

最新我和书的故事演讲稿题目 我的服务 故事演讲稿(优秀5篇)

演讲稿具有宣传，鼓动，教育和欣赏等作用，它可以把演讲者的观点，主张与思想感情传达给听众以及读者，使他们信服并在思想感情上产生共鸣。那么你知道演讲稿如何写吗？那么下面我就给大家讲一讲演讲稿怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

我和书的故事演讲稿题目篇一

尊敬的各位领导、评委和同事们：大家好！

今天我要演讲的题目是“让服务无止境传送美丽中国的正能量”。当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是xx银行“服务提升年”，以此为契机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为xx银行赢得了好的声誉！记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的优质服务理念，至今让我记忆犹新。对xx银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。

我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚；当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑；当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜这些都是人民路

支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲合力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事此时此刻，我们就会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。

想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守xx银行各项日常规章制度，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们xx银行生存之本，效益之源，发展之力。优质的服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收

获一种命运。

伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的影响。

我和书的故事演讲稿题目篇二

尊敬的各位领导、评委和同事们：

大家好！

我叫小娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在。自己举例。良好的服务当然不只是停留在礼仪上的文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招

聘一名部门负责人，面试题只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来了效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展现自己的平台；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。

作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境；感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀；感激同事们在工作中给予的帮助；更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，从工作中收获快乐。

我和书的故事演讲稿题目篇三

又是一次述职演讲，真是让人头疼，翻开了上一年的述职演讲稿，看了一下上面写的都是一些长篇大论不切实际的话，然而就是这些不切实际的话才让我在上一年述职报告中得了最后一名，也让我深深的进行了反思，在反思的过程中我

认真的回想起了驻村期间的一幕幕，回想起了当时书记在调研时语重心长的对我说过的一些话，让我深刻的感受到了，驻村工作述职演讲不是让我们讲些片面言辞就完事的，而是让我们把身边发生的事讲述给大家，让大家互相学习，互相交流心得的，在写演讲稿时我仔细的回味了这两年半的驻村经历，在这里给大家分享一下。

20xx年9月我满怀信心的从县直单位踏上了农村的第一线岗位上，当上了“村官”的职业记得刚入村的时候，感觉一切都非常陌生，没有了熟悉的街道和建筑，更没有了家人和朋友的陪伴与关心，记得到村认识的第一个人就是我们村的干部李学成。

每当遇到困难，我就会静下心来，暗自告诉自己：既然选择当村官，就应该为乡亲们做点什么，要为这片土地留下点什么。接下来的日子，我先从每天早晨打扫村委会的卫生、利用广播宣传政策等做起；兜里时常装着一个本，把村里的人口、土地面积、经济收入、党团员人数、低保户等基本情况都记下来，做到心中有数；除了力所能及的帮助村民解决一些困难外，还主动要求和村干部一起去接待村民来访，调处矛盾纠纷。

工作不论大小、轻重，每一件事我都用心去学、努力去做、力求做好。同时，我还不断调整工作方式，自己主动找事做，积极向村民介绍自己。真心可以换来真情，付出的点滴汗水，赢得的是沉甸甸的回报。

同时，通过一桩桩实事好事，使加强基层建设年活动切实在群众心中生了根，发了芽。我们深深感受到只有把群众当亲人，群众才会把我们当亲人。在我驻村时，涌现普普通通，实实在在，却切切实实地把群众放到了心上，用一个个看似微不足道的事例演绎了自己作为一名普通共产党员丰富多彩的驻村工作生活。下面，请允许我用两个真实的事例来展现驻村工作人员的风采。

咱们农民也有退休金了!这是近段时间以来我听到的最多也是最高兴的话。

20xx年始，自免除农业税、开展新农合惠民政策后，为解决农民老有所养的问题，国家进一步出台了新农保政策，四月初我们村贯彻执行了这项政策。

为了让更多的老百姓了解新农保，更多的老百姓受益于新农保，我与村书记商定，采取广播、组织演出等宣传方式，使得人们短时期尽快了解并接受这项政策。因此，大伙纷纷来到大队部询问有关事宜。我和村干部分成了三组，耐心细致的解答人们的疑惑。“我才20多岁有必要入保吗”“我62了不用交钱就能领退休金了吧?”“投保期间我出现意外怎么办?”听不明白的，我对照政策逐条逐句的讲解，遇到年老耳背的我扯着嗓子喊，口干了喝口水接着讲。一天下来嗓子就哑了，可看到大家心满意足的样子，我觉得值了。

