

用心沟通的演讲稿 用心沟通天地广阔演讲稿(实用5篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。我们如何才能写得一篇优质的演讲稿呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看看。

用心沟通的演讲稿篇一

演讲稿特别注重结构清楚，层次简明。随着社会不断地进步，能够利用到演讲稿的场合越来越多，那么你有了解过演讲稿吗？以下是小编帮大家整理的用心沟通天地广阔演讲稿，仅供参考，大家一起来看看吧。

尊敬的各位领导、员工同志们：

大家好！

首先要感谢领导和员工同志们对我的关心和支持，使我有机会在这里发表演讲，今天，我的演讲题目是“用心沟通，天地广阔”。

我叫□20xx年加入移动公司，曾在客服中心从事过客服代表、投诉处理、信息报送等工作□20xx年4月份到分公司专职从事投诉处理工作。分公司的投诉处理工作与客服中心有所不同，在分公司处理投诉涉及营业前台服务、品牌资费、网络等有关问题，要通过电话沟通，面对面沟通，借助法律等方式，把投诉问题处理好，获得客户的满意。在分公司接近两年的时间里的，我工作业绩一直名列前茅，本人多次被市公司评为先进员工、服务明星、优秀投诉处理员。现在，我把自己

从事投诉处理工作总结的一点感想和认识，向大家作简要的汇报，目的是与大家一起交流、互相探讨，共同勉励，进一步提高服务水平，促进我们移动公司健康、持续、快速发展。

要做好投诉处理工作是不容易的，相信很多处理投诉的同事都深有同感。但是，投诉处理工作是公司的一项重要工作，我们要正确认识投诉处理工作的意义。投诉给我们增加了工作量，有些投诉确实很难处理。但是，反过来说，投诉是“坏事”也是好事，正是有客户的投诉，使我们看到了工作中存在的不足，采取措施改进工作，提高服务水平，促进了业务的发展。所以，我们对客户投诉要用心沟通，真诚服务，这样，不但能解决客户投诉，让客户感到满意，还能让我们感受自身价值，做好客户投诉工作，就是在促进企业发展，投诉处理工作真是天地广阔，大有作为。

投诉处理工作牵涉面广，作为投诉处理人员要向市公司市场部、客服中心汇报，要与公司内部相关部门沟通，要做好客户的思想工作。那么，如何做好投诉处理工作呢？我把它归结为“接诉、沟通、处理、回访、总结”五部曲。

一是接诉。在接诉中，我们要做到文明礼貌，以严于律己、宽以待人的态度，热情接待客户投诉，耐心细致地倾听客户投诉。要把握好两点，一是要了解客户投诉的事情与原因，这是处理好投诉的关键；二是给客户做些解释说明工作，让客户明白我们是在真心为他解决问题，我们是能够帮助他解决问题的。这样，在接诉中为做好投诉处理工作起了一个良好的开端。我接到过这么一个投诉：一位客户到一个小代理商那里交话费，交完话费离开了，已有好远的路，小代理商打电话给他，说他交话费的钱是假币，要他再返回去。客户觉得是无理取闹，为什么不当面验清，事后说钱是假的，凭什么认定我交的钱是假币。客户没有返回去，一会手机来短信，说缴费的钱被扣除了，客户非常生气随即拨打10086投诉，话自然很难听。我首先安抚客户，说：“您先不要生气，不要着急，慢慢说，您的心情我们完全可以理解，换成是我们，

也会和您一样。”客户在我的安抚下，心情和缓下来，我给客户提供解决的办法，并告诉他随时可以与我联系，一定把他的问题解决好，客户很感激表示要谢谢我，我说不用感谢，这是我们应该做的。最终这个投诉以代理商道歉，客户无责任而结单。所以，文明礼貌、热情真诚是做好投诉处理工作的基础。

