

# 2023年药学专业演讲稿(大全9篇)

使用正确的写作思路书写演讲稿会更加事半功倍。在日常生活和工作中，能够利用到演讲稿的场合越来越多。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？下面我给大家整理了一些演讲稿模板范文，希望能够帮助到大家。

## 药学专业演讲稿篇一

大家好!我是来自保安部的蔡琪,非常荣幸地能代表酒店 的优秀员工发言,这是对我和我们保安部最大的褒奖和鼓励。

我和在坐的许多同事一样,能够成为一名优秀员工,这不但得益于酒店领导的栽培,更得益于各位同事的默契配合。在这里,我代表所有的优秀员工对酒店的各位领导及全体同事表示衷心地感谢,感谢您们的关心、支持和帮助,您们辛苦了!(敬礼)自从我和大家一起相聚在中天世纪大酒店这个温馨大家庭中的那天起,“虚心学习、认真工作、更好的服务于酒店”便是我的工作职责。所以,我始终努力在各方面完善自我,提高自我,以和大家一样为实现酒店的共同目标添砖加瓦。

在过去的这几个月里,我们伴随酒店一路精彩纷程的走了过来。其间,有目共睹的是,在彭董的亲切关下,在以徐总 为核心的管理团队的正确领导下,酒店继往开来,与时俱进。

对内,紧抓团队建设;对外,积极开拓市场,使酒店进一步走上了制度化、规范化的管理轨道;市场营销和酒店服务水平不断上水平、上档次,并获得了丰厚的回报,取得了社会效益和经济效益的双丰收,而我们员工的待遇也得到了一定的提高。

所以我们不能忘记,没有企业的发展,哪有小家的幸福,没有企业的辉煌,哪有事业的成就。酒店与我们紧密相连,我们汇聚于此,不能仅限于把它当作谋生的手段,而更多的是以感恩

的态度去面对它。服从领导,听从指挥,刻尽职守,无私奉献,把企业的利益放在最前线。

虽然这次我和在座的许多同事一样,我们的工作得到了大家的认可,荣幸地被评为这次“优秀员工”的荣誉称号,面对荣誉我们不能沾沾自喜,固步自封。逆水行舟,不进则退。

我坚信,中天世纪大酒店的明天会更加美好!最后,我衷心的祝愿在坐的各位工作顺利,身体健康,和家人幸福!谢谢大家!

## 药学专业演讲稿篇二

大家好!

今天我演讲的题目是《用责任与爱心拥抱梦想》。

带着梦想,带着期待,1996年的夏天,我来到了黟县宏潭这个偏僻的地方,开始了我的教师生涯。正如当时一位同事所说:“我两手空空而来,怀着满腔赤诚而来”。当我意气风发、豪情万丈站在讲台上,我深深感觉到了作为教师的那份爱心和责任!

是啊!既然选择了教师这个职业,我们就要用爱心与责任去关心每个学生,就要用爱在教育的原野上塑造一座丰碑!

正是爱与责任,“最美丽的教师”张丽莉在危急之下,奋不顾身将学生推向一旁,自己却不幸被碾到车下,造成双腿截肢,骨盆粉碎性骨折,以至生命垂危。她用柔弱的身躯谱写了一曲英勇奉献的大爱之歌,感动了全中国!更深深感动和激励着我。(更震撼和激励着我)

正是爱与责任,一个个痴情教育、爱生如子、以校为家的“大爱无声的事迹”,让我明白,“伟大”并不是一个空洞的词。它是千千万万个无私奉献的老师用汗水、用泪甚至

用血抒写的崇高名字!只有伟大的灵魂才能像一汪大海,把爱拳拳倾注于每一块等待滋润的心田。只有无言的大爱,才能在生与死的瞬间化为一种精神的永恒!他们用青春和生命谱写着最无怨无悔的诗篇。

