中，我们不仅学习了客服工作的基本内容，还进行了一些模拟实战演练。这次实战演练让我认识到客服工作的复杂性和挑战性，同时也意识到自己在某些方面的不足。通过与其他同学的交流和老师的指导，我不断改进自己的表达能力和沟通技巧，在这个过程中，我对客服工作的理解和认识也得到了提升。

第二段：提升服务意识，树立良好形象。

在培训中，老师强调了服务意识的重要性。客服工作是与人打交道的工作，对待每一位业主和客户都要以积极的态度去处理问题，并提供帮助。同时，我们也要树立良好的形象，做到谦和有礼、亲切友善。只有通过优质的服务和良好的形象，才能让业主和客户在遇到问题时选择信任和支持我们。

第三段：注重专业知识，提升解决问题能力。

客服工作中，遇到各种各样的问题是不可避免的。在培训中，我们学习了许多关于物业管理和维修的专业知识，例如安全管理、物业设备的维护和处理紧急情况的预案等。这些知识的掌握不仅可以提高我们解决问题的能力，还能为我们提供更好的服务和指导建议。

第四段：强化团队合作，提高工作效率。

客服部门是一个充满挑战的团队工作环境，而团队合作是保证工作有效进行的关键。在培训课程中，我们进行了大量的团队活动和合作训练，通过共同完成任务、分工合作和互相支持，我们更好地理解了团队合作的重要性。只有团结协作，才能更好地应对各种情况，提高工作效率，为客户提供更好的服务。

第五段：持续学习，不断提高。

客服工作是一个不断学习和成长的过程。在培训期间，我深刻地认识到自己的不足之处，也明白了学习不仅仅止步于培训课程的结束。通过培训，我了解到有关客户服务的新趋势和发展，也开阔了自己的视野。因此，我决心要持续学习，通过不断提高自己的技能和知识，为业主和客户提供更加优质的服务。

总结：

通过这次客服物业培训，我不仅深刻体验到客服工作的重要性，还学习到了一些实用的技巧和知识，并明白只有不断学习和提升自己，才能为业主和客户提供更好的服务。我相信，只要持之以恒地努力，我一定能在客服物业这个领域里不断成长和进步。

**客服物业培训心得体会篇二**

大家好，我是物业公司的客服主管。20\_\_年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1.接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2.水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3.保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

3.保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

4.水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

**客服物业培训心得体会篇三**

通过公司领导的精心筹划与各职能部门的协同下，物业总公司于xx月xx号在会馆员工之家，对我们物业班组以上的人员进行了全方位细致的培训。无论从工作的细节还是人生的规划上都让我们受益颇多。让我们从专业化，从责任感，从规范化的管理等都有了一个深刻的认识。在这里向公司的领导能够给予我们这样学习的机会，为这方面培训所付出的努力表示深深的感谢，我们需要公司给我们展示自我的机会与平台，但更希望公司给予我们提升所需要的学习的机会，让我们认识我们的差距与不足，让自己变得更加的职业，让我们更加的专业为公司服务。

聂总的培训，告诉我们要不断的学习，给自己更多的历练机会。人的差距不是按年龄来划分的，而是毕业后日积月累的知识的累积，然后将知识转化为技能。对于半路出家的我更应该不断的给自己充电，学习相关的法律法律，学习相关的管理知识等。给自己制定好自己的人生规划，长期目标与短期目标结合！“无目标，没进步”练好基本工，然后朝着目标执着前进。气度决定格局，素质决定命运。职业物业人应该有一个良好的形象与谈吐！金正昆教授的讲座让我们懂得啦沟通的禁忌以及初次见面的社交礼仪，使我们在社交场合中交往更加的职业，为避免出现社交的尴尬而闹出笑话。邓总与朱总的专业知识培训，让我们对服务有了一个全新，深层次的认识，让我们的管理操作做到有章可寻，让我们由人管向制管提供了理论依据。做为一个项目经理必须首先对服务有更深层次的认识，让自己的言行影响大家为我们的业主服务。通过大家的努力让我们的业主获得超过心理预期的服务，让我们的业主更加的信任我们。服务不能停留在理论上，通过这次培训我们将服务标准落实到我们项目上的每个人员，各部门的一线作业将参照我们的服务标准，能做到的坚持，有差距的及时改进，不能做到的，寻找原因，及时改进，结合公司的规章制度，开展自检，总结，定期回访客户把服务提升上去，拓展公司的品牌影响力！

