

# 2023年财务科科长工作计划和目标 财务 工作计划及目标(优秀8篇)

演讲稿是进行演讲的依据，是对演讲内容和形式的规范和提示，它体现着演讲的目的和手段。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来看看吧。

## 电话客服演讲稿篇一

各位领导、各位评委：

大家好！

首先感谢党组再次给我参与的机会。参加这次竞聘，对我来说，既是机遇，也是挑战，对此，我将会抓住机遇，迎接挑战，再一次锤炼和提升自己。我叫xxx曾在基层和机关任职，现任xxx二十多年烟草企业的工作，积累了一定的实践经验，经过对自身能力和各方面因素的综合考虑，我决定竞聘客服中心经理这个岗位。在卷烟营销网络中，客服中心经理作为烟草企业营销市场的先锋，是烟草形象的重要代表，他既是一名基层管理者，又是一名网络管理员。我认为：《做一名合格的客服中心经理》，必须从以下五个方面积极开展工作。

客服中心经理的第一任务就是对客户经理和其他服务人员的服务活动进行具体的安排和管理，将公司的各项任务逐级落实到每个客户经理身上，因此我必须善于把销售信息，市场信息，客户信息有机的结合，制定相应的部门计划，按照季节特点对销售指标分解到月，既要保持销售压力，又要保持员工士气，一份合理准确的营销计划将是实现全年目标任务的有力保证。同时必须善于预测，提高预见能力。由于卷烟销量和营销管理是一个动态过程，每天都会发生很多意想不到的实际情况，如果不能很好的预测，那只能是一名“救火

员”，被动的处理各类突发问题，因此，我必须根据市场销量变化敏锐的感知客户经理和销售业绩的变化情况，进行大胆而又准确的预测，及时调整营销战术和管理方法，从而制定出每天的工作计划和布置，使得客服中心的日、月、年的各项工作做到有章可循，有条不紊，提高工作效率，防止和降低各类不利因素的发生。

没有市场调研就没有发言权，因此，必须通过走访零售户和调阅各类资料进行对客户、市场、品牌的分析。通过走访，了解辖区市场的基本情况；客户对品牌的评价和需求；对四员服务质量的评价和需求；客户的盈利情况；客户满意度情况；卷烟销售走势；重点品牌培育程度，特别要关注客户状态，要建立详细全面的客户经营档案，通过图表的形式把重点客户的销售结构，重点牌号进行比较分析，发现异常波动变化等情况，及时采取有效措施；同时做好客户销售业绩分析，客户需求分析和客户服务分析，建立信息反馈机制，通过分析不断改进工作中的不足，完善服务措施和服务项目。

全面提升客户的满意度、忠诚度、贡献度和依存度。满意度是公司对客户承诺，是首要条件，是其他“三度”的基石。对此，要加强对客户经理的培训，不断提升自身素质和营销技能，为客户提供优质服务。

市场的培育和客户的情况很复杂，不仅差别大，而且受许多因素的制约，因此我要通过走访零售户，在客户经理拜访日记批阅过程中，发现的各类问题要及时进行诊断，要透过现象看本质，找出发生问题的真实原因，针对性的予以指导，从个性中找出共性，从而使客户经理在拜访过程中能够得到不断完善和提高，同时通过每天的班后会对他们传授营销技巧，商品知识，指导如何更好的和客户进行沟通交流，如何处理客户的抱怨，意见，如何更好的发挥十大职能，帮助客户提高效益等，特别是对重点客户的差异化服务要精心安排，要经常深入市场与客户经理一起协同拜访，面对面的进行现场指导，不断提升整体的营销水平和服务水准。

我认为，要想干好本职工作，首先要善于向上沟通，透彻领会上级意图，及时汇报市场情况，帮助公司提高决策质量。其次要善于向下沟通，关心和了解属下每位员工的内心世界，掌握员工的个性和特点，有针对性的对其进行管理，帮助员工解决实际困难，做到以诚待人，以情感人，从员工那里汲取丰富的养分。另外要融洽好各类服务人员，把诸多个体整合成一个战斗力强的团队，取长补短，协同配合，产生整体大于部分之和的功效，充分发挥团队精神，形成协调一致、积极向上的和谐集体。

一个人的能力往往由于外部环境等因素的影响而不能得到充分的施展，因此我必须在自身职责和职权范围内充分发挥激励机制，开发客户经理的能力，脑力和挑战力，对员工的各类特长进行赞扬和引导，充分挖掘每位员工的潜力和能动力，发挥其个性，使他们爆发出主观能动性，在岗位上发挥最大的能量。除此，要加强对员工的培养，灌输和传播企业文化和经营理念，培养他们对公司的忠诚度和依赖度，提高现代服务意识。只有通过向书本学，向实践学，向客户学，向同事学，才能不断提升营销技巧和服务水准，要不断总结和探索，将他们逐步培养成一支高素质的职业化的客户经理队伍。

