**黄一诺-培训感想：**

  2020年8月20日，我有幸来到上海，成为了上海康格公司的一员，并且很开心，能够在9月2日完成了入职后的第二次培训。通过第二次的培训，不仅让我对自己的工作有了更加深刻的体会与认识，而且让我对自己的工作有了新的理解，因此今天特写一篇对9月2日培训的感想心得。

  开堂的第一节课是对大楼历史知识的讲解，让我印象最深刻的便是最后关于整栋大楼建造过程的纪录片，通过纪录片我深刻的体会到了21世纪人类的智慧与建造大楼的艰辛与不易。虽然我们只是大楼运营系统中一个渺小无奇的礼宾接待员，但也应该了解我们每天穿梭在其中的这栋摩天大楼背后的历史与背景。这不单单是对工作场所的爱惜与保护，也是对我们人类劳动成果的尊重与崇敬，我想这是作为一个社会人应该做到的基本准则。

  第二堂是我最喜欢的英语课。虽然自己的英语基础还不错，也很喜欢朗读英语、经常模仿外国友人讲话，但是我对于口语的一些基本知识还很欠缺，所以这节课对我来说是非常需要的。整节课我学习到了很多基本的礼貌交流用语，也让我感受到自己以前所谓的英语好，也仅仅只是停留在理论方面，在我目前的岗位上来说实用价值并不大。上完这节课我体会到了只有把学到的东西真正应用起来，才叫做真正的学以致用。

   让我受益最多的，是最后一堂电梯培训课程，一幕幕惊魂的电梯事故画面在我的脑海中久久不能消失。这节课给我敲响了警钟，让我意识到我们真正的职责所在，或者说是很容易被忽略却尤其重要的职责所在，也让我瞬间有了一份责任感，那就是一定要保障游客的安全。一些看似不起眼的细节往往可能导致严重的后果，而想要避免可能仅仅只是需要一个口头的提醒，或者是几秒钟的注意力就足够了。作为一个旅游服务行业的工作人员，不仅要做到让游客满意，有良好的体验感，更不能忽略了要时刻关注游客的安全。

   在我以前的印象中，服务行业似乎是一个不太难的职业，但通过实习这几日我深刻的体会到，服务人员需要有很敏锐的观察能力、良好的沟通能力以及随机应变能力，其实这并不是一件容易的事情，但能够为他人服务，满足他人需要，成为一个社会上真正有用的人，我觉得这对我来说是值得的，我会好好利用接下来的实习生活亲身践行，望各位主管也能够监督指导，谢谢！

**刘文文培训感想：**

在今天一天的培训中，学习和认知到了许多了，电梯培训，英语培训，消防安全培训以及有关公司的基本情况的知识，都有了一定的深切了解。英语培训中，英语的发音，用英语的对话，都很不错。特别是电梯培训尤为深刻，在独立上岗几天，第一次认知到，电梯存在了那么多安全隐患，一不留神就有可能造成危险，在公司的要求下一定要服务到位，不能少一步，也不要抱着侥幸心理。首先，我们必须知道正确的安全操作规程，其次，要时刻保持清醒的头脑。作为礼宾服务员，我们不仅仅要保护好自己的安全，也要保护好乘梯人员的安全。危险时刻在我们身边，稍有不慎，就会给我们造成不可挽回的遗憾，甚至是我们的生命。二我们要有一颗勤奋好学积极向上的心态，不懂得就问，小小细节要做到，基本的知识储备，我们要记住，当我们向游客讲解台词时，游客可能也会向我们问到一些有关大楼的知识，我们要稳稳的告知游客，体现出一种你很专业的样子，让游客放心，服务到位。