朱总从安管，保洁，绿化，工程等几个方面给我们细微的讲解等级服务标准，并指明各个小区存在的问题与差距。龙庭的现状与对应的等级服务标准还存在很的差距与不足，通过这次培训，我们项目将把项目各部门对应的等级服务标准分发到对应的各部门，让我们的小组长认真研读理解等级服务条款，寻找差距，哪些是没有做到的，为什么没有做到，什么时候能够做到位。将小区的等级服务标准融入到管理的理念当中，对未达到标准的事项能及时处理的及时处理，主观影响的，立即整改，定时定期对项目人员进行相关的培训，改变以前的管理，向品质生活靠拢，认真贯彻“从心出发，用心发现，无微不至，尽善尽美”！将龙庭的物业服务提升到新的高度！

徒有理论也是不够的，怎样将理论结合到实践中去，汤总给了我们物业人十个心态。其中的老板心态印象深刻。只有将自己融入到这个公司中，将公司的事情视为自己的事情，用老板的角度来审视问题，思考问题，解决问题，才能把公司的事情做好。没有这样的心态不是一名合格的打工者，对不起给你饭碗的老板，更对不起自己。要让这种心态融入到项目中的每个人，让所有人在处理事情时都能认识到：这是“我”的事情！

通过这次培训，使我对物业这个行业有了更深刻的认识，做好物业看似简单，实际上还有很长的路要走，要掌握专业知识，积累经验，良好的心态。我们希望公司能够给我们提供更多学习的机会，龙庭项目全体人员将本次培训内容融入到日常管理工作中，为我们物业公司的整体目标的实现而努力！

**客服物业培训心得体会篇四**

现在社会竞争很大，想找个好的单位工作真的不容易啊！真的感谢帮助我的人，以及公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有那么好的机会学习！

从某月某日我到无锡群泰物业客服部工作，主要工作的内容是：接待客户、相关业务的办理、费用的收取及缴纳统计、客户信息反馈，以及客户档案的管理。想想自己刚进公司的时候，对物业可以说是一知半解，实际应用更不是件小事。刚开始由于一切都还没有正式启动，只是学习些书本的理论知识，到后来针对塔楼部分的签约，以及对我们最大业主百脑汇商场的服务。可以说到现在已经对物业有个笼统的概念。手机上网、随e行、爱贝通、飞信、手机电视、手机地图、手机证券、139邮箱），综合信息门户简介，电子渠道基础知识培训，服务的观念与态度，投诉抱怨处理技巧等方面知识的学习，从知识体系来说是比较系统和全面的。

在培训的上课过程中，许多老师是比较有亲和力的，记得有一次上计费篇课程的时候，由于计费对与我们初学者来说是相对比较复杂的，特别是有关国际呼叫转移的计费问题，大家都弄的有点乱，后来老师就让我们自己去慢慢体会，通过举例子让我们很快的对其有个大致了解，而且还把重点放在国内漫游部分，因为国内漫游是基础，只有基础牢固了，国际漫游知识才会更加熟练。在上新业务课程的时候，对与这方面的知识是必须亲身体验才会有比较好的感知，因此上课中老师就让我们一边用自己的手机进行操作一边听她讲解，遇到手机无法操作的就用电脑进行模拟演示，两者结合使听课的效果事半功倍。

跟班培训：

所谓的跟班培训就是我们亲身进行体验客服方面的工作，包括体验客响、电子渠道、全球通、普线、。在跟班培训的过程中，我学习了很多，也收获了很多，同时也发现我们客户服务的一些问题并提出一些建议。

