

# 最新真诚坦率很重要说课稿(实用5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 真诚坦率很重要说课稿篇一

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，笔者有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台,看过她填写的申请表,又通过电脑调阅她的存档资料,发现刘女士用卡已三年有余,帐户情况良好,从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人,就请她在申请表空白处注明:附卡申办人确系主卡持卡人之夫,若附卡发生透支,主卡持有人负责无条件偿还。于是,我在申请表上的负责人处签章,同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二一天,一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备,只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急,在柜台外来回踱步,并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路,几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急,可无法解决具体问题,再好的态度也显得苍白无力。再三考虑后我与老先生商量,问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后,我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话,告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户,再把钱存到他的活期存折内,所有手续办妥后打电话通知他,请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽,连声致谢,倒让我不知所措了。

一事一议按规定,信用卡销户时,必须由持卡人在销户清单上签收,以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务,问题是由银行单方面造成的,与持卡人无关,让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因,并注明转存的存折号,确保此笔存款不会落入他人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

例三一次,一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡,可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码,则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码,但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示:3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满,还提了一些诸如atm不能实行24小时服务,不便取款;一些网点的工作人员业务知识不全面,不能满足他的需求;一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想,问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口,虽可考虑采用其它方式,但原因必须向他阐明。于是我向他解释:由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命,磁条受损后,持卡人修改过的密码就无法确认,如果没有恢复初始密码这一功能,在磁条无正常功能的情况下,既无初始密码又无修改过的密码,怎么使用?持卡人听后表示理解,可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决?我向其建议:如果可以指定某人代理领取密码信封,可在申请补制密码的当时写一份委托书,3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受,并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢,还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实,确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领,且手续严谨不会出现冒领的风险(我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件)。既对持卡人帐户安全负责,又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况:当一个焦点问题没有得到解决的时候,持卡人可能会东拉西扯,提出若干的不满,如果我们不是单纯的拒绝了事,而是帮他出主意、想办法,在不违反制度规定的前提下,通过其他途径把焦点问题解决好,另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付,经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨,请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示:该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定,只要担保人办理撤保手续,该卡必须被止付,而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解,但还是请

求支取20xx元现金, 否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况, 无超限透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是, 请持卡人做出书面承诺: 返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求, 允许其支取20xx元。持卡人转怒为喜, 并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理, 是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施, 如果撤保后该卡不被止付而仍可使用, 引起透支时再要求原担保人承担还款责任, 担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户, 此持卡人帐户无恶意透支历史, 因被动撤保, 在不知晓的情况下, 无主观透支的恶意, 在有足够余额的帐户内支取20xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定, 又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡, 表现出了对我行的忠诚度。例五所谓灵活满足持卡人的要求, 也不是无原则的, 如果对方的要求是无理的, 我们会在讲清不能受理的原因后, 义正辞严地加以拒绝。

我向持卡人解释: 我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括: 当备用金帐户余额不足支付时, 可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内, 以及是否交易, 不具备人的智商水平, 无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配, 以及主观上是否想透支, 只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说, 计算机是冷酷的, 没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了, 也只能接受这个客观事实。因此, 此笔利息不论多少, 必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿, 但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时, 一方面要向其耐心解释, 阐明我行不能受理的原因, 另一方面要讲明我行的制度规定, 要坚持原则。

虽然从未受理过类似的业务,但我凭以往相关的经验,认为不能取消,以往的做法是:只有当收款方银行退回汇款后,我方再通知汇款人办理取消。这样,汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单:经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时,在如此长的时间里,持凭证的人做过哪些事情无从知晓,也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由,又提出因为对方持卡人着急用钱,怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消,但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行,并立刻将划款凭证递送到上级行,要求联行当天受理划转,这样可缩短汇款的在途时间,保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议,不再提出异议。

一事一议银行出具的凭证具有法律效力,在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里,如果有人利用这个凭证做一些其它事情,无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然,此事发生后不久,就接到与此情况极为相似的一个投诉电话:一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货,可货已发出2个多月,3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中,强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释,我行绝对不会这样滞压汇款,问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书,如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件,就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟,表示以后不再凭传真件做商品交易,要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我

行产生的误解表示了歉意。

综上所述,我们在日常工作中要做到既坚持原则,保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉,又要保障持卡人利益不受侵犯,在持卡人用卡受阻或遇到困难时,想方设法为持卡人解决具体困难,灵活而不失原则,因人、因事而异,为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求,不断充实和丰富服务工作的内涵,做到:以我真诚换客户真情,就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