第二天，第三天，在随后的日子里，在村干部率先参保下，大伙的参保热情逐渐高涨，每天当我7点半来到大队部时，都会有村民在等待，为此我不得不一天天提前到达。照相、复印、填表登记、签字摁手印。我和村干部们分工有序的忙碌着。

走在村里，我现在可以很自然地 and 村民打招呼，给孩童一个大大的微笑，那种熟悉的感觉让我觉得自己就是一个土生土长的新街人。

闲暇时，我喜欢到老乡家里走走、看看、聊聊，并不是为了他们热情捧出的陈酿白酒和美味火腿，而是喜欢听他们讲些只有本地人才会心一笑的故事，他们酒后哼唱的山歌小调和爽朗的笑声。而我则会在谈笑中，用他们的语言和他们能够接受的方式讲讲法律政策，掏掏心窝子。

各位评委、各位同行姐妹们：大家好!

有位名人曾说过这样一句话：我终生选择的职业它应该是这样的——首先，它是我所喜欢的；其次，它是我所擅长的；最后，它是能维持我生计的。

对照一下，权衡之后，我忽然发现竟然更倾向于第一条，原来我是这样爱幼儿教师这份职业，一种久久以来压抑的情绪在心底激荡起来。我发现，我的心境纯净如白云，我的笑容明朗如晴空。但是一个月之前我的笑容并不晴朗，内心充满了阴霾。

还记得那是一次教研活动，为了尽快的完成教研活动任务，我把教研活动中的七个环节“机智”的缩了水，省去了学课、说课环节，并胸有成竹地请园领导、教务主任和其他组的教师来听我们的课，谁知道她们一听就听出了毛病，马园长说：“你们的教学活动没有围绕问题进行。”岳主任说：“你们没有认真的分析教材，才导致活动搞成这样。”大家你一句我一句，我坐在那里，心里像打翻了五味瓶，不是个滋味。

活动之后，我进行了深刻的反思：是的，七个环节环环相扣，缺一不可，如果省去了其中的任何一个环节，教研活动就是不完整的，说严重一点我这个教研组长是不负责任的。想到这里我自惭形秽，这样不完整的七个环节不扎实，徒有虚名，我怎么带领组内的教师成长？她们的进步又在哪里呢？作为一名教研组长，我事先没有认真研究方案，没有透彻地分析教材，没有认真地组织说课和议课活动，才导致这次教研活动的失败。

教研活动就像是一行人在雪地里走路，如果教研组长头带的好，那么留在雪地的每一串脚印都是扎实的、清晰的，而我身后的这一串串脚印却没有留下任何印迹。就这样，在这一次失败的打击中我很长时间都喘不过气来，我害怕听到“教研”这两个字，我害怕看到岳主任期待的目光，我害怕星期三的到来。

在我驻足不前的时候岳主任问我：舒辉丽，“明天就是星期三了，你怎么还没有动静？方案呢？怎么组织？”我说：“岳主任，不瞒你说，我真的怕搞教研活动了，我心里实在没底，我真的不知道该迈右脚还是左脚。”岳主任莞尔一笑：“没事，我来带你走一遍，下次你就知道该怎么办了！”于是，在接下来的专题研究中，岳主任带我先理清思路并设计好方案，从平时活动中发现的问题开展研讨，在选课环节中我们以班级为小组去选材，之后再一起交流，认真解读、分析每个小组的教材。教师们各抒己见，积极表达自己的看法。让我吃惊的是，这次教研活动，气氛相当的热烈，与第一次教研活动的冷清截然相反。

这一次，我终于开心的笑了，我知道我走过教研活动的“瓶颈”了，我带领我的组员们在雪地上已经留下了一串串浅浅的脚印，这些脚印对我是鼓励，是支持，给了我坚定不移地继续进行教研活动的决心！我一定要坚强的走下去！教研活动的成功如一束心灵的阳光，点燃我心中的火焰，每个人都渴望成功，可成功彼岸隔着湍急的河流，需要我们以不屈不挠的精神，在河流上搭建信念与毅力，执着与拼搏的桥梁，即便在失败前进路上依然有美丽和精彩。

失败是沮丧的，但失败之后的成功却让失败变得更加美丽和精彩。失败是一种财富，痛苦是一份辉煌，经历痛苦挫折的人生才能称得上辉煌的人生，所以，失败不必沮丧，经历是成就美丽和精彩的基石，经历风雨后的花朵定会更加美丽，不是一番寒彻骨，怎的梅花扑鼻香。

