

客服服务话务员演讲稿(优秀8篇)

爱国意味着对祖国的深深情感和忠诚，我们应该为祖国的荣誉而自豪。我深信，教育的目标不仅仅是传递知识，更是培养学生的综合素质。

客服服务话务员演讲稿篇一

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好!通过这次演讲，锻炼自己的能力、展现自己的才华。与大家交思想，我相信，通过这次竞聘活动，必将使我站下一步的工作，展现一个良好的开端。

竞聘客服中心这个职位，我认为自己具有以下几个方面的有利条件。

一、我具有正直的人品、良好的修养以及完善的工作作风。我在为人上，胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，始终认为：“沉默是金，忍让是银，帮人是德，吃亏是福。”在个人修养上，我认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生俱来的，而是经过不断学习修练培训出来的。所以，平时我只要有空在不影响工作的前提下，读书，习字画，从没有一日闲过，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。在工作作风中，能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。

二、我具有较全面的组织、协调工作的素质和能力。识大体，顾大局，处理问题较为周全，工作认真负责。具有团结同志，正确处理与领导和其他同志的关系的素养;做工作，办事情，能够做到思路清晰，行止有度，头绪分明，恰到好处。在肥西开展社教活动时，一个人负责有几千人的一个大村，在各

种复杂的情况下，独自一人组织完成了从宣传动员，查对财目，公开选举到组建新的村班子的各项艰巨任务，受到当地群众的热烈欢迎和领导的表扬。在通信科、政秘科、公司工作期间，也都能较好的处理协调好与上下左右的关系，没有出现过大失误。

三、我具有熟悉客服中心业务和具有通信专业知识。十几年来从通信科到政秘科，从政秘科到公司都负责过工作，各方面比较熟悉，而且都能轻松的应对自如。我在部队的专业是通信，具有客服中心必须同具有的专业知识和素质。全省单边带电台演练中，就全程参与了规范化服务比赛，顺利地完成了这次任务。

四、我具有较好文字综合能力，同时已通过全国计算机中级水平。

如果这次各位领导信任我，到任后我将认真做好工作。

一、首先，作为客服中心，必须了解客服中心的主要工作思路和目标，我概括为20个字“搞好服务、稳定大局、内强素质，外树形象”。

具体为以下几点：

1、全面可靠地保障客服中心的畅通无阻，为客户搞好服务。客服中心的天职是服务，本质是服务，体现的价值也是服务，主要任务就是抓好话务、114、10060、服务大厅和窗口服务质量和水平。

2、不断开拓客服中心的生存空间和发展空间。“发展是硬道理”，客服中心只有发展了，所做的贡献大了，才能更好体现客服中心的价值。

3、利用一切手段、渠道、机会加大培训力度、提升人才培养

层次，全面提高全体人员的综合素质，以适应不断更新的环境，发展中所需的人才。

5、建立和规范一系列规章制度，通过对考勤、执勤、设备维护等一系列规章制度使工作规范有序，做事有章可循。

6、建立和完善各种竞争、淘汰聘用人机制。尺有所长、寸有所短，充分发挥各人的特长，从而使我站人人有岗位，机构健全，人岗适宜，定位准确。

二、摆正位置，做好配角，当好参谋。

副职的主要职责，对中心里的全面工作，要尽其所有，收集各种信息供主要负责人参考，向主要负责人提供各种建议和主张，帮助站长顺顺利利做出决策。要有统筹兼顾的思想，当好中心里的协调人，使做出的决策能符合大多数人的意愿。总而言之，要做到尽职不越权，帮忙不添乱，补台不拆台。

三、天时不如地利，地利不如人和，家和万事兴。只有团结，工作才形成合力。平时工作难免有产生误解、矛盾和摩擦。所以要协助站长拓宽和疏通民主渠道，遇事和大家商量，虚心真诚地听取群众意见。兼听则明，偏听则暗，做领导和群众之间的协调人，多和大家交心，交朋友，一碗水端平，努力营造一个相互信任、相互帮助、相互理解的人际关系，和谐的工作环境。既高度民主，又有高度集中，又有个人心情舒畅的工作氛围。