在体验的五项中，我把其分为两大类，一类是体验移动公司自己，包括各种硬件和软件设施，另外一类是体验客户，包括客户的心理、客户的需求以及体验如何与客户进行交流。

在跟班的过程中，我对我们的话务员表示深深的崇敬。首先，我的感觉就是话务员与客户交流的态度非常好，无论是遇到什么样的客户，比如有捣乱的客户、无礼的客户、蛮横的客户，她们都能耐心得为每一个客户服务，真正体现了“沟通从心开始”的移动公司的服务理念。其次，我发现她们的操作非常熟练，无论是还是，无论客户咨询的是什么问题，她们都能在第一时间进行操作，节省用户的时间，真正体现对每一个客户负责的尽业精神。再次，给我的感觉是她们对工作非常的严谨，对于客户的问题，如果她们自己有疑问，总会叫用户等待一下，经过核实后再给用户解答或者就是稍后给拥护直接回电，这也体现了移动员工办事一丝不苟的态度。我可以从她们的办事态度中理解移动是如何成为卓越品质的创造者。

跟班完之后是进行相关方面的接话工作，包括和普线的接话。接话是我们直接与客户进行语音交流，能够了解顾客的真实问题，同时也能够亲身感受系统和系统的优劣。由于我们对接话还是比较陌生的，因此在接的时候安排两个人一个小组进行，这样主要是能够有个照应，在接话的过程中，我的感觉是虽然的系统可以为客户提供多方面的帮助，包括天气，列车，公交，商旅等信息，但很多其他的综合信息是很不完善的，而且更新的不是很及时，另外有的信息是错误的，当然数据库的完善不是那么容易。这些问题大家也很早就有发现，为什么迟迟无法得到改善，我觉的还是管理方面的问题。从上综合信息门户的课程中我们都知道移动运营的主要竞争对手是电信的114和互联网，我们完全可以通过模仿114的做法来提升自己，正所谓知己知彼，百战不殆。同时根据我的`判断，可能是因为避免整个系统感染病毒才封了外网，而只开了百度知道等几个网页，那我觉的为了提升的信息完善我们可以再为每个话务员配置一台可以连接外网的电脑，两个电脑是隔离的就不存在系统病毒感染的问题。

在普线的跟班过程中，给我的感觉就是在月初和月末的时候，话务量是非常大的，话务员也比较累建议排班的时候可以考虑这一点，给大家一点加班费，在接的过程中我们是有话务员师傅在旁边指导，由于我们对操作和规范用语等方面不是很熟练，所以很多都是师傅在帮忙。在此过程中我发现了一些问题，比如挂机是采用软件挂机，我建议可以采用硬件挂机，就是在耳线上面设置一个挂机按键可以节省挂机时间。同时我发现在查用户具体资费情况的时候，系统通常会很慢接近死机，这种情况我建议采用一个备用系统，一旦出现系统不能运行时，直接切换到备用系统，而不必让用户等待。另外在我跟班的过程中我也听了很多比较特殊的例子，在这里我举一个其中的一个案例说明问题，一次接到一个莆田神州行用户的电话，他在山上受伤了，但由于正好手机单停，拨110，工作人员大家是不知道通向山上的路，只有他的朋友知道，就在这种情况下，他拨了，而按照我们公司的规定给他的回复是很抱歉无法为你临时开机，只有全球通的用户才用这个权利，我当时就是很有疑问，为什么以“沟通从心开始”作为服务理念的中国移动不能考虑到这一点，多一点人性化呢。我建议在办事方面遵循规章制度的情况下，可以多留一人性化的余地，毕竟体现以人为本嘛。