从失败中我收获了对校本研修的点滴经验，收获了园领导对我的信任和支持。站在雪后的空地上，我万分地珍视这久违的激动，我对自己说：“让失败再来得多一些吧，只有在失败中我才能站得更稳，走得更坚实，只有启程才能达到理想的目的地；只有拼搏，才会获得辉煌的成功；只有播种，才能有收获；只有奋斗，才能品味幸福人生，让我们在失败经历中品味更多美丽和精彩，换发生命光彩。彰显事业的辉煌。

失败不是灰暗的，它是美丽的，失败也有美丽和精彩。”今天我演讲的题目就是：失败也有美丽和精彩！谢谢大家！

尊敬的各位领导、亲爱的朋友们：

大家好！

我是xx县加强基层建设年活动驻xx村工作组成员，很荣幸能参加今天的比赛，我演讲的题目是《撑起基层建设风帆展现驻村干部风采》。

基层党员身上感到有了“劲”。同时，通过一桩桩实事好事，使加强基层建设年活动切实在群众心中生了根，发了芽。我们深深感受到只有把群众当亲人，群众才会把我们当亲人。在我们驻点村，在我们驻村工作组，涌现出许多先进个人，他们普普通通，实实在在，却切切实实地把群众放到了心上，用一个个看似微不足道的事例演绎了自己作为一名普通共产党员丰富精彩的驻村工作生活。下面，请允许我用两个真实的事例来展现驻村工作人员的风采。

回想起今年的藏历新年，我感觉还是那么温暖，那么亲切。3月5日一大早，我们就带着慰问品去看望五保户卓玛老人。到老人家时，老人还没起床，家里的年货还没有备齐。驻村工作人员给老人打扫完院子后，又帮老人在自家院子里挂起鲜艳的国旗，最后还为老人做了一顿丰盛的早饭。老人看着炉子里的火苗高兴地对我们说：“现在的生活好了，我们的生活就像这炉子里的火苗越过越红火，是共产党，是新中国给我们带来的幸福生活。”听到这里，我们都十分感动，是啊，这里虽然偏僻，虽然贫困，但这里的老百姓很淳朴，很善良，我们在心里暗下决心，一定要圆满完成组织交给的任务，为群众多办实事好事，让广大农牧民群众感受到党和政府的温暖。

还有一件事，我至今记忆深刻。

6月25日晚10点□xx村突降暴雨□xx村委会到一

组的道路被泥石流冲断，几名回家的村民被困在了路上，接到险情后，驻村工作组成员立刻组织部分村民，带着铁锹等工具直奔现场，当时的雨下的很急，工作组成员没有一个低头、没有一个退缩，大家搬石头的搬石头，疏通水道的疏通水道，经过2个多小时的抢修，道路修通了，被困村民安全回家了，虽然驻村干部非常疲惫，但没有一个喊累，没有一声抱怨。第二天一大早我们就有2名驻村干部发起了高烧，他们在驻点顾不得休息，没等高烧完全退去，又投入到了新的工作中。回想起那个夜晚，我仍然为自己、为全体驻村工作人员骄傲，我深深体会到，驻村工作组成员在驻村期间都有一种信念，就是为民服务的信念；都有一种激情，就是为民服务的激情，都有一种情怀，就是一心为民的情怀。

回顾过去的半年，驻村生活精彩纷呈，丰富多彩，以前常在机关工作，此次驻村工作，让我感受到了基层工作的繁琐和艰辛，认识到了基层工作需要有责任心和耐心，体会出了“服务基层，大有作为”的深刻内涵，对驻村工作我充满了乐观和自信。在以后的工作中，我会更加努力工作，不断完善自己，提高工作能力，力求在本次驻村工作中，圆满完成基层建设年活动的目标任务和相关要求，以自己行动让组织放心，让群众满意。

我的演讲结束了。谢谢大家！

我和书的故事演讲稿题目篇四

尊敬的各位领导，各位同事，上午好！

四大国有商业银行中，唯有我们农行的网点是遍布城乡，我们的布局最广，我们的客户规模最大，这是我们的优势。但是，我们并没有充分利用好我们的优势，我们的客户质量参

差不齐，我们的高品质客户相对较少，当然，这也跟我们农行之前的一些定位有关，正所谓，千军易得，一将难求。其实对于客户来讲，也是如此。所以，在肩负城乡基本金融服务责任的同时，我们要继续扎实推进业务经营转型，姓农而不唯农，提升品牌价值含金量，提高经营品质，塑造高品质新形象，去吸引培养优质的客户，利用最少的资源去创造最大的价值。