四、上岗后要以服务为目的，不以争取为目的，我始终认为当领导就意味着吃苦在前，享乐在后，只有奉献，不能索取，排除杂念，要想群众之所想，急群众之所急，公正廉明，经常和群众换位，想想群众的感受，事关群众个人切身利益问题，要尽量让给群众。同时用自己的人格魅力，做好表率作用，孔子在《论语》中就有“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”必须培养正气，以身示范。我的座右铭就

是：“律己足以服人，量宽足以得人，身先足以率人”。

最后，我表个态，如果领导和大家把我推上这个岗位，我将珍惜这个机会，用心，用情、用良心干好工作。反之，不能上岗，我将一如既往在以后的岗位上尽心、尽力、尽职、尽责。无论结果如何，我都始终会“老老实实做人，扎扎实实做事。”言必信，行必果！

我的演讲结束了，谢谢大家！

客服服务话务员演讲稿篇二

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___，曾在基层和机关任职，现任___，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。

一、计划和预测。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。

二、认真调研和分析，细分市场，提升客户“四度”

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，客户需求分析和需求分析，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。满意度是公司客户的承诺，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。

三、善于诊断和传授。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。

四、善于沟通和协调。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。

五、善于挖掘和培养。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！

客服服务话务员演讲稿篇三

尊敬的各位领导、各位评委、同事们：

首先，由衷地感谢领导和同志们给我提供了这样一个展示自我、公平竞争的机会。记得大哲学家苏格拉底曾经说过：“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。”今天，我正是为了追求与永安财产保险公司共发展，在勤奋工作中在实现人生价值的理想，才义无反顾地走上了这个挑战自我的讲台，参加客户服务部经理助理的竞聘。此刻，我最想说的一句话就是：“请相信，我能行”。（坚定、有力的）

为了便于大家对我有一个较全面的了解，我先简单介绍一下自己的情况：

我叫__，__学历，入党积极分子。我__年__月加入__财产保险股份有限公司__中心支公司，历任业务发展部副经理、经理等职务。

今天，我之所以如此自信，是因为我具有以下优势：

首先，我热爱工作，具有较强的工作能力

记得有人曾经说过，做不好工作的理由可以有很多，但要做好工

作，只需两个就够了，那就是热爱。我虽然来到公司的时间不长，但我深深地热爱着自己的工作。_年来，正是这份热爱，激励着我挥洒汗水，拼搏奉献，书写辉煌。由于在工作中业绩突出，我曾经获得展业精英，展业能手等荣誉称号。而且，由于一直做部门负责人，主持日常工作，也锻炼提高了我的管理能力，这些都是我做好今后工作的有力保障。

其次，我具有良好的综合素质

我具有“大雪压青松，青松挺且直”的坚毅品格，能够承担繁重工作的压力和挑战，永远不向困难低头；同时，我为人谦和，能够较好地团结、带领大家做好工作，具有良好的群众

基础;另外,我刚过而立之年,有着年轻人特有的热情与干劲,可以创造性地开展工作。

尊敬的各位领导、同志们,客户服务部是保险公司中是一个重要部门。在保险业竞争日益激烈的今天,客户服务质量的好坏,更与公司的发展息息相关。今天如果承蒙大家的信任,我竞聘成功,我将牢记责任,不负众望,努力实现以下三个工作目标:1,将结案率控制在85%以上;2,实现赔款领取与财务衔接顺畅;3,对于“标的”不大的小额赔款,实现当场赔付。为此,我将不遗余力做好以下几方面的工作:

第一、摆正位置,做好经理的助手和参谋

当好经理助理,最重要的是认清角色、摆正位置,积极主动配合经理做好部门的工作。我要从工作大局出发,围绕部门的中心工作,真诚讲团结,讲奉献,主动拒功揽过,作好经理的参谋、助手。并主动做好分管的内勤工作,做到尽职,不越权;补位,不越位,同心同德做好工作。