## 真诚坦率很重要说课稿篇二

我叫蒋xx是xx省第二人民医院急诊科的护士长。我汇报的题目是《用真诚守护生命》。

28年前,我从护校毕业,穿上这圣洁的护士服。在这28年里,我这双手,迎接过无数呱呱坠地的新生命,送走过无数去世的老人,抢救过无数生命垂危的患者。在这28年里,我秉承南丁格尔誓言,忠于职守,用真诚守护患者的生命。

我所在的急诊科处理的大部分是危重、紧急病人,准确判断,果断处理,是看家的基本功。几周前,呼啸的救护车把一名口吐白沫的妇女送进了急诊室。因为跟老公吵架,她竟然赌气喝下一大瓶农药。情况十分紧急,必须争分夺秒立刻洗胃!

“快!快!”当时急诊室里气氛紧张到极点。我甚至连口罩都来不及戴,拿起胃管和镊子就去救人,可是当我把胃管插进病人的胃里时,意外发生了。由于胃部受到了刺激,病人突然呕吐,把呕吐物喷得我满脸都是,胃酸混合着农药,一股恶臭熏得我几乎窒息,护士赶紧用毛巾帮我擦拭,还跟我说,“护士长,你赶紧去洗把脸吧”。可是病人怎么办?对于中毒的病人来说,时间就是生命呀。我顾不了那么多,忍

着恶臭，坚持帮病人洗完胃。由于抢救及时，终于从死神手里把病人抢救回来。

其实，这是发生在急诊科里的普普通通一件事情。对于急诊科的护士来说，什么时候送来病人、病人得什么病、有没有传染性、下一秒会发生什么事……这一切都是未知数。这就要求我们时时刻刻以高度的责任心，应对突如其来的状况，我们常常忙得连饭都顾不上吃，甚至上个厕所都没有时间。

记得一天中午，我正在急诊室吃饭，刚吃了几口，“120”电话响了：“有一名女学生因为不堪学习压力，而选择自寻短见”。

小女孩哭得声嘶力竭，而我心里只有一个念头：救人！我一边劝道小女孩，一边帮她止血包扎。没想到她不断地反抗挣扎，手中的小刀竟挥舞得更加厉害，我一不留神，那刀就在我手臂上划了一道口子，鲜血流出来了。

现场的同事都吓呆了，我连忙一边挥手一边说：“我没事！救孩子，快救孩子啊！”大家才从惊愕中缓过神来，赶紧把女孩手上的水果刀抢过来，包扎后把人送上了救护车。而我的手臂也因此留下了一道疤痕。

过了若干年，这个曾经轻生的女孩，竟然拿着一张大学录取通知书来医院找我，她紧紧地握住我的手，抚摸着那道疤痕，流着热泪跪在我面前。她说：“蒋阿姨，是您救了我！我真不知道该怎么感谢您！以后我就叫您蒋妈妈吧！”我看着这个孩子，连忙把她扶起来，说：“好呀！我以后又多了一个女儿啦！”自此以后，每年的母亲节我都收到她送我的康乃馨。每当这个时刻，我都感到十分自豪，因为我用真诚守护了生命！

正如南丁格尔说的，护士不仅要有同情心，而且还要有一双愿意工作的手。而我的这双手，握住的正是对生命无比的尊

重。

xx年立冬的那天，寒风刺骨，忙完一天的活已经是晚上9点，当时我正准备回家。这时“120”救护车接回一位八十多岁、蓬头垢面、浑身湿透、晕倒在街头的老大爷，身上还发出一阵阵恶臭。在场的年轻护士都本能地捂上了鼻子，我闻讯赶到，就积极配合医生进行救治，带着值班护士给老大爷清洗污迹和脓疮，雪白的毛巾变成了黑炭，换了一条又一条，清水变成了墨水，换了一盆又一盆，我们终于帮老大爷清洗干净，换上了整洁的病号服。等他清醒过来，我们才发现大爷患有老年痴呆症，我们没有办法与他的家人取得联系。

这时已接近凌晨，当我走出医院大门的时候，凛冽的寒风扑面而来，我才发现这一晚特别地冷。我一想到医院里躺着的那位大爷，在如此寒冷的季节里，无依无靠地躺在床上打着点滴，鼻头一酸，我马上跑到附近的小店买了一碗热汤面，拿着一个热水袋走回大爷的病房。大爷开心地接过了汤面，美美地吃了起来；我还把热水袋放在了大爷的被子里，给大爷暖身。