二是沟通。在沟通中，首先要耐心听取客户的投诉，认真记录投诉的要点。待客户诉述完后，再向客户重复一遍他所投诉的要点，并取得客户的确认。其次要有诚意，向客户表达歉意，说明产生问题的一些客观原因，取得客户的谅解。三是要向客户说明，我们对客户的投诉十分重视，会想尽办法帮助客户把问题解决好，会让客户满意。通过沟通，使客户明白，有些问题是属于我们工作欠缺造成的，能够把问题解决；有些问题是属于客观原因难以避免，但我们可以通过改进工作，把问题解决好。这样，让客户感到我们移动公司是有真心实意的，是会采取措施把问题解决好，使客户的心平静下来，接受我们解决问题。比如前几天一个客户投诉说：“为什么把17951储存在电话本上拨打长途不享受优惠，而是需要17951+手机号码的拨号方式输入屏幕中才可以，这样拨打长途太麻烦了”。我们可以“笑语”解释：“确实手机终端的识别问题给你带来了不便，每次操作要拨一组至少16位的阿拉伯数字，但是您想想啊，这种ip只是一般长途费用的二分之一呢，尽管稍麻烦一点，可是能省下不少电话费呢”。客户的投诉自然而然消失了。

三是处理。要做到快速判断处理，经过判断分析，找到问题所在后，要干脆利落地给予解决，能当场解决的当场解决，不能当场解决的，告诉客户将会怎样处理，或向上级反映后会怎样处理。这样就取得了客户的理解与支持，让客户感觉到我们移动公司解决投诉问题的工作效率是高的，增强了对我们移动公司的信心，对今后减少重复投诉十分有利。例如今年6月6日接到几个客户投诉：客户参与我公司预存话费活动赠送的华为、三星手机，从6月6日下午开始出现无法正常

开机的`情况。接诉后通过了解，问题属实，集体投诉更反映出问题的严重性。我第一时间反馈到市公司查明具体原因：快讯软件与手机终端冲突，导致无法正常开机，并协调渠道部等相关部门制定了解决方案，6日晚上即为客户解决，有效地减少了连环投诉。

四是回访。及时回访可以加强我们与客户的合作，了解客户对我们投诉处理工作的认可与满意情况，促进我们提高投诉处理工作的质量。所以投诉处理完毕后，要及时回访客户，听取客户对投诉处理的意见，力争今后把投诉处理工作做得更好。回访是建立信任、弥补失误、检查工作质量，与客户沟通，搞好关系的最好机会。

五是总结。投诉处理工作完毕后一定要认真总结，要总结发生这次投诉的原因，应该汲取哪些经验教训，今后怎样才能避免类似情况的发生，起到“防患于未然”的作用。例如近期出现的一例投诉：客户建议我公司签署的通话费协议消费到期后应该自动取消或者提前一个月通知客户取消，否则会造成话费损失。这给了我很大提醒，目前吉祥号码协议消费到期后均自动取消，但是我公司在20xx年12月参与预存话费赠购物卡活动，办理时签订最低消费80元共18个月，有效期截止到20xx年7月，此协议消费到期后系统无截止时间，若到期后系统不自动取消，可能后期客户投诉量较大。为此，我公司提前一个月提取参与活动的客户明细，逐个电话回访告知客户，确保客户利益不受损失，也减少了客户投诉。

以上是我对做好投诉处理工作的一点感想和认识，应该说是非常粗浅和不成熟的，希望大家提出宝贵意见，共同做好投诉处理工作，提高工作效率与工作质量。我这些年来做投诉处理工作，虽然完成了任务，取得了一定成绩，提升了管理水平，客户满意度较高，但是离真正做好投诉处理工作，还是存在一定的差距。为此，我要进一步加强学习，努力实践，争取百尺竿头再上一步，把投诉处理工作做得更好，为移动公司又好又快发展，作出自己应有的努力与贡献。

