

员工上台演讲稿(实用9篇)

演讲中的抑扬顿挫，相当于音乐中的节奏，音乐需要节拍，演讲也需要节拍，你应该让你的演讲充满节奏感，节奏就是你口头表达进度的度量。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

员工上台演讲稿篇一

大家好，首先作一个自我介绍，本人朱，现年xx岁，在工行营业部工作，中共党员，大专文化，助理会计师。我竞聘的岗位是个人客户经理。我是一名勤勤恳恳、认认真真一直在一线工作的员工。今天我怀着满腔的热情和强烈的主人翁责任感来参加这次竞聘。首先感谢行党委、行长室为我提供了这次展现自我的机会。随着改革不断的发展和推进，对我们每一位员工提出了更高的要求。我觉得我应该主动接受改革的洗礼。客户经理是一份富于挑战性的职业，我喜欢挑战，喜欢去面对未知领域。我决心以坚定的意志，执着的追求去挖掘人生的价值。勇敢地去接受未来营销活动中的每一次挑战。工行要生存要发展，靠的是我们每一位热血青年，因此，我决定来参加此次竞聘，展示自己。

客户经理制是改变银行过去等客上门的服务方式，以市场为导向，以客户为中心，从客户需求出发，营销银行产品，为客户提供全方位的金融服务，实现客户价值最大化的同时实现银行自身效益的最大化。个人理财业务是我行经营效益的一个新的支撑。将客户经理以竞聘的形式产生充分体现了行党委、行长室对该岗位的高度重视和寄予的无限厚望。作为新到岗位的人员要有一种吃苦耐劳和对市场的敏锐洞察力，去挖掘市场，不负众望。

- 1、有着较强工作责任心和进取心。

进行以来先后从事出纳、会计等岗位的工作，做到干一行爱一行，对待工作认真负责，出纳点钞获省行级能手，所办理业务无一重大差错□xx年被评为支行“优秀行员”。我总觉得作为年青人总该有点追求，改革的浪潮迎面而来，想回避是不可能的。历史的重任已经落在我们肩上，我们只有迎难而上，苦干实干，全面奉献自己。个人客户经理对我来说是个新的课题，但我相信我自己的能力。如果我能走上这一岗位，我将认真学习、虚心请教不断地调整自己，争做一名出色的客户经理。

2、具有一定的公关能力和良好的社会关系。

本人性格比较谦和，但从不畏首畏尾，具有较强的独立处事的能力。在自己生活中，处了不少的朋友，证券公司办公室主任xxx□如皋市xxx中心主任xxx□xx局xx分局局长xxx等等，和我都是很铁的。还有我的xx在xx镇政府分管招商引资工作，这也是一个有利条件。老家xx叶片厂副厂长朱xx是我家的老本家，关系相当不错。我xx的舅舅xxx现任xx县x长，曾在如皋工作，有时还是能提供一定的帮助的。我深信，在自己努力和多方面的支持下，我能出色了做好这项工作。

这次竞聘如果成功，我将竭尽所能搞好优质服务，挖掘市场潜力，争取优质客户源，全力拓展个人住房贷款及个人消费贷款市场。我的目标是：一年中个人类贷款xxx万。

尽快适应岗位转换。首先是业务技能的熟练掌握。这是关键，不能够熟悉业务知识，任何的服务和营销将无从谈起。更谈不上客户的开发。其次是营销的技能。在客户经理岗位上不单纯是优质的服务，更重要的是一种营销。我们每天都会面对许多形形色色的客户，要善于和他们进行广泛的沟通与交流，洞察客户的想法，为其提供满意的服务。“客户经理与客户的关系不仅是业务关系，更是一种人的关系；客户经理的服务要有创意，要走在客户的前面。”然后在这一理念的

指导下，通过对业务的学习和对市场行情的准确把握，为客户提供合理建议。而不能将与客户的合作停留在的“饭局公关”上。客户关系营销，是一种经营理念上的超越，反映了一种新型的营销文化，从本质上体现出了对“以客户为中心”理念的认同，而不是骨子里仍残留着“以自我为中心”的优越感，要真正体现银行对客户的一种人文关怀和对银企鱼水关系的爱护。这种营销，既立足当前，更着眼于未来。善待客户，就是善待自己；提升客户价值，就是提升自我价值。