无论是什么样的工作性质，都有着它不一样的规则，我们只要做好作对，按照规则办事，就不会遇到一些问题。

**陈秋玉的培训心得：**

来到公司已经十几天了，期间进行过两次培训，第一次是化妆培训和一些礼仪培训，好的妆容给人一种清爽干练精神的感觉，一些礼仪姿态看似很简单其实要做好还是需要坚持，在岗位上，礼兵接待员的仪态是直接给到现场游客的，现场游客的感受度也是根据现场工作人员的态度有不同的感受，我们还是要做好每一件小事，不要觉得不重要。第二次培训是关于大楼培训，英语培训还有电梯安全培训和消防安全培训，关于整座大楼还是有很多需要了解的，并 不简单只是了解这座大楼还有关于这座大楼的历史背景，还是有很多小的知识点需要记忆的，关于英语培训我想说的是英语还是蛮重要的，如果遇到外国的客人一些简单的问题还是能够回答的，当然多学英语对自己还是有一定的提升的，看了很多的电梯事故还是很触目惊心的，还是要敬畏生命的，没有事情当然是最好了，有时候一句提醒就会避免很多的危险，一定要正确操作电梯，把风险降到最低，让游客有一个安全愉快的旅行。

其实对于这个岗位说简单也不简单说难也不难，有很多小细节需要注意，最重要的还是要坚持，经过这几天的单独上岗知道自己还是有很多不足，还是有很多问题需要去了解，希望自己可以多了解一些东西，这样在现场的时候就可以多回答游客提出的问题，也可以让游客多了解一些关于大楼的知识，面对一些突发情况也不至于不知所措。我可能本来也是属于那种话比较少的，不太擅长与人沟通，希望通过这个机会可以让自己有所改变，让自己成长。

**刘元昊培训感悟：**

 昨天是九月一号，新的一个月开始了，我们新的工作即将展开，公司为了我们对以后工作开展更加的顺利，所以专门为我们进行了十分全面的培训。

培训的内容主要是一下几点：

大楼及其周边场所、单位的相关知识普及

我们的英文口语培训

电梯安全和消防安全培训

通过这次培训我感悟颇深，明白了在这个岗位上不仅仅只会恩电梯，讲台词，还要有更深层次的技能，不仅仅对游客的参观体验负责，还要对游客的生命财产安全负责，对我们自己负责。

 工作虽然单调枯燥，但在这个岗位上的职责却是重如万钧，一个小小的疏忽就可以引起无法估量的后果，对自己和他人都是无法挽回的伤害，尤其是听完何主管讲完的电梯操作和安全后，我内心一阵后怕，我无法想象如果我遇到这种事我会怎样，看起来都是那么遥远，却又近在身边。

 我不能保证我是否会一点错误不犯，但是我会谨记培训所学，时刻提醒自己不能马虎，大意，严格按照操作规范，及时报告主管，了解岗位知识，为自己的实习画上一个圆满的句号，当然也希望来这里有所收获。

**吕依宸的培训心得：**

  尊敬的各位领导大家好，我是吕依宸，来自青岛酒店管理职业技术学院旅游专业。对于这段时间的培训本人对此领悟了一些看法和想法。接下来是我对这段时间培训的一个小总结，同时也希望给位领导提出自己宝贵意见。

在这段时间的培训过程中让我明白了每个行业的不易，同时作为服务业，在服务岗位上，服务礼仪也是极为重要的。它是通过人们的言谈举止、行为动作等对别人表示尊敬友好的行为规范和惯例。礼仪礼节看似简单，其实不然，当我们去和顾客接触或提供服务的时候，把它当做一门艺术，一门学问，正如一路俗话说得好，你若真心待我我必是竭尽全力。真诚待人必能得人真心。现代化的推行让很多人都喜欢足不出户，甚至说没有电梯的房子或者酒店不住。但是又有极少人知道电梯的安全操作。那当我们日常生活中去坐电梯又要注意什么呢？我觉得我们每个人都要有较强的安全意识。在经历了脱岗培训的两天后，又给我们做了电梯培训，其中就会告诉我们安全的重要性。看到一些因为操作不当而出的事故，觉的很恐怖，所以我们必须要熟悉电梯的一些基本操作，在关键的时候保持清醒的头脑。而且电梯包含的知识很多,因而你必须要做到兼收并蓄,融会贯通。只有这样,你才能做到得心应手。同时在实习中,我也发现自己有很多欠缺和做的不对的地方，以后需要自己学习的地方还有很多。

在未来的学习中,一定会竭尽所能，找到自身的不足和问题去弥补。只有得到均衡地发展,那我们才能算是真正地掌握了。以上就是我对今天培训的一个总结。望各位同事能给我提出点评和提出宝贵的意见，我会虚心接受并加以改正。