在电子渠道的体验中，首先是老师给我们讲解了有关的数据库方面的知识，接着我们就自己体验包括短信营业厅、网上营业厅、自助终端机、掌上营业厅以及语音服务台。以前作为一名移动公司千千万万个忠实客户中的一员，我一直使用着移动的产品，一直没有改变过，我深知大家选择移动，不仅仅是因为移动的网络设备比别人好、技术比人家先进等硬件优势，更多的是因为其随之而来的优质服务、良好信誉和坚实的客户关系等软实力在起作用，不管是从还是移动营业厅，我们总能感受到一份温馨、细致和周到的服务。如今，作为一名移动公司的员工，我终于有了一个很好的机会来了解这个蓝色的巨人，感受她的蓝色魅力，并诠释之前心中的种种疑问和惊奇。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；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：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。

**客服物业培训心得体会篇五**

物业客服是物业管理工作中至关重要的一个环节。为了提高物业客服的服务质量，提升物业管理水平，我参加了一次物业客服培训。通过这次培训，我有了一些新的体会和感悟。

首先，培训中我们学习了不同的沟通技巧。作为物业客服工作人员，我们每天都需要与业主进行沟通。良好的沟通是提供高质量服务的关键。在培训中，我们学习了主动倾听、换位思考、控制情绪等技巧。通过这些技巧，我们可以更好地了解业主的需求和问题，并能够给予及时的回应和解决方案。这些沟通技巧不仅适用于物业客服工作，也可以在生活中帮助我们更好地与人沟通。

其次，培训中我们还学习了解决问题的方法。每天工作中，我们会遇到各种各样的问题，如业主对物业服务不满意、报修问题等。通过培训，我们学会了解决问题的有效方法。首先，我们需要耐心倾听业主的问题，并重视业主的反馈意见。其次，我们需要及时反馈问题并与相关部门进行沟通，找到解决问题的最佳方法。最后，我们还需要跟随问题的进展，并及时向业主反馈问题的处理情况。通过这样的方法，我们可以提高问题解决的效率，满足业主的需求，提升物业服务的质量。

再次，培训中我们学习了如何处理紧急情况。在物业管理中，紧急情况时常发生，如突发的火灾、水管爆裂等。培训中，我们学习了如何在紧急情况下保持冷静，并迅速采取应急措施。我们需要了解紧急情况的特点和处理方法，并且需要团队协作。通过模拟紧急情况的演练，我们更加明确了自己在紧急情况下的责任和行动步骤。紧急情况的处理不仅需要个人的能力，更需要整个物业管理团队的合作和配合。

最后，通过这次培训，我深刻体会到物业客服工作的重要性。物业客服不仅仅是提供服务，更是代表物业形象和品牌形象。积极的物业客服工作会增加业主的满意度，提升整个小区的口碑。同时，物业客服工作也是一种对待他人的态度。通过培训，我明白了作为物业客服工作人员，我们应该用积极的态度为每一个业主提供优质的服务，让他们感受到我们的关心和关爱。

总之，参加物业客服培训让我受益匪浅。通过学习沟通技巧、解决问题的方法、处理紧急情况等知识，我提高了自己的工作能力和服务水平。同时，我也意识到物业客服工作的重要性，明白了作为物业客服工作人员的责任和使命。我将会继续努力学习和提升自己，为物业管理工作做出更大的贡献。

**客服物业培训心得体会篇六**

转眼间客服入职培训已经结束了，经过了五天的学习，我想我们每一位新员工都能很快的了解物业公司、适应工作。这次培训的内容十分丰富，让我对公司的发展历史、组织结构、企业文化有了更深入的了解，并对公司的产品有了初步了解。

通过这几天的学习，在我的大脑里面对工作有了一个大概的框架和思路，对以后顺利开展工作有很大的帮助，但是有很多具体的工作方法以及领导与前辈们的经验还需要自己慢慢学习体会。在培训期间无论是教官的指导还是公司老员工的教诲，都让我看到了一种团队精神和力量。所有学员积极参与，无论是在平时听讲和游戏中，还是在最后的军训上，学员们都积极参加，努力的融入团队，并且很好的扮演好自己的角色，这让我体会到个人与团队的关系，没有团队，就没有个人角色的成功，只有更好的融入团队，承担责任，敢于担当，才能实现个人与团队的双赢。