年轻护士很是感动。后来，大家轮流照顾大爷，哪怕没有姓名，哪怕他身无分文，护士们还是无微不至地照顾着。大爷虚弱无力，口齿不清，我们倾着身子细听，希望能听到一些关于他家人的线索；大爷大小便失禁，我们帮大爷擦干净身子，重新换上整洁的衣服。

四天后，大爷的亲人终于找到了医院。当心急如焚的他们见到干干净净、神清气爽的老人，激动得热泪盈眶，还给我们送来了鲜花和礼物。这样的冬天，其实过得挺温暖的，老吾老以及人之老，在护士这个岗位上，我能更深切地体验生活中的感动，也懂得施比受更有福的道理。

然而，病人有时对我们并不理解。有一次，一位母亲深夜送感冒的女儿到急诊科打针。小女孩晕针，针头刚插进去，她

就昏倒了。她的母亲立马就急了，“你想害死我女儿啊？不会打针怎么当护士啊”，还追着我们的护士要打人。

是呀，28年前，我荣幸地选择了护理这个职业；28年后的今天，工作在护理岗位上的我，对当初的选择仍然无怨无悔。无论过去、现在、还是将来，我将用真诚守护患者的生命！

谢谢！

## 真诚坦率很重要说课稿篇三

大家好，我是易到用车的周航。今天很高兴来到这里，和大家分享对创业的一些感悟。创业就像一个楼一样，你想起多高的楼，就应该打多深的地基。其实易到用车是中国最早的一个专车，或者叫打车的一个软件。我们是20xx年就创立这家公司了。

那为什么会有易到呢？其实它既不是我原来的行业的一个延续，我也不是因为认识了什么汽车，或者租车，或者打车的某一个朋友。就是从一个大家熟悉的，所谓痛点问题开始入手的。

我记得我们做了一个阿尔法版，最初级最初级的那个测试版，我们都快开发完了，我们还不知道从哪里去找车。找到那些汽车租赁公司，要不然说你们就是个骗子，要不然就说你们这事情我们听不懂。所以说我们非常非常地沮丧，连测试都测试不了。

这个时候，我非常感谢，有一个租赁公司的年轻人，他其实不是老板，他说你们做的这个事情就是我想做的，只不过我过去一直不知道怎么做。后来我们回去一商量说，要不然我们把他挖过来吧？后来这个年轻人呢就半推半就地，我可以兼职地帮你们试一试。我们给他的第一个任务说，我们要测试，不管什么车，哪怕是老头儿代步车还是大货车，反正

你要给我们找回50台车来。他说好，这个问题应该不大。他真的是赶在我们上线的最后一天晚上，帮我们七拼八凑地弄了50台车。

当我们第一次在地图上看见有50个像车一样的小影子的时候，你不知道我们这个心情是多么地激动，我们觉得我们想做的事情第一次在我们的现实中好像可以发生了。

但是，其实我们当时的认识非常地肤浅，还是把互联网当做是一个工具看待的。我们那个时候，买了一个很好的400的号码。一开始我们就觉得我们应该做成一个7×24小时的400的订车服务。因为这样一个服务形式很新颖，我们其实最开始拿到融资呢也还算是比较顺利的。但是看着那一千多万美金挺多的，其实真正花下去也是蛮快的。很快，钱就花掉了大半，而业务呢毫无起色。

这就来到了20xx年，我们经历了一次我们内部称之为遵义会议的一次会议，让我们痛下决心说我们一定要转型，成为一个真正的互联网服务。我把我们的定价改了，把我们的计费方式改了，把支付改了，把整个的用户app全部都改了。当我们的产品上线以后，可能用了一周还是两周的时间，我们就重新冲到了app store的旅游分类排行榜的第一位了。

那接下来的两年，就是20xx年 20xx年，易到其实发展的就算是比较顺利。可以说前面我们既顺利又孤独，因为之前没有像刚才主持人谈及的那些竞争对手。我们面对投资人最大的挑战是什么呢？不是说你们的竞争有多激烈，市场到底有多大，而是这个市场到底有没有。到20xx年的时候，我记得行业发布了第一次的专车行业的市场报告。那个时候，易到还是一个市场占有率80%的公司。

但是，创业好像似乎就没有一天的好日子可以过，很快就进入了20xx年。不管是对易到，还是对我这样一个创业老兵来

说，最折磨和最痛苦的一年。因为我们面临着商业史上最激烈的一种竞争的态势，每个人手机里都有很多的优惠券吧？甚至你们也坐过免费的专车服务吧？其实你们所享受这一切的背后，都是我们这些专车平台在激烈竞争的血泪代价。