一份耕耘，一份收获。各位领导、各位同仁，无论竞聘结果如何，我将会一如既往的干好本职工作，不断地进行探索和创新，为淮北烟草持续、平稳、健康发展，做出应有的贡献。

谢谢大家！

## 电话客服演讲稿篇二

尊敬的各位领导，同事们大家好：

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫xxx□我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的

努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他的潜力，这样才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周

生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。

## 电话客服演讲稿篇三

今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。以下是小编整理了客服班长竞聘演讲稿，供你参考。

尊敬的公司领导，各位同事：

大家好！

首先，我向大家做个自我介绍。我叫，汉族，今年33岁，本科学历，现任龙门分局副分局长。时光飞逝，转眼间离我上次参加竞聘已经过去整整三年的时间。三年前，我通过竞聘，走上了公司农村分局的管理岗位。今天，我再次站在这里，竞聘一个新的岗位：营业客服班长。

万山路营业厅是我们南漳县电信分公司唯一的一个三级营业厅，是我们公司的招牌，每天受理业务量和用户流量都很大。只有本着“用户至上，用心服务”的理念，以发展为主线，以服务为本职，才能充分发挥营业厅的优势，服务好用户。竞聘营业客服中心主任这个岗位，我觉得我有以下优势：

### 一、丰富的基层管理经验

我从进入电信公司以来，一直工作在一线，从山区到丘陵，从乡镇到县城，所以我了解一线营业员所需，熟知一线用户所想。对于营业员，要严格按照公司的各项规定来要求他们。

营业厅陈设，服务用语，工作态度，衣着打扮，资料录入，资金归集等等，样样都要做细做精。对于用户，我们要耐心介绍各项业务，推荐合适的业务类型给他们，能办理e9的绝不办理e8，能办理融合业务的绝不办理单产品。

## 二、熟悉业务流程

boss系统的业务流程我都熟知，能够亲自办理业务。各项主营业务的政策我都熟知，能够及时准确的宣传给用户。资金的归集稽核以及资料的录入我都能自己操作。

## 三、有较强的语言沟通能力和写作能力

因为一直以来长期工作在基层，长年累月面对不同类型的客户，经过长期的锻炼，在面对各种客户挑剔的时候可以从容不迫的应对。我是南漳作家协会会员，业余时间还可以用文字来报道各种典型的案例和先进事迹。

以上是我个人参加此次竞聘的优势。如果我今天的竞聘成功了，我将在新的工作岗位上一如既往兢兢业业的努力工作；如果没有成功，我会找出不足，加强自身的学习，期待下次的成功。

谢谢大家！

各位领导、同事：

大家好！

我是客服代表，我叫。在进入主题之前我先做一下自我介绍。我是08年5月进入公司工作，在近2年的工作中，我觉得我的个人价值得到了前所未有的体现：作为公司的一名员工，工作中在为公司树立良好的公司服务形象上做出了自己的贡献，并在工作效率和质量方面以实际的成绩量化了自己的贡献，

在公司的各项评比中取得了成绩。作为一位为客户服务的专业人员，在工作中帮助用户解决用户在使用中的疑难、故障，理解用户情绪，及时安抚用户，运用自己的各项能力将优质服务与工作数量有机统一。作为我本人，个人能力得到了发挥与展现，实现了自我价值，并从客户那里得到精神回报，从公司得到物质回报。

对于班长职务的认知：在整个呼叫中心，班是最小的工作单位，每个班的成绩会直接影响呼叫中心的工作整体成绩提升，班长的能力决定整个小组的能力发挥，所以班长是否尽到职责关系到客服中心整体作用的发挥。班长是连接客服代表与呼叫中心领导的关键，各级领导颁布新的动向与计划，将主要情况分派给班长，具体的内容与实施是由班长去执行，所以班长的理解能力、表达能力与执行力才是直接作用于各个客服代表。班长的思维正确与否，关系到领导精神是否正确被传达、正确被执行。班长的作用不容小觑。

优势：

总结归纳能力：能够将现有工作方法运用到实际工作当中，并取其精华优化现有方案，使得在工作中形成自有体系，对提高服务效率、提高服务质量产生了促进作用。

理解能力与沟通能力：在电话中与用户沟通，不能借助肢体语言的情况下，能够快速、全面理解用户所讲内容，用户并不是专业人员，不能用太专业的术语向我描述他实际使用中的困难、故障，这时候就需要我抓住用户所讲的关键词语，理解用户意图。在了解到用户意图后，以工作经验会提供给用户解决方法，但用户也不都是年轻人，简单的描述老人可能不能理解，沟通能力就显得举足轻重，针对各种用户情况组织不同的表达内容，使得在帮助各种用户尽快尽美地解决问题，还不能影响工作效率与质量。