也正是这份爱与责任,让我无悔于自己的选择。

从教十六载,八载班主任,特别是美溪支教经历,它让我对师德的内涵有了更深刻地认识与感悟。一名教师就是一面旗帜,一个普通岗位就是一份责任,就需奉献爱心。支教的生活是清苦的,也是快乐的。当我走上讲台的时候,当我检查寝室的时候,当我进行家访的时候,我奉献着,我是快乐的;当我解开学生“心结”的时候,当我收到学生来信的时候,当学生来看我的时候,我收获着,我是幸福的。为了山里学生能全面发展,我利用课余时间千方百计培优补差;为了他们能共同进步,我经常与他们促膝谈心;为了能形成家校合力,我不厌其烦地与家长沟通,甚至遭受一时不解。但教会学生掌握知识是我的责任,培养他们健全的人格和良好的品质则更需要爱心。也正是因为这份爱和责任,我无悔于自己的抉择!(选择)

我用智慧打开学生的求学之门,用爱心开启学生的心灵之锁。我不敢自诩是春蚕,是蜡烛,是人类灵魂的工程师,但我可以自豪的说:“我无愧我的学生,我无悔我的选择。因为“诚实做人,踏实做事,严谨执教,是我一贯的准则”。这么多年的教学生涯,让我更深地体验到:敬业奉献是为师之本,爱心责任是师德之魂;责任与爱心是拥抱梦想的不竭动力!

还是这份爱与责任,让我赢得了县优秀班主任、市优秀德育工作者等诸多荣誉,近五年来多篇教学论文、德育论文荣获省市一等奖,本人指导学生在各类比赛中更是屡获佳绩,从教以来的教学成绩在全县评比中屡屡名列前茅。

桃花开了又谢了，燕子去了又来了，学生来了又走了，我却还坚守在这儿，守着我的精神家园。在这三尺讲台上，我将继续勇担责任，奉献爱心，为黟县的教育事业贡献自己的青春。

因为这份爱与责任，是我不变的情怀！

## 药学专业演讲稿篇三

各位领导、各位评委、各位同事，大家好！

我是来自电信公司中的维系经理，今天，非常荣幸能够站在这个演讲台上，今天我演讲的题目是：《用心服务到永远》！

“用心服务”，这四个字对我们来说，一定是再熟悉、再简单不过了。可怎样把这四个字的意思切实地体现在我们的工作中，体现到我们的行动上呢？还记得刚来电信的时候，领导和同事深切的告诉我，到岗位后你要尽快熟悉业务，做一个“用心服务”的好员工。当时我曾浅薄地认为“用心服务”就是加班加点牺牲休息时间，或为了工作置带病的身体于不顾而忘我投入的表现。为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，虽然吃了一些苦，做出了一些牺牲，但是付出就有回报的。在短短的时间内我对公司的各项业务知识熟记在心，如今在工作中我已能够用我专业的知识为客户提供最优质的服务，使用户在享受电信优质服务同时有一种犹如回家般温暖的感觉。

我时刻都铭记“用户至上用心服务”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”是我的座右铭。我知道，文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。记得有一次回访高端用户的时候，用户问：你们的电信还有什么呀？我回答她：“我们还有宽带，手机，固话。。。？”从

电信的起步到和联通的重组给她做了详细的介绍。她说：“你们的宽带怎样 我用的是网通的总掉线烦死了”！我说：“我们的带宽是4m的而且还送手机，还送话费，您现在有时间吗？我去您家再给您详细的讲讲，她说：“你在哪”我说：“我在营业部”，她很高兴说我半小时就去，我在系统里详细的查了她的资料，一会我见有一个女士过来了，我上前说：“您好！郭姐，我就是伟丽，里面请。”刚开始我没有直奔主题，而是聊了一些别的。我们聊了一会，我才把手机拿给她我说：“郭姐像您这么有气质的，拿这款粉色的手机，两年宽带而且打电话又便宜，”她说：“好，就冲你的服务态度我要换”，就这样我们成了朋友。之后通过郭姐的介绍，我又办理3户款带，郭姐逢人就说我业务知识熟练、服务态度好。就这样我和郭姐从商情转为客从客情转为友情，我们成为朋友，通过这件事，使我明白要做好服务一定要做到四心：用心，耐心，细心，专心！

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。我用自己的真心与热情为客户们献上最好的服务，哪怕是一个微笑的眼神，一句温暖的问候，都是我们赠与客户的温馨玫瑰，饱含着我们的深情与厚谊。客户能够满意而归，就是对我最好的回报。