提升经营品质，并不是一个一蹴而就的事情，是要多方面共同努力才能达到目的的，而作为一个农行一线柜员来讲，在其位谋其职，我认为，提升经营品质，最直接，最有效的办法，从我们的服务做起。

我们的服务，是带给客户对于农行最直观的印象，如果我们的服务质量不行，那么提升经营品质只是空谈。那么，我们该如何提高自己的服务质量呢？喊破嗓子不如甩开膀子，我想应该从以下几个方面着手。

第二，提升服务质量，必须提高我们的形象。我们的形象就代表着我们农行的形象，这里除了基本的服装，礼仪要做好之外，最主要的还是我们的微笑服务，这事说简单也简单，说难也难。说它容易，因为微笑并不需要成本，只需要嘴角上扬就好，露出两颗门牙就好，说它难，是因为有时候我们的微笑过于职业，并不真诚，我相信，真正能做到做好微笑服务的柜员，肯定都是心里把客户放在第一位的柜员。

第三，提升服务质量，必须提高我们的业务素质。提升业务素质，首先自己要去极主动去学习，在自己的岗位上做最好的自己。记得刚入行实习的时候，我除了帮助大堂经理引导分流客户、维护大堂秩序外，每天最兴奋就是能坐在师傅们旁边学习系统业务操作，那时自己私下打印了一些资料，把行里发的交易码手册拿在手中，有空就翻来看看，遇到不懂得就现场问，就这样，入职后自己坐上柜台竟然很快就能熟练操作对私、对公基本业务，我自己准备了一个笔记本，每次碰到较为复

杂的业务，学习了一遍后就马上记下来，不仅仅只是简单死记硬背交易码，还要自己琢磨为什么要这么做，记住业务之间的逻辑关系，重点业务操作流程，没事的时候就拿出来研究一下，从而在工作中能快速解决客户的问题，得到同事和客户的认可。办业务开始游刃有余的时候，我就开始学着营销产品了。首先，了解我们的产品优势在哪里，自己把能够开的产品都办了先自己体验了一遍，其实不是我们农行的产品不好，只是我们不够了解，然后平时从老师傅那里学习了一些营销的技巧。就这样，首先自己理解了解我们的产品，把我们的产品研究透彻，然后用最朴实最适合基层的营销手段去推销我们的产品，就能做到事半功倍，水到渠成。不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，我们只有这样慢慢的积累，积极主动的去学习，踏踏实实做好本职工作，我们的业务素质才能得到提高，服务质量也才能自然而然的更上一层楼。

第四，提升服务质量，不仅仅只在柜台。随着电子业务的不断普及，许多日常的基本业务客户在家里利用电脑手机就能够轻松完成，但由于其业务可以脱离柜台，却也拉远了我们与客户之间物理角度上的距离，减少了我们与客户直接沟通，增进感情的机会。当客户有产品需求的时候，有可能做出随机的选择，到他行去办理业务，导致了客户的流失，因为，物理上的距离虽然被拉开了，所以我们与客户之间心与心的距离更不能被拉开，我们要加强离柜客户的维护，利用cef系统通过短信给客户发送节日问候、生日祝福等，客户会记得那些特殊时刻我们农行在关心他。对重要客户分人分层维护，时常主动联系，节日登门拜访，他们会把农行当成长久的朋友。

相信只要我们踏踏实实的做好以上几点，我们的服务质量就一定能得到进一步的提高。我们的经营品质，也会得到提高。

时间过的很快，仿佛年初“春天行动”时候大家一起奋斗的场景还历历在目，眨眼间已经入行半年，回首过去的这半年，

是忙碌的半年，是充实的半年，更是成长的半年，我相信经过春天行动洗礼的我必将以更加昂扬的精神面貌去迎接新一轮的挑战，为进一步提升我行的经营品质，维护好农行形象，贡献出自己的那一份力量。