第二,加强管理,提升业绩

有道是“严则兴,松则衰”。我要在经理的领导下,加强对部门和员工的管理。要建立健全各项规章制度,严格落实科学的管理规范,加强对员工绩效的评估和考核,向管理要效益,以管理促效益,最终达到“一加一大于二”的最佳管理效果;同时我还要注重以人为本,实行人性化管理,努力打造团结、和谐,健康的,高效运作的集体。

第三,强化服务,以真诚感动客户

客服部门天天与客户打交道。员工的一言一行,不仅代表着个人,更代表着公司的整体形象。特别是在我们接触的理赔案件中,客户往往会因出险而情绪烦躁。这时就更需要我们的客服人员树立“以客户为中心”的理念,无论是接待客户

来电还是来访，都要做到热情周到、态度诚恳、微笑待客、有问必答，尽最大努力帮助客户解决实际问题，以我们的优质服务感动客户。

第四，严谨细致，做好各项日常工作

有道是“细节决定成败”。内勤工作涉及到单证催收，缮制赔案，赔款领取等方方面面的工作，比较琐碎，就更需要我们细致认真。在工作中，我要严格要求员工，一丝不苟地做好理赔案件的档案管理等工作，并按照技术性、规范性、完整性和整洁性的要求缮制赔案，将严细的要求融入工作的各个环节，提高工作质量。

第五，服务创新，更好地满足客户的需求

首先，我们要尝试以方便客户为内容的服务创新。在业务受理的过程中，我们要大力推行首问责任制，实施综合柜员制。使每名综合柜员都可以独立完成出单、收款、接收理赔资料、缮制赔案及赔款支付的“一站式”服务，改变过去那种单一的服务方式，使我们的服务更具特色，更加方便、快捷和有效。其次，我们还要尝试以加快理赔速度为内容的服务创新。在理赔案件的受理过程中，我们要全面推行标准化的“简易案件快速处理办法”，确保案件及时得到处理。而且，在此基础上要延伸“立等可取”、“绿色理赔通道”、“限时赔付”等特色服务，对于凡是手续齐全，责任明确的案件，我们要立即进行赔案缮制等工作，使客户稍事休息，便可当场拿到赔款。

最后，加强沟通，提高工作效率

理赔工作不是客服部门独立完成的工作，需要和其他部门协调配合。所以在工作中，我们要与财务等部门多沟通。通过沟通，使相关部门进一步了解情况，明确责任，进而消除工作中的内耗，提高执行能力，进一步提高工作效率，实现工

作的顺畅衔接，以便更好地为客户服务。

同志们，面对浩瀚的蓝天，雄鹰选择了奋飞；面对汹涌的巨浪，水手选择了搏击；而今天，面对蓬勃发展的保险事业，我选择了拼搏和投入！由衷地希望，我，能够成为大家的选择！

客服服务话务员演讲稿篇四

尊敬的各位领导：

大家好！

我很高兴今天来竞聘培训主管的职位。非常感谢各位领导给了我向大家介绍自己，接受检验和挑战的机会。我将客观地说明我自己所具备的应聘能力，全面地论述我对于做好客服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的评判。

我可以毫不犹豫地告诉大家，竞争这个位置我起码有七大优势：

一、思想端正，心态积极

从发行部开展竞聘上岗以来，这几年的工作经历使我对岗位竞聘的认识从思想上有了深层次的理解，我们无论是否参与竞选，作为海峡导报大家庭的成员，关心我们部门自身的队伍建设是我们每个人最起码的职责，而参与更是关心的直接体现，也是面对报业发展形势下的自我挑战，只有敢于拿出自己的优势与不足，同大家比一比，看看你到底几斤几两，不论结果是成功还是失败，能够战胜自我就是很可贵的进步，平庸与退缩迟早会被前进的脚步所淘汰。

二、爱岗敬业、认真负责

职务与权力并不画等号，而与责任息息相关，作为部门主管既是领导决策的执行者，又是领导决策的参谋者。我不仅要带领本岗位员工努力完成领导下达的计划任务，还要对本部门的现状，问题和前景作出分析、预测和规划，为高层决策提供相关依据和报告。在今后的工作中更不会拿着“鸡毛当令箭”，而是既要做好自身的本职工作，又要负起整个岗位的责任。