经历了短短几个月工作的点点滴滴，在工作中也遇到了各种各样的客户，也学会了遇到问题能够通过各种不同的方法来为客户解决问题，虽然有时候自己受到了很多的委屈，但是为了让客户百分百满意，我不抛弃不放弃，最后能够得到客户的谅解，心里也是很甜蜜的。

我始终坚持以服务促发展，以服务维系客户，以服务创造价值的理念。我们深知维系一个老客户等于发展两个新客户，维系一个高价值的用户等于发展10来个低价值用户。如何做好维系挽留工作是每个员工所面临的一个难题。面对竞争对手的优惠政策、面对用户的诸多挑剔，更是耐心听取用户意见，提供个性化、差异化服务打动用户，用行动和真诚感动用户。

服务无止境，用心服务到永远，我们用心追求客户满意！我要以新的姿态，展示新的风貌创造新的业绩，真诚服务每一天！

谢谢大家！

## 药学专业演讲稿篇四

在学校学习普通话的时候，老师曾经教我们一套说话的口诀：打开槽牙，嚼肌提起，处于半微笑的状态。没有想到经过多年的历练，在我参加社保工作之后我竟然会重新练习这个有些机械的小儿科动作。那是因为我参加了通化社保的窗口工作，因为窗口工作需要千篇一律的“微笑”。而我当时真的不太会“微笑”。无奈之时，我想才想起了用老师教授的假笑来应急。虽然有些皮笑肉不笑，但表面看去，还算热情。就这样，我的青春岁月在通化社保的窗口逐渐展开，就这样，我的青春热情也真的在通化社保的窗口服务中开始一点点升温、一次次燃烧、一回回澎湃。

真正的微笑是热爱的开始。当我的青春理想和活生生的现实碰撞以后，我的青春思想有了第一次飞跃；当火热的现实生活真正摆在我的面前让我去抉择、并为之奋斗时，我的青春理想才有了最实际的内容，我才思忖我们社保部门所肩负的使命，我才似乎明白了社保机构“关乎国运、惠及子孙”事业的伟大，我才渐渐懂得窗口“微笑”的真正涵义，我才明白“微笑”的艰难、价值和意义。于是，我开始热爱这一工作，尊重这一工作，忠于这一工作，才下决心做一个会微笑的惠民使者。

小窗口，大舞台。社保服务窗口不仅体现着本行业的素质，更代表着政府的形象。它承载着党和政府对人民群众的关怀，也是当代社会的进步与文明的重要标志。过硬的微笑服务，来自过硬的思想。因此，我在不断强化责任感和使命感的过程中，逐渐养成了“清晨三问、静夜三思”的习惯。就是在早晨醒来就想一想：今天的工作任务有哪些？最重要的工作

是什么？今天在哪些方面要有新突破？在临睡前要想一想：今天的工作任务是否完成了？今天的微笑服务有哪些方面需要改进？今天在工作上有哪些心得和收获？由于坚持这种对工作的“朝思暮想”，进行不断的自我鞭策和激励，使我形成了恪尽职守、积极向上的心态。

为了提升微笑服务能力，我自觉地比别人多学一点、多做一点。从事社保工作以来，坚持利用业余时间，大练基本功，刻苦钻研业务，力求精益求精。在掌握当前应用的业务知识和技能的同时，全面学习和掌握历年来的社会保险政策、法规，在国家和省级相关专业刊物上发表了多篇学述论文。在年全省社保系统业务岗位能手竞赛中，我成功地进入决赛，受到省局的表彰，被市局授予了业务岗位能手称号。

有了业务技能的支撑，提高微笑服务水准也就有了保证。在新的养老金计发办法实施后，由于当时集体企业养老保险还没有实行计算机管理，办理退休要靠手工计算个人账户和养老保险待遇，办结一份退休手续最快也要15分钟，尽管我们始终保持微笑，客户还是很不满意。看到排着长队中那一张张急切的面容，我想到，快捷有效的服务是优质服务的直接体现。要改变现状，就必须改变自己的惯性思维，通过创新微笑服务，来实现优质服务。于是，我就用excel电子表格设置了公式，只要把退休职工的参加工作时间、退休时间和历年缴费工资等基本数据输入后，便可自动计算出这名职工的个人账户及退休工资。从而办结一份退休手续所需时间由10几分钟缩短到2分钟以内。