五天的时间很短，但是这个过程让我体会很深、感触很深的是我的内心发生了变化。人没有高低贵贱，只有转变观念，端正心态，以努力换取肯定，用实力赢得尊重。没有低素质的员工，只有高标准的管理。做我所学，学我所做，树立正确的人生观，价值观是立身的本质，成才的导向。只有对未来一切具有强烈的责任感，以各种方式进行学习，提高自身修养。铭记真诚、用于承担、懂得感恩、回报社会、塑造真、善、责、爱的世界观和人生观。

只有正确的人生观，世界观是不够的，只有加上吃苦耐劳的精神和心态，更加的努力，付出更多，才能正真的实现目标，才能为团队，为公司做出更多的贡献。

这五天的客服入职培训将对我的职业生涯产生深远的影响。感谢公司为我们提供如此形式的的培训，最后引用一句话：认真做事可以把事做成，用心做事才能把事做好。在工作中我一定学会做人，用心做事。

**客服物业培训心得体会篇七**

通过这次的培训学习我受益匪浅。听专家、教授们滔滔不绝、挥洒自如的讲座，心中十分佩服他们的口才，佩服他们的自信，佩服他们的敏锐，佩服他们知识的渊博。想想如此才气从何而来?所有人都是走着同一条道，那就是不断的读书学习，关注专业知识，关注国家大事，日复一日，永无止境。虽然物业管理人和酒店管理人一样都要求具备：管理、执行和协调这三种能力，但是它也对我们有了不一样的要求，这就是：熟悉相应的法律法规、对房屋的了解和亲和力。通过学习，慢慢理出一点头绪，下面谈谈我自己的一点体会：

我认为：学习+反思=成长在学习过程中我感觉有一句话说的很对“态度决定一切”，不管我们学得怎么样首先你要学，如果你不学那你就别进那个门，进了那个门你就要明白你是来学习的，不是睡觉.聊天和玩的.。为什么有人会觉得学习很苦，也有人感到甘呢?我们应该反思一下自己，学习一下别人，那样你永远都是佼佼者。

在端正了我们的学习态度后我感觉：学习+理解=了解物业管理对于我来说是一个全新的行业和方向，通过这次学习，深深地刺激了我，我要走的路和方向原来还很宽很远，我们公司的前景和未来还那么的远大，我为自己之前的工作和学习所丢失的时间感到悲哀，我也为我现在的决策感到庆幸。

中国的物业管理发展才三十年，刚刚进入而立之年。物业管理水平普遍偏低，我们站在挑战和机遇并存的天平上，但国外最早已有一百多年的物业管理知识和经验;只要我们努力学习，敢于面对挑战，我们的物业管理的春天或许就在我们的明天。到最后就是执行力了。

提高执行力就要做到加强学习，更新观念。

日常工作中，我们在执行某项任务时，总会遇到一些问题。而对待问题有两种选择。一种是不怕问题，想方设法解决问题，千方百计消灭问题，结果是圆满完成任务;一种是面对问题，一筹莫展，不思进取，结果是问题依然存在，任务也不会完成。反思对待问题的两种选择和两个结果，我们会不由自主的问到，同是一项工作，为什么有的人能够做得很好，有的人却做不到呢?关键是一个思想观念认识的问题。我们常说，观念决定思路，思路决定出路。观念转、天地宽，观念的力量是无穷的。一些成功企业也认为，有什么样的思想观念，就有什么样的工作效果。观念转变，思想解放具有“核裂变”效应，能够产生推动发展的不竭动力。只有转变观念，解放思想，企业才能始终保持快速发展，才能始终充满蓬勃旺盛的精力。由此，我们要认识到，任何一个企业的发展，不仅仅是战略决策，经营规划等等，更重要的是各级人员的执行能力。对待日常工作，不要总是找借口，要从自身出发，不断加强学习更新观念，不断分析认识提高自己，改变不执行不作为的不良习惯，自动自发地做好本职工作。