三、严格自律、防微杜渐

竞聘是报社人事体制与优秀企业接轨的桥梁，竞聘是一种责任，竞聘是一种奉献，主管竞聘是主管岗位对报社的承诺。凡是都要从报社大局和员工的利益出发，以身正求公正，以公正换人心，做到严格自律，防微杜渐。

四、肯干勤学、适应性强

几年来历任发行站站长、培训主管、兼任客服主管等，对相关岗位的适应都曾挑战过。现在虽不能说对客服工作和培训工作的整合很在行，但我相信凭着个人现有素质加肯干勤学精神，定能克服困难，成为一个称职的培训(客服)主管。

五、善于团结同事，服务意识强

不论是外面的客户，还是内部的同事，都能做到对外服务和对内服务一样热情，对上服务和向下服务一样周到。

六、受过专业的培训和学习

曾多次参加“客服经理”研讨班的学习和ptt讲师班的(训练，对客服工作和培训工作有相关的专业技能知识。

七、熟悉培训和客服工作的现状及改善措施

1、客服工作方面：

从近几年的实践中体会到，当前客服工作应加强解决的是：“三点问题”。

突出重点：完善服务体系的建立和流程制定，以让我们的服务体系通过iso9000认证为今年工作目标。首先是配送流程的制定，只要把配送流程理顺，才能进一步提升服务质量，更好地做好多种经营的配送；其次是加大服务监督力度，迫使一线员工养成配送自检习惯，促进对错送、漏送的自我检查；再次延伸服务品质，变被动服务为主动服务逐层抽查。

注重特点：加强文化建设、开展服务知识竞赛、套报竞赛等、定期开展服务交流会议。

解决难点：主动深入一线站点进行辅导训练，对员工的培训不仅要注重言传、更要加强身教：“跟我来、听我说、学我做”。

2、培训工作方面：

培训工作是抓好发行团队的重要环节，培训是规范发行队伍及提高发行队伍素质的一种手段，同时也是规范制度和发行领导对发行队伍的指导及影响。当然，要做好培训工作不仅仅只是简单的说教，而要注意与年度战略目标相结合，尤其是在“古田会议”上提出的多种经营战略规划。我认为今年在培训规划的重点应放在以下四方面：其一是主抓站长、组长和骨干员工的培训，促进站点建立核心管理层；其二定期开展配送服务的培训，引导员工对开展多种经营重要意义的认识，并在各站形成制度化，而不是流于形式；其三是在不耽误正常工作的情况下轮番培训，滚动培训；其四是开展以老带新，以先进带后进，手把手的传递经验，心连心的培训交流。

由于这些优势，所以我觉得：“也许我不是最在行的，但我

是最专业的;也许我不是最优秀的,但我是最适合的”。如果组织信任,这次竞聘成功后,我既可迅速上岗,立即进入角色。

谢谢大家!

客服服务话务员演讲稿篇五

尊敬的各位领导、同志们:

大家好!我叫,今天我演讲的题目是《在服务中创造亮丽的人生》。

时光荏苒,转瞬即逝,一转眼,我加入运管队伍已经两年时间了。今天,站在这里,我感到无比的激动,我为自己是名运管工作者而自豪,我为我们运管人员守护的那份荣耀而感动。在交通飞速发展的今天“运管员”,它不仅仅是一种称号,更是重于泰山的责任。俗语说:“安全生产,重于泰山”,没有了安全,生命将失去保障,没有了安全,城市也将失去和谐,保障安全,市兴我荣。如今的安庆祥和美丽、激情飞扬、与时俱进;那是一种有你、有我有无数的人奋战在平凡的岗位上不断争当服务先锋、默默奉献的硕果。

在交通的站线上,有这样的一批运管人,他们是服务的先锋,是行动的榜样,是前进的标杆,他们凭着对运管事业的那份忠诚和热爱,凭着那份执着和争当服务先锋的气魄,演绎着平凡人生中不平凡的豪迈。是他们让我明白了运管人员高尚的使命,是他们让我体会到了争当服务先锋,奉献社会的神圣。