窗口的微笑服务，则是一个人内心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现，它可以创造无价的社会效益。

年下半年，我局开始了对集体企业参保业务实施计算机管理的准备工作。为了确保将来的数据质量，维护好参保人的切身利益，我主动加班加点，在短短的几个月时间里，对1万多

名在职职工6年的缴费基数及5千多名退休职工的档案进行了逐一核对。之后，又进行数据录入后的再次核对，确保了全部数据的准确。多年来，没有出现一例重要数据的差错。

要使自己立于不败，而且有发展，让客户满意是根本指向，而发自内心的微笑，是竞争顾客的最基本最有效的法宝。

在多年的窗口服务中，我经历了年-年的续保高峰、年-年的个体缴费高峰。在繁杂的窗口服务中，无论参保人排队多长，我始终做到微笑到底，忙而不乱、快而不错。

在经办微笑服务中，我始终以参保人满意为服务的第一标准。注意掌握参保人的需求和愿望，注重理解参保人的心情和心理，运用换位思考的方式来倾注自己的爱心，来办理每一项业务。这不仅增强了自身的亲和力和参保人的信任感，而且也较好地推动了工作的开展。

今年，我在科室内负责未参保单位的扩面工作，面对多年来社会保险工作的一个难点，如何能做好这项工作，使我感到了很大的压力。这时，我想到了从前的一件事，那是1997年深冬的一天，我接待了一位白发苍苍的老人，她是集体所有制特困企业锯条厂退休工人张春明的老伴。张春明是1947年入伍的革命军人，参加了辽沈战役、平津战役，一直南下打到广东湛江。如今退休瘫痪卧床，孩子还都下了岗。张春明不是干部，不能享受离休待遇，每月只能领取到110元的困补助费。这个家庭的情况使我大受触动。心想，张春明老人为了民族解放事业，南征北战，九死一生；为了社会主义建设事业，不计名利，付出了血汗。这样的老前辈，无论如何都不能再让他付出了。在这种真情实感的驱动下，我冒着风雪严寒奔走在锯条厂和二轻局之间，微笑着与双方领导沟通。经过工作，二轻局和锯条厂各自给张春明临时补助了200元钱。我想，这也只是解决了一户一时的问题。于是，我全面梳理了二轻系统特困企业中所有像张春明这种建国前参军的人员情况，会同二轻局共同形成书面材料上报市政府。经过多次



争取，终于解决了这部分老同志按月全额领取养老金的问题。

微笑服务无处不在，微笑服务无时不在。我们不仅要服务我们的客户，还要服务我们的窗口、我们的同事、以及需要我们服务的每一个人。让微笑服务成为一种习惯，成为我们生活中不可缺少的一部分。

通过协调工商部门，我掌握了通化市企业的基本情况。通过地毯式走访未参保单位，使他们了解参保的权益。通过动员缺乏参保意识的单位领导减少行政处罚和运用法律手段解决问题，增进了社会的和谐。

微笑是一缕阳光，能够穿透乌云，温暖大地和生灵。在物欲横流的现代社会，一丝美丽的微笑有时会显得很苍白，难得是你面对龌龊和不齿内心尽管极度愤慨时，你的面容还能够保持大度的微笑。

社会保险工作，直接面对广大参保人和参保单位。由于少部分人对相关政策了解不深或为了争取自身最大利益等一些因素，有时在经办业务中出现了送钱送物等个别不该出现的问题。每当遇到这类问题，我不仅断然拒绝，而且更会保持风度，讲政策，说利害，把参保单位或参保人的行为引导到正确的轨道上来。

微笑服务实际是员工竭诚为客户服务的一种态度，对团队来说是一种可贵的忠诚。去年，我在核查缴费基数时，发现一参保单位没有如实填报缴费工资。该单位领导找到我说：“公司近年不景气，你通融一下，这块支出反正也没进应付工资账，你就当没看见算了。”同时拿出一个信封说是给我的办公赞助费。我和颜悦色地指出：“你们公司效益不好，已经影响了职工眼前的利益，就不要再少报缴费工资让职工将来的利益也受到影响。”经过动之以情、晓之以理的耐心工作，这位公司领导最终愉快地重新如实申报了缴费基数。