我们曾经其实面临着非常好的融资的形势，但是那个时候我们可能对后来的竞争没有那么充分的准备，我们就变得非常非常地困难，一年365天的话，至少有三分之一，是夜不能寐的时间。

我们为什么到今天还会在坚持？最大的一个力量，就是在于我们心目中设想的那个美好的画面还没有完成。因为尽管过去的两年，专车市场经历了非常爆炸性的增长，但其实在我们来看只是经历了一个野蛮生长的阶段，到今天大家还有无数多的吐槽，绕路了，计费不准确了，叫不到车了，司机服务不好了……甚至还有事件等等。它离我们梦想的一个画面还有很大的距离，我们梦想中的因为有了我们的服务，每一次你坐上车，都不仅仅是从a点到b点，还可以在这个其中，对这个城市有更多的期待，有更多的发现。

我们大家都在喊口号说创业就要坚持，其实我觉得还得回到这一点上，没有一段创业，没有一个创业公司是轻易成功的，这个成功就像一个楼一样，你想起多高的楼，就应该打多深的地基。资金是地基，能力是地基，人脉是地基，这一些可能都是地基，但是挖掘这个地基，最重要的可能是一种叫价值观的东西，你非常想相信它，你一定要实现它，只有这个时候你才会有力量。这就是我想和大家一起分享的，谢谢！

## 真诚坦率很重要说课稿篇四

你们好！我是医院的儿科护士，感谢大家给我这个机遇站在这里和大家交流。我的演讲题目是“微笑待人待事，以真诚温暖人心”。

护士向来都被大家赞誉为“白衣天使”。但是，儿科护士除了在拥有这些美誉之外，一直以来还背负着巨大的工作压力，因为我们面对的是幼儿这样的特殊群体，在工作中经常换来的是家长的各种抱怨与刁难，受到各种委屈，成为了名副其实的“出气筒”、“受气包”。

记得我刚参加工作时，我满怀自信、满怀激情的走向工作岗位，希望自己能用火一样的热情来描绘自己未来事业的蓝图。可是，现实与理想总是存在巨大出入。我院以前的儿科门诊患儿输液都是采用的头皮针，幼儿头皮很容易肿。一次，一个仅有9个月大的腹泻患儿在我院进行治疗，正好又是我来负责为这个患儿打针，他的脂肪很厚，因此血管不容易找到。后来好不容易找到血管，可是没过十分钟，家属就气冲冲的跑过来大声的说：“护士，孩子脑袋肿包了！”孩子的父亲此时更是破口大骂：“怎么好好的`就肿了呢？你们有没有责任心？会不会打针？你们当我们小孩是试验品么？”在一连串的责备声中，我感觉真的很委屈，但是，做为医护工作者，做为白衣天使，我收起委屈，耐心的跟家长解释，叮嘱家属头皮针很容易肿包，大人必须要辛苦一点。待重新给患儿打好针后，小孩的大便又弄得床上以及工作服上到处都是，家属看了我一眼，我微笑的摆摆手说：“没关系！”终于，在小孩输完液，拔完针之后，家长真诚的说了声：谢谢！这两个字深深的触动了我，无论你面对怎样的困境与委屈，只要你微笑的对待工作以及其他的人，就一定会用真诚打动他们，温暖人心。后来，我院开设了门诊留置针，这大大减轻了患儿的痛苦。

从这件事情以后，我没有被这些困难所击倒，相反更加的认真对待工作，因为父母是因为孩子生病，心里着急才会对我们大声说话。为了让孩子少受病痛折磨，让孩子的家长能够放心，我们必须要学会微笑面对一切人和事，及时在受到各种委屈，遭遇各种困难，我们也要耐心的给家长做解释，微笑的面对他们，终究会以真诚打动他们，温暖他们彷徨的心。

漫漫人生路，悠悠天使情，做为白衣天使，捍卫生命，守护健康是我们神圣的使命，所以，请大家和我一起携手驾起真诚的飞舟，扬起博爱的风帆，满怀豪情，在平凡的护理岗位上，为建设和谐社会，为演绎我们的美好明天，微笑的待人待事，以一颗充满真诚之心去温暖别人。