适应能力：在实施了优化方案后，以第一名的成绩参加了派

单岗的轮换，在派单过程中取得了优秀派单员的成绩；回到话务岗后，在最短时间内调换角色，使得第一名的成绩没有旁落。足以说明适应能力在工作中重要的作用，在进入新的岗位后，避免长时间的适应过程。

组织能力与领导能力：这次公司组织的交流活动中，在本班班长因病缺席的情况下，带领组内人员，组织节目内容、组织排练，并在最后的表演中取得了优胜；在交流活动的过程中，担当了领导、组织者的角色。

劣势：由于进入公司时间尚短，威信方面是最大的劣势，但是我相信没有什么是一成不变的，如果给我机会，我一定能将劣势转化成优势，把缺乏威信转化成具有亲和力，这样才能与小组成员加强沟通，加强了解。将小组内的工作做到尽善尽美。

工作方向：话务员的工作中，我经常想象：要是我的班长……就好了。如果给我当班长的机会，我一定会朝着我的期望去实现工作的方向。比如：帮话务员分担工作压力，具体表现就是多帮助话务员解决客户投诉的问题，这是一个班长加强小组凝聚力的最好方法。让组员知道有人在关注他们的困难。第二就是帮助话务员及时反映在实际工作中遇到的问题，得到解答后第一时间传达给大家，避免出现不必要的投诉。第三就是协调组员和质检的关系。

## 提升团队绩效的步骤、如何提高员工满意度

我选择这两个题目来进行发言是因为我觉得，这两个题目的内容是相辅相成、不能独立看待的。对于员工的满意度是由两个方面来体现的：物质方面和精神方面。而物质方面是和绩效的提升分不开的。提升团队的绩效首先要提升每个人的绩效，所以我觉得提高员工满意度第一步是提升绩效成绩。针对这一项，我有一些浅显的想法：绩效分为几个部分：

第二，语音质检。大多数人都觉得接听电话的质量与数量是矛盾的，其实也不尽然。依然是找出语音成绩高的人的经验，比如说在同一种情况下哪一种方式能够让用户更好的接受话务员传达的信息，将优秀语音中可以借鉴的语句当做示范语音借鉴学习。

第三，绩效考核。首先将绩效考核的所占比重让话务员心中有数，这样才能让话务员重视每次考试。重视起来了，成绩提高就只剩时间问题了。

这样一步步将绩效成绩提高，我想员工的满意度也就有了经济基础了。接下来就是从工作态度上感染组员，比如主动接听疑难用户来电，避免造成用户不满、话务员压力和不必要的投诉。及时查询故障小区，避免话务员做无用排查、建单甚至回拨用户。积极听取组员意见，等。从精神方面关心员工，我想满意度的问题可以迎刃而解了。

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫，。我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后

再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他最大的潜力，这样才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。

## 电话客服演讲稿篇四

你们好！

我竞聘的岗位是客服岗位。首先要借此机会衷心地说一句“谢谢”，感谢长期以来关心、支持和帮助我的领导和同事们！也感谢在座的各位领导、各位评委和公司给了我这次参加公开竞聘的机会。让我本着检验、学习、提高的目的走上了今天的演讲台，接受大家的评判和公司的挑选。我毕业于××电力工业学校，现任供电所微机员。××年毕业后，到公司农网改造办公室工作，任职期间，克服了人手少，工作量大等诸多困难，出色的完成了各项任务。200×年，网改结束，我竞聘到供电所微机员一职，负责发行、出纳、档案、客服等工作，任职期间，电费电量无一差错，现金出纳无一错帐、漏帐，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的肯定。

我没有辉煌过去，只求把握好现在和将来。今天，我参加“95598”客户服务的竞聘，主要基于以下几个方面的考虑：

一方面我认为要担任“95598”客户服务员工作，一定有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，我从小在农村长大，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。我爱岗敬业，工作踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，不管干什么从不讲价钱，更不怨天尤人，干一行，爱一行，努力把工作做得最好。

二是有虚心好学、开拓进取的创新意识。我平时爱读书看报，谦虚好学，不耻下问，也学习了一些其他单位有关“95598”和优质服务的有关知识，在今后工作中要取其精华，去其糟粕，为我所用。另外能够熟练地使用计算机进行网上操作、文字处理和日常维护等。我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、干劲足，具有高昂斗志。

第三，我在供电所也担任客户服务工作，正所谓近水楼台。

工作期间，为客户办理新装、增容、暂停等业务，接待客户时，做到了主动、礼貌、耐心、热情，并且仪容自然、大方、端庄，举止文雅、礼貌、精神。从未与客户发生过冲突，让客户高兴而来，满意而归。

