

《修炼服务精神 培育服务素质》

一、身在服务行业

1、服务与服务人的概念

- 1) 服务人，别缺服务精神
- 2) 服务人综合素质的冰山

2、什么是服务精神？

- 1) 一位客机机长临危不惊的故事
- 2) 最美司机吴斌的服务精神

二、服务精神三大基石

1、责任胜于能力

- 1) 优秀者--优秀的责任承担者
- 2) 自爱就是对自己负责
- 3) 成果是自己的

2、敬业是个人事业成功的保障，是企业得胜的保障

- 1) 将简单的工作做到最好
- 2) 只有小领导，没有小角色
- 3) 培养工作中使命感
- 4) 你在为谁工作
- 5) 当敬业成为一种习惯

3、合作就是共赢

- 1) 没有完美的个人只有完美的团队
- 2) 向动物和植物学习合作的智慧

3) 团队就是一起承受也一起享受

4) 没有人能独自成功

三、服务素质六大德行

1、什么是服务素质？

1) 服务素质的概念

2) 由服务精神派生而来的服务素质

2、认识六大服务素质的道德涵义

1) 信实---信用 诚实 忠诚

2) 更新--服务人的职业高度取决于更新的速度

3) 主动--做主动让事情发生

4) 认真--责任是认真的基点，信心和热情是认真的翅膀

5) 服务--不以自我为中心，分一些关注给别人

6) 感恩--正确对待不公平、困难和问题

3、行出服务素质之德

1) 做事先做人、育德要行动

2) 培育更新素质的秘诀

3) 培育信实素质的秘诀

4) 培育认真素质的秘诀

5) 培育主动素质的秘诀

6) 培育服务素质的秘诀

7) 培育感恩素质的秘诀

四、自我刻意修炼，达致丰盛人生

- 1、收获有定时 丰盛有定期
- 2、下定决心，做个有“德行”的服务人
- 3、案例分析：榜样的力量