最后，借此机会祝在座的各位领导以及各位嘉宾身体健康，心想事成。同时也祝全天下的护士在以后的工作中能更加的顺风顺水，万事如意！

我的演讲完毕，谢谢大家！

## 真诚坦率很重要说课稿篇五

大家好！

我是某公司的员工某某，今天演讲的题目是：真诚是金。某公司位于繁华的十字路口，地理位置特殊，每天来办理业务的客户络绎不绝，这里的年轻人凭着对工作的激情和细致入微的服务让每一位客户感受着股份制改造中的公司脱胎换骨的新变化和新风貌。某房地产开发公司是我公司对公业务大户，一次该公司要退客户集资购房款要求开立定期存单和活期存折，户数多、时间紧、金额大，当营业大厅的同事们得知这个消息后该休班的同事主动放弃了休息日，负责跑市场的客户经理们也来了，和当班的同事一道紧张工作到晚上9点多钟，大家齐心协力完成了工作任务。第二天，有的客户想提取现金，没想到存单、存折都为他们准备好了。他们用惊讶的目光看着我们的员工说：“你们真不愧是讲效率、守信誉的业务”。我们的员工用实际行动深深地打动了客户，本想存几天就取走的资金却沉淀了两个多月。真诚为客户服务，也换来了客户丰厚的回报，这次集资款的沉淀为我公司的吸存夯实了基础、创造了条件。这里的青年人多，思想活跃、可塑性强，他们就按照自己的理解，为它加注了生动的注解：说，我得把柜台上办的事情延伸到客户家里，我要办个理财

室，领导当即肯定：行，给你个舞台，你来唱戏。现在他真的在大厅创了个理财平台，正在暗暗地使劲充电，学营销，学所有的公司好产品。他凭着给客户提供一个系列理财金点子，单卖保险就卖出个全支行第一，现在他在客户当中已经小有名气了。客户良好的口碑实员工们用真诚和细致换来的。一天，有一位做生意的客户拿来一大袋子硬币想要换成整钱。这使原本十分繁忙的前台柜员又增加了一个重任，这时一位轮休的柜员刚好路过单位，看到同事收了这么多硬币便主动留下来帮助点数打捆。

随着时间一分一秒的过去5000多枚硬币一分不差的点完了，当我们的员工撮撮沾满污渍的十指，满脸笑容地将426元整钱递到客户的手中时，这位客户感慨的说：“谢谢你们，真是太辛苦了！我相信你们是最好的”。这虽然是一句普通的感谢，却凝结着对大家工作的肯定，它一下子使我们和客户的距离缩成了零。就在这样一次次感动和被感动中，我们用行动实践着“以客户为中心”的诺言，我们用心灵与客户交流，我们用双手阐释着“令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度”的深刻含义。我们和前来的客户成为了朋友，朋友是世界上最大的财富，因为它能像美丽的光环一样一圈一圈地套出舍弃的光晕，套出成百上千的朋友群，被我们感动的客户成了我们义务宣传员，他们把亲戚、朋友一股脑全介绍到我们这里来，客户的支持让我们没有理由怠慢，更加尽心尽力、尽善尽美地报答客户的厚爱，不留下一丝一毫的欠缺和遗憾。还有一次，一位老人来我公司业务。他先看了看柜台上摆着的老花镜觉着干净、明亮，就把钱存在了我公司。事出有因，原来老人的钱是想存在某行的，就是因为某行的老花镜不干净才打消他在那里业务的念头。随后老人抱着试试看的心理来到我公司看到老花干净明亮柜员的态度也很好不但把钱存了下来还购买了保险。细节决定成败，正是我们的员工注意到了每个细节，用细节征服了每一位前来试探的客户，一见面就再也舍不得离开。由于我公司的特殊业务，房地产开发公司、太保、人保的款项都是晚上快下班的时才来存的。有时是几百万的房款，可前台的柜

员从没有一丝抱怨，几年如一日几乎没有准时下过班。客户们说：“我们一直在各家业务进行比较，只有在这里最方便，从不嫌钱脏、乱、零，也不嫌时间晚，我们就认准这里了”。他们成了我们的铁杆客户，比亲人还亲。

“时时保持敬业精神，处处维护客户利益”，这是每天班前晨训必备的话，也根深蒂固地化作了工作习惯。员工们聚精会神的干好每一天的各项工作，还积极学习网上业务知识、个人汽车消费贷款知识、会计结算制度等扩大知识面，他们讲：学习和培训是打开为客户服好务的一把金钥匙，因为这样才能在服务客户中做到有求必应，不求上门也要去应，赢得客户的心。

谢谢大家！