微笑愉悦心灵，能够化解严寒与坚冰。恰到好处的微笑既是一种含蓄，也是一种表达，既是一种单纯，也是一种丰富，既是出于礼貌，更是发自内心的表白。

## 药学专业演讲稿篇五

大家好！我叫\*\*\*，来自\*\*\*的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务\*\*是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热焰激情；我们虽然没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场。记得我刚刚成为酒店一名员工的时候，朋友的不解，家人的埋怨，使我有些怀疑自己当初的选择。我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖以生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是對我

们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，一定会筑起一座服务的坚强堡垒。我的理想就在你这里！我的理想就从你这里开始！我爱你！你就是我无悔的选择！！！！

## 药学专业演讲稿篇六

尊敬的各位领导，同事们！

今天我的故事题目是：用心服务 感动你我

著名作家魏巍曾经在书中写过这样一句话：“在我们的时代里，任何平凡的工作，都具有不平凡的意义，任何平凡的劳动，都可以创造出不平凡的奇迹”。

我是一名金昌烟草的客户经理，经过这两年多营销工作的感受和经历，作为一名营销战线上的一线员工我深感自豪，同时也感到了肩上责任的重大。因为，我虽是一名普通的客户经理，但我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。也就在走上工作岗位的那一刻，我就下定决心：一定要做一名

合格的、优秀的客户经理。

完针对该店的日拜访策略后，我告诉他们我会在每天晚上吃完饭就过来给孩子辅导计算机功课，老板娘充满感激的对我说：“你那么忙，怎么好意思让你给我儿子辅导功课啊……”当天下午我就带着电脑去他们店里给孩子讲解计算机基础知识。经过一周的辅导，孩子的计算机水平有了明显的提高，店主夫妇对我也一再表示感谢。

两周后当我再次去店里的时候，我发现烟柜上多了一台崭新的电脑，老板娘也高兴的对我说：“张经理，我也想网上订货，前两天我刚刚去买了台电脑，一是为儿子学习提供帮助，二是方便我网上订货，但是我们两口子文化水平都比较低，操作电脑也不是很熟练，你能不能再给我也教教怎么用电脑……”当我听到这些的时候，心里顿时涌出一股暖流，真的没想到商户会这么支持我，当即我就打开电脑现场给她讲解了一些电脑方面的基本操作方法。经过一下午的讲解，她已经能熟练操作新商盟软件，并学会了如何使用qq聊天、网上斗地主、看电影等内容。临出门时她极力挽留我在她家吃饭，我以还有其他事为由婉言拒绝了。。。。

真情不“断货”，服务不“限量”。

我们的服务宗旨是服务好每一位卷烟零售户，我们将永无止境的追求服务的尽善尽美，真心诚意，急客户之所急，想客户之所想；从点点滴滴的小事做起，不厌其烦，满足客户需求，与客户建立起牢不可破、长期共荣的客我关系。

我用我的真情和热忱感动了一个又一个零售客户同时，也感受到了零售客户对我的关心和支持。

记得去年冬天，周末的大雪覆盖了城市和农村的每一个角落。周一我正好走访的是西坡农村的商户，开完周例会后由于出来的太急没带手套，只好忍着刺骨的寒风骑车驶向农村，等

到了第一家零售户店门口时双手已经冻得麻木了，当我拿着上网本走进店门的时候，李师傅吃惊的看着我满身的积雪说：“张经理，怎么这种天气你也出来跑市场啊？”我开玩笑的说：“李师傅，我们的工作就是定期拜访你们，别说下雪，就是天上下刀子我们也得过来啊~”李师傅笑着迎我进门后，我随即打开电脑为李师傅耐心细致的讲解了网上订货的操作流程等内容。半小时后李师傅已经在我的指导下能熟练操作电脑进行网上订货。讲解和寒暄过后我向李师傅道别，并发动摩托车奔向另一位客户，可没走几步，突然听见有人在后面叫我，回头一看原来是李师傅在后面追了上来，正当我停下车不知所云的时候，李师傅已经跑到我身边，只见他从兜里掏出一双崭新的白手套给我，说：“张经理，我看你这么冷的天你连个手套也不戴，就从店里拿了一双线手套你先凑活着戴上，天太冷了，不戴手套怎么骑车啊！”看着李师傅气喘吁吁的样子，我被感动的不知道该说什么好，连忙给道谢并坚持要给钱，而李师傅却坚决不要，他说：“张经理，你别客气，看你这么冷的天气还大老远的来我店里教我网上订货，我感谢你还来不及呢，说句实在话我家里的亲戚都没你来的勤。”望着他那憨厚的眼神，我心中涌起阵阵感激，此时此刻，我能做的只有一遍一遍的说谢谢！