运政岗位,是一个普通而平凡的岗位;但在这在个岗位上,能让广大的车主、乘客、和企业满意,则是一件不平凡的事情。日日行,不怕千万里;常常做,不怕千万事,只要无数的我们立足本职岗位,争当服务先锋,铁杵亦能磨成针。

为保障运政市场健康和谐发展，他们以热忱为服务理念。他们的热忱不只是外在的表现，它是发源于内心，来自于你对运管工作的真心喜爱。“微笑服务、温馨交通”，他们始终保持愉悦的心情和饱满的精神，面带微笑，语言文明，仪表端庄，态度和蔼，办事快速，他们深知“和谐发展的核心是规范，优质服务的归宿是奉献”，把自己当作蜡烛，为运政事业而无私燃烧；把自己当作春蚕，为运政事业而吐丝结茧，他们热忱贴心的服务赢得了社会各界的赞誉。

两年前，我跟随基层交管站执法人员在公路上对营运车例行检查，遇到一辆超载和非法改装的货车，我们的执法人员上前示意他停车接受检查，可谁知哪位驾驶员下车后拒绝检查，更是对我们破口大骂，甚至大大出手，一旁气愤的我正要上前与他理论，身边的同事都拦住的我。然后，站长微笑的迎了上去，安抚他的情绪，耐心地和他讲解检查的原因和改装的危害，最后那位驾驶员终于意识到自己行为的危害性，积极地配合了我们的检查。事后我问站长，是什么使你在辱骂甚至暴力面前，仍能保持微笑，文明执法，他说，是宽容，作为一名运管人员只有有一颗宽容的心，站在对方的角度，想人民之所想，才能化解矛盾，排除安全隐患。

这就是我们的运管人员，他们以宽容为服务精神，以奉献为服务归宿。他们深知，生命的光辉不在于职业和地位是否显赫，而在于心中有没有为党、为人民献身的激情，运管人的工作是繁忙的，他们朝迎旭日东升，暮送夕阳西下，无论是严寒还是酷暑，不论工作日还是节假日，都坚守自己的岗位，为企业、为群众排忧解难。为了打击非法营运，他们忍受辱骂和威胁，在邪恶面前挺起了刚直的身躯甚至献出了宝贵的生命；为了源头治超，他们战严寒、斗酷暑，不辞辛劳；为了规范全市道路运输市场秩序，他们餐风饮露搞服务，披星戴月抓管理，默默无闻的奉献在工作岗位上。日复一日，年复一年，燃烧着激情，奉献着青春，用心血和汗水奏鸣着一曲曲奉献的旋律。

这就是我们的运管员，平凡而又伟大，是他们让我懂得了生命的价值在于奉献；人性的魅力在于服务，路慢慢兮其休远，吾将上下而求索，作为80后的我们，我将时刻铭记我们的服务宗旨，时刻鞭策自己不断努力，与众多的运管人一起为安庆这座美丽的城市撑起一片祥和的天空，让我们在为人民服务中创造亮丽的人生。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

客服服务话务员演讲稿篇六

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。是**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**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**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**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**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。

推荐阅读：

1. 农行分行我的服务故事演讲稿
2. 银行关于我的服务故事演讲稿
3. 2016农行我的服务故事演讲稿
4. 农行柜员关于我的服务故事演讲稿
5. 银行讲规矩有纪律发言稿

客服服务话务员演讲稿篇七

各位领导，同事们：

大家好！

在这个平均年龄不超过28岁的大家庭里，我排行老大，经历了从邮电到电信企业机制的转变，从原来的话务员、测量员、营业员到后来的180业务受理，直到现在的10086号业务处理，我亲身感受到“用户至上，用心服务”的服务理念，并一直用自己的实际行动证明着。