另外，我语音清晰、语言亲切、语气诚恳，加之在供电所工作期间打下的良好基础，我相信我有能胜任95598客户服务员一职，如果能竞聘成功，我会不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。

第一、加强学习，提高素质。一方面加强政治理论知识的学习，不断提高自己的政治理论修养和明辨大是大非的能力。另一方面是加强业务知识和高科技知识的学习，紧跟时代步伐，不断充实完善，使自己更加胜任本职工作。

第二、扎实工作，锐意进取。既发扬以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，又注重在工作实践中摸索经验、探索路子，和大家一道努力把凌源的95598客户服务塑造成品牌服务。

不容置疑，在各位领导和同事面前，我还是一个才疏学浅、相对陌生的学生或者新兵；我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报各位领导和同志们。

谢谢大家！

## 电话客服演讲稿篇五

尊敬的各位领导、各位评委、各位同事：

下午好！

我叫\_\_，今年26岁，高中学历，20\_\_至20\_\_年在部队服役，20\_\_年退役同年参加工作，20\_\_年加入\_\_电信实业公司物业分公司，现任综合物管处内勤处代理主管。我今天来竞聘综合物管处内勤部主管职位。

非常感谢公司领导给了我这么个展示自我、参与竞争的机会。我十分珍惜这样一个难得的机会。我将客观地说明我自己所具备的竞聘能力，全面地论述我对于做好综合物管处内勤部工作的总体思路和具体措施，并且将心悦诚服地接受各位领导和评委的评判。

20\_\_年有幸来到\_\_物业，一眨眼2年快到，近700个日日夜夜，酸甜苦辣个中滋味自知晓。记住的是苦与痛，忘不掉的是欢笑！

内勤部主管这个职位真是让我欢喜让我忧。喜的是：近2年的内勤队员工作经历为我今年的工作积累了丰富的经验，在公司领导那里我不仅学到了宝贵的管理经验，更被他们身上那种忘我工作、秉公办事、大公无私的精神所震撼，为我今后的工作指明了道路。忧的是：今后在工作中我不知还要得罪多少人！说实话，内勤部的工作细小、繁杂，几乎每天都在重复着昨天的故事，可一旦某个环节出了问题，就会影响到整个物管处的正常安保工作秩序。所以，内勤部的工作必须做到“眼尖、腿快、嘴勤”，还有最关键的一点就是要有奉献精神。回顾这近两年的风风雨雨，酸甜苦辣，由于别人的不理解，我伤心过；由于别人的误解，我委屈过；由于大家的宽容，我感动过；得到大家的支持，我激动过。不是有这样一句话吗？不经历风雨，又怎么会见到彩虹呢！

经历了近两年的风雨洗礼，使我更有信心迎接新的挑战！如果我竞聘成功，我为自己描绘了这样一幅蓝图：在公司领导的鼓舞下，更新管理理念。发展有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，工作要有新举措。培养队员创新能力的主动获取知识的能力，协助物管处领导抓好我物管处的管理工

作。继承内勤部中好的光荣传统，继续发扬团结协作精神，不断完善种类规章制度。做好：活动有计划，验收有总结，考核有依据，评比有结果，避免盲目性，增加透明度，内勤部的工作要公平、公正、公开。

1、培训有目标，落实有计划，总结有成果，个人有收获。内勤部周例会会议制度化，多层化。积极听取队员的意见，使管理工作更加科学、完善，尽量让领导放心，业主满意。没有最好，争取更好。

2、内勤部的工作主要是安全保卫。以人为本，德为先。根据公司的大气候，我们生存的小环境，以及业主财产现状，加强队员的日常行为规范，培养队员的责任感、责任心，加强对队员的责任教育是我们今后工作的重点。

3、不定期开展的活动要有特色，队员才能有兴趣，才能更有热情，内勤部的管理才会有变化。活动有记录，存档备案。

4、夜间、周末值勤的管理更加科学化、规范化，检查工作更加细致化、严格化，坚决杜绝形式化。

5、管理工作要责任化。内勤部要对物管处负责，物管处要对公司负责，公司要对业主负责。“德信兴盛，是每个德信人的责任”。做到“业主门有人看，业主事有人管”。

6、加强各部门的配合。工作分工有中心，都为\_\_物业这个家，大家团结又协作，德信物业才能锦上添花。支持我的朋友，我绝不会让你们失望；还在考验我的朋友，请相信，我会努力实现你们的愿望；不信任我的朋友，恳请你们给我一点点希望。

最后，祝各位评委所有的希望都能如愿，祝各位领导所有的梦想都能实现，祝各位同事有的期待都能出现，祝各位竞聘者所有的付出都能兑现！

我的竞聘演讲完毕。谢谢大家！

## 电话客服演讲稿篇六

尊敬的各位领导，同事们：

大家好！

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫xxx□我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他的潜力，这样在才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员

需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。