大零售户的心，同时也展现了烟草公司客户经理的自我风采。

一名合格的客户经理，不仅要有实干精神，还要善于谋略；不仅要熟悉本单位的业务，还需要有丰富的综合知识；不仅要有一定的组织管理水平，还需要有良好的人际沟通能力。因此，我们必须认真领悟“源于客户需求，终于客户满意”的服务理念，从自身做起，增强自身的服务意识与水平，把对事业的情，对岗位的爱，奉献给每一位卷烟零售客户。只要能使我们的零售客户满意，我们所做的一切都心甘情愿。

我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、

从细、从实”的标准要求自己提高个人综合素质，为烟草事业的辉煌而努力。

谢谢大家！

## 药学专业演讲稿篇七

你们好！

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服

务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

## 药学专业演讲稿篇八

大家好！

我的演讲主题是：《用心服务 创造满意一百》。我们××家电以“用心服务、诚信经营”为经营准则，并且把“用心服务”放在首位。“用心服务”是营业员的基本要求。任何时候“用心服务”都是衡量一个营业员的标准。用心服务是指要从心里把顾客当作自己的朋友，当作自己的亲人，把顾客的利益放在首位，记在心里。

只有想顾客之所想，急顾客之所急，才能让顾客感动，我们要用优质的服务温暖顾客的心，用我们真诚的服务创造顾客的“满意一百”。

当然我们是普通的营业员，同样有酸、有甜，我们服务的顾客各种各样的类型都有，得到过顾客赞扬，也挨过顾客的批评，把嗓子说哑是常事，有时还遇上不讲理的顾客大发雷霆，心里委屈得只想哭，但是委屈归委屈，我们的工作决定我们是服务于顾客的，顾客永远是对的，顾客就是上帝，只有顾客满意了才是对我们工作的肯定。

山林追求高峻、大海追求奔腾，而服务追求的是让顾客满意。那么，如何才能做到“用心服务，让顾客满意”呢？看到顾客，微笑是少不了的，一个真诚的微笑就像是一把开启我们与顾客用心沟通的钥匙，在接待顾客的过程中要做到热情，细致，周到，对顾客提出的疑问不抱怨，耐心解答，做正确的导购，“用心服务”就应该做到让顾客没有疑虑，满意地购买到适合自己的商品。

企业之道在于诚信，服务之道在于用心。现在的顾客到商场

来，已经不再只是想购买到满意的商品，而且还需要享受到优质的服务。用心为顾客提供专业化、人性化的优质服务是我们的责任。我们关注“用心”是因为在服务工作中还有一部分做得不到位的地方，比如：带着情绪上班、挑客、对顾客不能一视同仁、顶撞讽刺顾客等等，更有甚者和顾客大打出手，之所以会这样都是因为我们没有把顾客放在心里，没有把顾客的利益放在首位，没有把本职工作做好。

正是如此，我时刻提醒自己要牢记“用心服务”。努力成为一名优秀的营业员，现在我周围有很多工作干得很出色的大哥大姐，他们在自己的岗位上兢兢业业，无怨无悔。我肯定会以他们为榜样，努力工作，努力用心为顾客创造感动、创造我们自己的“100满意服务”。

最后，我庆幸自己来到××家电这个讲诚信、重服务的专业化家电卖场。是××家电给了我学习成长的机会，是xx家电教会我如何用心服务顾客，在这里我得到自我价值的提升。所以我将不断超越自我，用火热真诚的心为每一位顾客创造满意的服务，为“诚信××、满意××”添砖加瓦。我的演讲完了，谢谢大家！

## 药学专业演讲稿篇九

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,无超限额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。