时代的步伐越迈越大，竞争也越来越激励。为了更好的服务客户，拉近企业与客户距离，10086号客服中心在大家的期待中孕育而生。新的班组，新的平台，新的技术，对于我这样一位老职工来说，无疑又是一项新的挑战。记得刚上10086号平台时，对于电脑的操作我是一窍不通，适应了以前单机和电报码的工作方式，现在徒然要进行电脑汉字录入方式，我头脑里一片空白。面对进与退的十字路口，在进行了激励的思想斗争之后，我毅然选择了继续战斗。为了适应新的环境，我不分昼夜的学习电脑知识和五笔，那时正值寒冬，白天上班时我认真学习操作及电脑知识，为了节约时间，吃饭就在食堂凑合着，晚上八、九点才离开机房，回到家后我又继续练习五笔录入直至深夜，由于长时间的目视电脑，眼睛酸痛，红肿，还止不住的流眼泪，经过一个多月的苦练，我终于能熟练操作平台，并且一分钟还能打四十多个字。面对取得的成绩，再看看因学习而变得消瘦如柴的身体，我在心理为自己祝贺，我战胜了自己，值！

10086号是一个大家庭，为了更好的工作，新生力量不断地充入进来。我作为一名老师傅，帮助新同志尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。由于这里是一个特殊的战场，有许多员工是直接面向社会招聘进来的，对于电信的一些业务知识相对来说比较生熟。针对这一点，我经常向她们介绍电信业务

知识，并主动把自己平时处理问题时遇到的一些典型案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中遇到的疑难问题向我请教时，我总是把自己多年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

10086号是企业与客户进行沟通的渠道。如何掌握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的中中之中，也是我们服务工作中的关键一环。于是我积极参加各种业务培训班自觉地学习相关服务技巧以及各项业务处理流程，来不断提高自己的业务处理水平，并将其有效地运用到日常的工作中去。在七月份的一天，我正在值中班，一位公话超市的机主徐先生来电反映：用户张先生在他的公话超市35__84上拨打黄女生的手机139__65，通话完毕后计费器上显示话费六十多元，但用户说拨打的是长途手机，不可能有这么高费用。可计费器上显示的号码是139__65，按国际长途收费，为此两个争执不休。听到这件事情后，我马上试拨了用户提供的手机号码，对于证实自己确实是江西的手机，与此同时又通知网络监控中心，得知该电话不具有国际直拨权限，于是就马上回复徐先生：已核实该手机确是江西手机，属计费器的原因导致计费错误，请按公话超市国内长途资费标准收取费用。但公话机主却说：“不行，你们要马上派人过来，六十多元钱，不查清楚不能让张先生走……”之类的。透过用户的话气，我感觉到他的气愤，于是即刻通知商户部负责公话的蔡师傅速去查看。不到十分钟，蔡师傅回电称，当他赶到现场时，机主已经叫了一群社会上的混混在那里，如果张先生再不交费就要动手砍人，双方僵持不下，蔡师傅和机主解释，机主并不理会。得知事情的严重性，我立刻与机主取得联系，并告知蔡师傅是负责公话超市的，此来是专门解决该事情的，而且该电话没有开通国际长权，是不可能拨通国际电话的，最后在我方的保证下：由我方作担保按国内长途收费，到月底为他打清单，如果这个电话是按国际长途收费的话由我方协调退费。徐先生这才同意按国内长途收取，至此该事情得到圆满解决。事后，我在心里着实捏了一把汗，如果我在哪个环节上慢了一拍，将会导致一场流血事件的发生，这无论对

于企业还是用户都将是一个不小的损失。

bpr流程重组后，10086号平台也由原来对客户单一的服务转型为营销服务。这对于我来说就提出了更高的要求，只有通过不断的学习才能适应新形式的要求。服务无小事，营销无大小，在平时的工作中，我抓住每一机会主动向用户推介我们的新业务，新产品。在今年二月份东城区沿316国道一段在搞开发建设，拆迁户比较多，而且为响应市政府的建设，这一段的线路改造也较多，因此多种原因导致用户电话不通，而该地段又是铁通与我们中国电信竞争激励的地段。因此不少临街的商业客户，他们都非常需要一个无时差的服务，时间就是金钱，他们连一天都耽误不起，因此他们对电话的修障、移机等时限提出种种要求。虽然我们的装移机时限是28天，修障时限规定的是48小时，但就这种“损失”的原因是无庸置疑就加在了中国电信的头上。其实，摘掉这项“帽子”的办法很简单，作个呼叫转移即可为移动客户提供无时差服务，本身就是中国电信在竞争激励的环境中提高服务水平、完善服务体制的要求。我们如能在用户办理移机手续时，向用户宣传呼叫转移功能，并问用户是否需要提供该项服务，是否需要把要移的电话转移到其指定的电话、手机或“小灵通”上，这样既提高了我们的服务水平，又方便了客户，还增加了企业的经济收入(转移呼叫产生的二次通话费)。而对于障碍早告户来说，为其做了转移呼叫，即方便服用户，减少了用户的损失，又缓解了企业与用户之间的矛盾。