谢谢大家！

用心沟通的演讲稿篇二

我班有一名这样的学生，他很“懒”，讨厌做作业，拖拉、潦草、错字连篇，本子破烂，做作业时心不在焉“短斤少两”错误百出是经常的事情，常常令同学大笑不止。我决定要“治一治”他的毛病。我利用课间的时间，把他叫到办公室，给了他一个新本子，平静地告诉他像他那么又脏又破的作业本必须换掉，而且所有的作业必须重新补起来。他低着头，嘴紧紧地闭着，露出为难的神色。我神情严肃，在他的作业本上，工工整整地写下了几个字，然后告诉他，要求有两个：把字写好，爱护好本子。知道没有商量的余地，他只好低着头在旁边写了起来。我一连留了他三个课间，他的字稍稍有了一点改进，可其他地方离我的要求还相差十万八千里呢。下午放学时，我把他的部分缺点指了出来，并委婉地告知家长，我会努力帮助孩子迎头赶上的，还当着家长的面表扬了孩子的变化我开始尝试改用欣赏的眼光审视他、引导他、教育他。首先，允许他自愿做作业，可以全做，也可以选做，还可以不做，然后赋予他管教的权力，每日早上他负责检查本组的作业，如果出错其他学生决不能笑话他，一定要帮他纠正过来。他对此事非常热衷，趁此机会我教育他一定要把题检查准确，不能让同学小看你。他欣然接受，这次我看到他下课没有立刻跑出去，竟认真做起题来，我当即表扬了他，并破例给他加了一颗星。后来，我经常注意他，每次做值日，别人都走了，他还把桌椅摆得整整齐齐，把垃圾倒掉，然后恭恭敬敬地和老师再见。我把他的种种事迹，当典范进行大肆宣扬，在我的不断夸奖、引导下，他慢慢地开始写作业了，潦草的字迹也变得工整了，“检举别人”变成了“督促别人”。现在已能主动地完成作业了。从前那个懒散，不爱写作业的他，再也没有出现不完成作业的现象，而且写得整齐干净。

小学生正处于一生中成长发展的关键时期，特别需要教育和引导。班主任的特殊身份是班主任成为学生学校生活中的主要依靠对象，成为影响学生的“重要他人”。因此，班主任应做学生学习、生活、心灵的导师，做学生全面和谐发展的引路人，做学生健康成长的守护者，关注每一位学生的全面发展。

用心沟通的演讲稿篇三

尊敬的xxx□

播撒我们的真爱，呵护自己的心灵。

有一种关怀，它常使我们泪流满面；有一种力量，它能让我们精神抖擞；这种关怀，从你我的眼里轻轻释放；这力量，在你我的指尖悄悄流动。那就是一爱心。

爱心，有时可能仅仅是对孩子的一份耐心，对同事释放的一种宽容，是一个真诚的微笑，是一次对陌生老人热心的搀扶，省下几包烟钱对困难家庭的帮助……这些对许多人来讲都是一些举手之劳的小事，却能使他人感到这个社会的温情，使周围的人受到教育和影响，从而促进良好社会风气的形成。以关心他人、助人为乐的“爱心永恒”行动，决不只是停留在物质上的扶贫济困，更重要的是倡导一种良好的社会道德风尚和和谐的人际关系。

每天都有一些让人感动的爱心，呈现在我们面前，每天都有一些在危难疾病中的人们，得到帮助。爱心行动在一定程度上弥补了竞争社会的缺陷，让更多的人体会到社会的温暖，给不幸者点燃了希望的火炬。所以我们应当时时记住：我们曾经得到过很多人的帮助！我们能有今天，并不完全因为我们的才能或勤奋，而是有各种机遇和偶然因素在里面。这种认识，会使我们对他人、对自然、对社会饱含一份感恩之心。没有爱，就不可能有健全的精神。心理学家的研究已经多次

证明：经常行善的人相对比较健康长寿。

爱心是人生最值得留恋和为之奋斗的力量，得到爱心呵护的人生才是健全的，也因此，爱心不仅仅是我们一次活动，临时唤起的一种奢侈的表达，更应该成为我们心灵深处的‘精神底蕴’。