提高执行力就要认识到没有最好，只有更好。

当一个人在工作中做出优异成绩，受到表彰奖励时，总是说，我做得还不够，还要继续努力，争取更大的成绩。这是一种戒骄戒躁和诚实谦虚的表现，但也同时说明了一个道理，那就是，无论干什么工作，做什么事，虽然取得了一定的成绩，但绝不是最终的，只能算是阶段性的胜利。还要再接再厉，好上加好。纵观周边同行，我们的竞争很大，我们的担子还很重，我们还没有骄傲的资本，也正因为我们没有骄傲，才会更加务实地工作，更加科学地决策，更加积极主动地努力工作，才能创出了新的业绩。

总之，执行力是企业的核心竞争力。面对市场经济的大潮，我们要想立于不败之地，就必须要提高执行力，精心打造这一核心竞争力。

提高执行力就要做到诚实做人，认真做事。

我们常说，诚诚实实做人，认认真真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。但具体到实际工作中，常常是有制度，有措施，也有违章。究其原因，就是一个态度问题，一个责任感强不强的问题，一个做人是否诚实、做事是否认真的问题。联系到一些企业“做强做大”的发展格局，就象我们餐饮部一样，部门管理的范围越来越大，更需要我们树立一种积极向上的工作态度，诚实认真地执行好企业的每一项决策，正确履行各项工作。要时刻牢记执行工作，没有任何借口，要视服从为美德;工作中无小事，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好、爱岗敬业。

提高执行力就要做到面对困难，勇往直前。

唯物辩证法认为，任何事物的发展都不是一帆风顺的，毛泽东同志也说过，我们共产党人不怕任何困难，世上无难事，只怕有心人。金通公司虽然成立还未到一年，生活福利也非常艰苦，照样有很多员工为了企业的发展舍小家、顾大家，为企业的可持续发展做着无私的奉献。这些感人的事迹，充分体现了高度的纪律性和大局意识，这也正是企业员工在执行中必须要坚持的，记住，这是你的工作，无论你在工作中遇到多大的困难，你都要全力以赴完成它。

**客服物业培训心得体会篇八**

本周是我在咱们六星物业管理有限公司第一周，在这周时间内让我正确的认识到了现在的工作跟之前的土建类工作有着本质的区别，在这段日子里我常常在想我们到底要给业主提供什么服务?为什么社会上会有那么多的纠纷发生在物业管理中?对此，我有一些感触：

1、物业管理重在细节，重在防范，重在琐碎。物业纠纷很多情况都是忽视细节造成的。下水道被堵，业主滑倒，这些只需要我们平时注意到细节，做好维护，做好防范措施就可以避免，有些事我们是可以做在前面的，做到未雨绸缪。

2、在工作中有的员工受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，甚至动粗，这样即使赢了事实却输了客户，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗?遇到问题不妨来个换位思考，如果我发生这种情况，我会怎么做?往往业主的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着敬职敬业的态度向他们解释。

3、为业主着想，才会有商机，才会达到双赢。我们是业主的朋友，不是对立者。业主的健康，租户的烦恼等等，都应该被我们所关注。

4、通过这段时间我觉得就首先我最要感谢各位同事对我的关心指导和帮助，人们常说在学校希望碰到一个好的老师，在工作上希望碰到一个好的师父好的领导，你跟什么样的人在一起也就决定了你是什么样的人，我觉得我们部门团队团结大家互帮互助我很喜欢这样的工作环境工作状态再次感谢几位主任还有各位同事们对我的帮助，谢谢你们。

5、对于我自身来说主要还是业务不熟相关的管理经验管理流程还有在以后进一步的加深补充，多学多看多问，多下基层，多了解，使自己掌握更多的物业类的相关知识和相关技能，为今后顺利快速的开展工作打好基础。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找