10086号是企业对外的服务窗口。在这里，我们对外代表着中国电信，对内代表着电信客户。为了伴演好这样一个双重角色，我只有一方面认真学习电信公司的各项文件、方针政策，以及最新的宣传活动，将电信的各项服务标准落到实处；另一方面把平时接到用户的意见、建议中反映的热点问题及时向相关部门、相关领导反映，并做好全程跟踪回访，在工作中不断地充实自己，完善自己，才能真正做到急用户之所急，想用户之所想，将“用户至上、用心服务”的服务理念演绎得淋漓尽致。

谢谢大家！

客服服务话务员演讲稿篇八

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

首先，感谢各位领导给了我这样一个演讲锻炼的机会，我今天要讲的题目是服务必须做到人性化，医护人员爱岗敬业演讲稿：服务必须做到人性化。当我才到医院上班的时候，我是一名导医，本职工作就是服务，为所有来院就诊的患者服务。现在我转为一名护士，我原本以为我现在的本职工作就变为了为患者治疗，其它的就不用多管。然而我错了，我现在的本职工作不仅是一个项目，而是把服务和治疗都加在一起了。因为现代女子医院要在所有民营医院中脱影而出，那么需要的就是所有员工优质的服务。许多人都说服务只要从心做起，那样你就知道如何做好服务了。其实这听似简单，做起来并不简单，如何才能够从心出发把工作做得更好呢？培育人性化服务理念就是必须的。

如何做到医疗服务人性化？我院以深化医疗服务为重点，树立“以人为本”的服务理念，认真研究患者的医疗服务需要，不断转变服务观念，拓展医疗服务领域，在提供高质量医疗服务的同时，将充满人性的`关爱带给每位病员。

社会在不断发展，群众对医疗服务的要求越来越高，而过去许多医护操作要求更多体现在技术上，只强调标准化而忽视个性化和人文方面的内容，爱岗敬业演讲稿《医护人员爱岗敬业演讲稿：服务必须做到人性化》。要改革在计划经济时代病人看病是有求于医院的心理偏见，树立起主动为病人服务意识，把倡导“人性化”服务作为改善医疗服务、提高医疗质量的切入点，培育职工的人性化服务理念，使一切医疗活动符合“以病人为中心”的服务原则。以往，医院的许多

工作流程只考虑到医护人员的方便，忽视了病人需求。要把病人看成是一个整体的人，从生理、心理、社会、精神等方面考虑病人的健康行为，为病人提供医疗服务，为病人提供最适宜的就医氛围。

粉红色的墙，粉红色的床单、粉红色的被子、粉红色的护士服，使每位来院的患者有了家一样温馨。院内成立了体检中心，各体检项目均在体检中心内完成，并免费供应早餐，以便体检者在短时间内顺利完成各项检查。成立门诊服务中心，接受健康咨询，专门配置轮椅、担架、茶水桶及一次性水杯等；推行门诊导诊服务。采取“一站式”服务方式，开展多种类型、档次和形式的体检。对持有绿卡的患者实行挂号、就诊、检查、交费、取药、治疗、复查、会诊、预防、保健、康复“一条龙”服务。手术室全天候开放，缩短了术前住院日；医院床位实行统一调配，解决了有些专科病人住院难的问题。

随着生物医学模式向生物—社会—心理医学模式的转变，医疗服务的人性化越来越得到社会各界的关注。医院作为治病救人、救死扶伤的场所，理应是最有人情、最尊重人的地方。所以完美的工作要求我们全心投入，真诚相待，为每位患者做好人性化服务。

谢谢大家，我的演讲完毕！