**贺华龙的培训心得：**

九月一日进行了第二次培训，培训了大厦基本信息、常用日常英语、新冠病毒预防和最重要的电梯安全以及消防安全。

带岗培训了六天，脱岗了三天，虽然已经对工作内容和基本操作有了一定的掌握和自己的见解，但是这次培训也是必不可少的。在岗期间对最重要的电梯安全和消防安全都没有太多的在意，培训之后刷新了我对电梯以及消防的认知，正如何主管所讲的，电梯一般不会出现问题但是出现问题就是大事情。不管对于是出事位置是我们在岗的实习生来说还是大楼的名誉问题都是很严重的。所以对于之后的工作也是这一年在岗期间都要对于这两个问题多加留意，每一个岗位的岗位规范都不是凭空而来的，都有它的原由。就像低层部电梯大厅中行鞠躬礼和拉导向杆这两个最基本的操作，我真的切身体会。我最开始总是忘记拉导向杆，我师父看到好几次都加以提醒，我没有认识到问题的严重性提醒我几次之后还是有忘记的时候，后来我师父也和我讲了为什么一定要把导向杆拉上，如果不拉可能会出现电梯夹人的事故。看似平平无奇的操作，真的有必定要按此执行的原因。说回消防安全，第一，让我认清了消防安全的重要性。第二，加强我们消防安全的学习。第三，要保持理智的头脑。就像何主管举的例子，大楼六楼是避难层，五楼着火往哪里跑。在回答的时候都思维固化说出了往六楼跑，那真正到了火灾的时候更加丧失理智了。一楼外面就是室外，必然是室外更安全，避难不是绝对安全，只是为增加存活几率。

这次培训对于我来说学习到了不少东西，了解了更多关于大厦的信息、纠正了一些不标准的英语发音，英语还是需要私下里面多加练习、新冠病毒的预防也让我知道了为什么要天天戴手套，即使没人的时候也需要把口罩戴好、最后，最重要的电梯培训和消防安全也让我明白每一个岗位都不是想象中的轻松，我们需要时刻注意游客的安全，游客相信我们，我们就要对的起游客的信任，做好我们的工作。

**王宝胤的培训心得：**

经过一天的培训，让我进一步了解到公司的企业文化、制度、目标和计划等。下面分享我的一些感悟。 公司的方针是专业，热情和团结，而公司的使命以及我们的使命就是安全与放心。文化艺术，环境与绿化。

作为我自己也要有目标和计划，只有自己不断的学习和成长，不断的突破自己，才能跟得上公司的发展。我们所处的时代是一个知识爆炸的时代，在这样一种环境中我们只有不断的学习，才能跟上时代的潮流，才不致被竞争对手超越，被社会所淘汰。所以看一个人是否热爱学习，很大程度上就可以反应他今后的成就大小。

虽然我们并没用足够的经验，但是在实际的工作中，我们必须以严谨的态度对待工作，细节决定成败，我们要细心的观察和学习优秀的同事，并且不断的改变自己。这次培训让我体会到细节真的很重要。例如观光厅电梯操作的一些细节。比如，提前清点人数这样做就可以有效区分轿厢承载人数，避免后续排队，客人不知道额定人数继续向前，导致客人拥堵，在电梯门前制造成混乱。要注意的就是要问队伍后面的客人是不是一起的，然后等电梯到达，引导客人。中间要做到有礼有，。安全的引导客人进入电梯。其中如果有特殊的客人，应该给他更多的关注。还要注意手扶电梯的一些问题。尤其是小朋友，老人，孕妇，等一些特殊人群。我们要做到时刻的提醒，让不幸的事情扼杀在摇篮。我想这些细节反应了一个人是否在用心的做事，是否在仔细的观察，是否在自己思考问题，应该为公司、为他人做些什么。

这期的培训虽然结束了，我会立足自我，完善自我。我相信我选择的不仅仅是一份工作，更是一份事业。工作就是每一天把没发生的各种小事做到最好，日复一日，年一复年。感谢公司提供的培训机会！