我们是平凡而普通的，真的很平凡，平凡的犹如一滴露珠；我们真的很普通，普通的犹如一片绿叶。但在我们平凡的日子里记载着许多不平凡的事迹，在我们普通的生命里谱写了许多不普通的乐章。我们没有慷慨激昂的豪言壮语，没有惊天地、泣鬼神的英雄壮举，却无时无刻不在用自己无声的行动来证明自己。一滴水虽小，但它能折射出整个太阳的光芒。我们的爱心，让无力者有力，让悲观者前行，让往前走的人儿继续走，让幸福的人儿更幸福；而我们，在不停为你——加油！

一般说来，越是身边的事、亲近的人，越容易激发我们的爱心。而能够对远离自己的事、毫不相干的人不求回报地奉献爱心，那更是一种纯粹的至爱。实际上，当我们将爱心播撒给社会的时候，我们也是在呵护自己的心灵，使心灵如纯洁之泉，如暖冬之日，在滋润、温暖别人之时，也使自己变得高尚、幸福。

让我们大家一道把爱心，升华为无私的人生情操和生活境界。
“用爱拥抱每一天，用心感动每个人！”

用心沟通的演讲稿篇四

作为一名普通的幼儿教师，我像许许多多的人一样在平凡的工作岗位上做着属于自己的那一份平凡事儿，而与此同时也正是在这日复一日、年复一年的周而复始中，我慢慢用心点缀着朴实的平凡，诠释着一个普通幼儿教师存在的价值！

每个学期开学后的第一周，稳定幼儿的情绪，帮助幼儿适应幼儿园生活，减少幼儿的分离焦虑，是每个班级当前的重点工作，也是每位教师必修的功课。焯焯小朋友从幼儿园开学的第一天开始，每天都是哭着跟老师和小朋友见面的，每天见到老师第一句话准是：“老师，我不吃饭。”接着，第二句话就是：“老师，我不睡觉。”为了稳定她的情绪，我总是满口答应她的请求，同时用心的在她身上寻找一些突破口，以适时的改善她目前的状况。在一次活动区收玩具的环节中，我发现她在收玩具的时候，会小心翼翼的把玩具拆成小块放在玩具筐里，然后认真看清玩具筐上的标记，又仔细的在相应的玩具柜上找到相应的标记把筐摆好，如果是别的小朋友肯定是去干下一件事了。但是，她没有，她把所有没有摆整齐的，所有没有按照标记去摆的玩具筐都重新调整摆放整齐了，这才安心的去做下一件事了，尽管她是最后一个才来到我身边的。但是我仍然在活动的最后，赞赏了她的做法，并奖励给了她一朵小花，以资鼓励与肯定。看着美滋滋的她使劲用小手按了按贴在胸前的小花，生怕粘不牢掉下来是的，我想我的突破口已经找到了。在接下来的生活和学习中，我请焯焯当小值生，为大家发彩笔；我请焯焯当小模特，拍洗手顺序图，五张大照片全是焯焯。这下可把焯焯乐坏了，放学时，硬要把奶奶拽进盥洗室来看照片。看着她高兴的样子，我想明天不管对于她或者对于我来说都是一个期盼已久的艳阳天。

事实证明：无论哪个孩子，只要我们耐心寻找，就必定能发现他的优点，即使他做错了事，我们也可以从中找到闪光点，关键是一个“爱”字。爱，是人类所特有的，最伟大的情感。如果说亲子之爱是基于血缘关系的本能的的爱，那么老师的爱则更多的是博爱。因为教育是无选择性的，所有的孩子都有责任获得爱，爱才是老师最美的语言。教师对孩子的点滴进步能否给予充分的肯定与热情的鼓励，不仅仅是一个方法的问题，更是一个教育观念的问题。而赏识教育就是爱的教育，是生命的教育，是充满人情味、富有生命力的教育。它是使人将自身能力发展至极限的最好方法。

没有爱就没有赏识，没有赏识就没有教育。作为一个教育者，我会用最真诚的心，去发现每一个孩子的优点和长处，用最真诚的爱，让每一个孩子在表扬和夸奖中建立自信，让每一个孩子在“我能行”的心态中快乐成长。

用心沟通的演讲稿篇五

用心、用爱点亮班主任工作相遇是一种缘分，所以作为教师的我们要怀着感恩的心来对待我们的孩子，当然也要让学生也怀着一份感恩的心在班级中学习生活，只有这样，孩子们才能在快乐的环境中，怀着感恩...