谢谢大家。

我和书的故事演讲稿题目篇五

尊敬的各位领导，各位同事：

上午好！

四大国有商业银行中，唯有我们农行的网点是遍布城乡，我们的布局最广，我们的客户规模最大，这是我们的优势。但是，我们并没有充分利用好我们的优势，我们的客户质量参差不齐，我们的高品质客户相对较少，当然，这也跟我们农行之前的一些定位有关，正所谓，千军易得，一将难求。其实对于客户来讲，也是如此。所以，在肩负城乡基本金融服务责任的同时，我们要继续扎实推进业务经营转型，姓农而不唯农，提升品牌价值含金量，提高经营品质，塑造高品质新形象，去吸引培养优质的客户，利用最少的资源去创造最大的价值。

提升经营品质，并不是一个一蹴而就的事情，是要多方面共同努力才能达到目的的，而作为一个农行一线柜员来讲，在其位谋其职，我认为，提升经营品质，最直接，最有效的办法，从我们的服务做起。

我们的服务，是带给客户对于农行最直观的印象，如果我们的服务质量不行，那么提升经营品质只是空谈。那么，我们应该如何提高自己的服务质量呢？喊破嗓子不如甩开膀子，我想应该从以下几个方面着手。

第二，提升服务质量，必须提高我们的形象。我们的形象就代表着我们农行的形象，这里除了基本的服装，礼仪要做好之外，最主要的还是我们的微笑服务，这事说简单也简单，说难也难。说它容易，因为微笑并不需要成本，只需要嘴角上扬就好，露出两颗门牙就好，说它难，是因为有时候我们的微笑过于职业，并不真诚，我相信，真正能做到做好微笑服务的柜员，肯定都是心里把客户放在第一位的柜员。

第三，提升服务质量，必须提高我们的业务素质。提升业务素质，首先自己要去积极主动去学习，在自己的岗位上做最好的自己。记得刚入行实习的时候，我除了帮助大堂经理引导分流客户、维护大堂秩序外，每天最兴奋就是能坐在师傅们旁边学习系统业务操作，那时自己私下打印了一些资料，把行里发的交易码手册拿在手中，有空就翻来看看，遇到不懂得就现场问，就这样，入职后自己坐上柜台竟然很快就能熟练操作对私、对公基本业务，我自己准备了一个笔记本，每次碰到较为复杂的业务，学习了一遍后就马上记下来，不仅仅只是简单死记硬背交易码，还要自己琢磨为什么要这么做，记住业务之间的逻辑关系，重点业务操作流程，没事的时候就拿出来研究一下，从而在工作中能快速解决客户的问题，得到同事和客户的认可。办业务开始游刃有余的时候，我就开始学着营销产品了。首先，了解我们的产品优势在哪里，自己把能够开的产品都办了先自己体验了一遍，其实不是我们农行的产品不好，只是我们不够了解，然后平时从老师傅那里学习了一些营销的技巧。就这样，首先自己理解了解我们的产品，把我们的产品研究透彻，然后用最朴实最适合基层的营销手段去推销我们的产品，就能做到事半功倍，水到渠成。不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海，我们只有这样慢慢的积累，积极主动的去学习，踏踏实实做好本职工作，我们的业务素质才能得到提高，服务质量也才能自然而然的更上一层楼。

第四，提升服务质量，不仅仅只在柜台。随着电子业务的不断普及，许多日常的基本业务客户在家里利用电脑手机就能

够轻松完成，但由于其业务可以脱离柜台，却也拉远了我们与客户之间物理角度上的距离，减少了我们与客户直接沟通，增进感情的机会。当客户有产品需求的时候，有可能做出随机的选择，到他行去办理业务，导致了客户的流失，因为，物理上的距离虽然被拉开了，所以我们与客户之间心与心的距离更不能被拉开，我们要加强离柜客户的维护，利用cef系统通过短信给客户发送节日问候、生日祝福等，客户会记得那些特殊时刻我们农行在关心他。对重要客户分人分层维护，时常主动联系，节日登门拜访，他们会把农行当成长久的朋友。

相信只要我们踏踏实实的做好以上几点，我们的服务质量就一定能得到进一步的提高。我们的经营品质，也会得到提高。

时间过的很快，仿佛年初“春天行动”时候大家一起奋斗的场景还历历在目，眨眼间已经入行半年，回首过去的这半年，是忙碌的半年，是充实的半年，更是成长的半年，我相信经过春天行动洗礼的我必将以更加昂扬的精神面貌去迎接新一轮的挑战，为进一步提升我行的经营品质，维护好农行形象，贡献出自己的那一份力量。

谢谢大家。