相遇是一种缘分，所以作为教师的我们要怀着感恩的心来对待我们的孩子，当然也要让学生也怀着一份感恩的心在班级中学习生活，只有这样，孩子们才能在快乐的环境中，怀着感恩的心、带上愉快的心情去学习。只有这样，孩子们才能学习生活好，班级才能成为一个品牌，健康地成长。

这些都是两天的培训中来太原的王文英老师和来自南京的陈宇老师带给我的全新理念。一直在感慨为什么其他班的学生就能对他们班的班主任俯首称臣，为首是瞻，而我对他们那么好，他们却不是很听我的话。现在想想是这样：你不能对孩子太好，要给孩子定死规定，要给孩子下高难度的任务，要激发孩子学习、挑战的兴趣，而不是要为孩子奉献你自己的一切，或者天天对孩子们说你对他们很好。老师是一名演员，班主任更是如此，要天天变戏法似的让孩子感受到新鲜，但是作为班主任，最重要的还是让一套行之有效的班规来为你说话，替你撑腰，只有这个成了，再加以各种各样的方式方法，那么再谈班级的凝聚力才会有效。

当王文英老师向我们展示她自己的才华的时候，我不禁佩服得五体投地了。一个工作任务如此繁忙的著名教师，却不忘提高自己的自身素质：她利用空余时间学习钢琴、舞蹈，让女儿教自己弹古筝，学习服装设计、发型设计，训练自己的

会场组织能力、导演才能等等，想想她的生活是精彩的，她的人生是有目标的，是绚烂的。我想我也许没有她的艺术细胞，也许没有她的兴趣广泛，但是至少我能学一样我喜欢的东西，当别人问起来的时候，我至少能够自豪地说出来。也许有人会问你当班主任，这些“兴趣”能起作用吗？这是当然的，班主任作为一班之主，不仅是用各种教育方法来教育孩子，帮助孩子成长，更是在无形之中用自己的言行来影响学生。师者，人之模范也。只有教师不断进取，不断学习，那么学生才会全面发展。

所以王老师是快乐的，她的快乐源于她了解自己，也了解学生。虽然我们第一眼看到她的时候，觉得有点飞扬跋扈，觉得在她的身上找不到一点教师的元素，但是她的展示让我们知道，教师并不是男的要西装革履、严肃，女的要职业装，有老师的样子，只要我们了解我们自己，了解孩子，让孩子们尊敬我们、喜欢我们，这就已经足够了。

接下来的陈宇老师带给我另外一种惊喜。刚刚听陈老师的讲座时，全然看出他有什么特殊的，但是听着听着就不禁为他的故事而感动。一个全市最不好的学校，一个全校最不好的班级，竟然在他的带领下，一步一步走出了困境，走出了阴霾，走出了众人眼中的差班，成为全市，乃至全国的优秀的班级。这中间有多少的艰辛，有多少的付出，更会有多少的反复，我们不得而知，但是从陈老师为孩子们写信的优美文字中，从他坚持不懈地为孩子们拍照，记录他们的点滴成长中，我们读懂了，这是一位以学生为中心，把学生的成长放在心上的好老师，这也许就是这位草根出生的老师走向全国，成为名师的秘诀吧。

能做到这些并非偶尔，这是陈老师一直明白什么时候是教育的最佳时候，一直用心用爱在寻找教育的方法，一直把学生的需要当作是自己的需要，一直了解挑战对于孩子们是充满着诱惑的，所以他成功了，所以孩子们都收获了他们的努力结果。

都是教育是柔软的，是的，教育似水，带着水的柔情来感化我们的孩子，但是水也有她的坚强，水滴石穿，直到我们的孩子成长为止。愿我能成为这沧海一粟，把你融化，让你坚强自信，成为天边那一颗最亮的星辰。