员工上台演讲稿篇二

卡耐基说过：不要怕推销自己，只要你认为自己有才华，你就应认为自己有资格担任这个或那个职务。凭着这句话，也凭着4年的银行工作经验，今天我满怀信心和激情的走到演讲台上参加客户经理的竞聘，自信有能力挑起这份重担。

下面，我先简单的介绍一下自己。

我叫xx□xx出生，团员，现任xx银行xx支行属下网点xx支行现金柜员。我于xx年从xx市xx成人中等专业学校毕业□xx年进入港湾支行□xx年进入xx支行工作。

今天之所以走上讲台，参加竞聘，并非仅仅只是受到拿破仑那句不想当将军的士兵不是好士兵的名言所激励，更主要的是觉得作为一名有理想抱负和责任感的当代青年，一名有志于为金融事业建功立业的青年，我应该义不容辞地站出来，接受领导和同志们的挑选。当然，如果有可能的话，希望在新的岗位上施展才能，为推进建行事业的发展做出更大的贡献。

1、我具有较强的沟通、组织、协调能力。

我性格外向，喜欢和人沟通，语言表达能力较强。通过几年

来的锻炼，使我具备了较强的沟通协调能力。在办理业务时，我能够对各种应急事件和矛盾，做出及时、妥善的处理，对潜在客户我也能主动的上前沟通，及时了解客户的需求，并尽力满足客户的需求。因此，从沟通、组织、协调能力而言，作为客户经理，我可能算是一块可造之才。

2、我年轻好学，具有较强的学习适应能力。

我年轻，有活力，并且勤学好问，悟性较强。在实际工作中，勤于思考，善于钻研，十分注重在实践中不断丰富和扩充自己的知识体系，使自己很快地适应了不同的工作岗位的需要。自己虽然学历不高，但由于长期的学习积累，使我拓宽了思路、开阔了眼界，具备了客户经理工作所必需的丰富的理论知识和熟练的业务技能。我相信，拥有强烈的事业心、责任感和旺盛的精力，我一定能够全身心地投入到今后的工作中。

3、我具有严谨细密扎实高效的工作作风。

工作四年来，使我养成了良好的工作态度，培养了我严谨细密的工作作风，这些为我做好下一步工作提供了可靠的保障。

金无足赤，人无完人。在这里，我也愿意坦诚地把自己已经认识到的不足之处汇报给评委。那就是我年轻，处理矛盾的经验不足。我将充分依靠行里老同志丰富的阅历和经验，虚心求教，加以弥补。请领导和同事们相信，既然我自己能认识到这些不足，也就一定能努力克服，不断完善自己的人格。

1、真诚讲团结。

多年的工作经历，使我认识到同事之间，支持、谅解和友谊比什么都重要。在团结方面，我一定要摆正位置，正确认识和看待自己。在生活上多关心同事，做到多理解，多鼓励、多支持。努力把客户部的员工队伍带好，团结他们一道工作。

2、抓营销。

促进业务快速增长。我的初步设想是做好五个一。这五个一是，打牢一个基础，即业务基础；坚持一个中心，即以优质客户为中心；做好一篇文章就是做好优质客户营销这篇文章；筑好一堵墙就是筑好高端客户业务风险防火墙；达到一个目的就是要达到建设银行与客户的双赢。

3、做好服务营销工作。

在与高端客户的交道的过程中，服务营销已越来越显得重要了，怎么做好服务营销工作至关重要。为此，我将根据目前我行的情况，树立全新的服务理念。我们的所有工作都应始于客户需求，终于客户满意，一切服务紧紧围绕客户需求开展，并致力于提供超越客户期望的产品。一切服务先于需求而动，以优质的服务赢得客户，加强服务营销工作的重视程度，把服务营销提到一个重要议程。另外，我还将加大挖掘潜在客户的力度，培养自己和员工发掘潜在客户的敏锐性，为做好服务营销工作提高保障。

记得香港首富李嘉诚说过，他在用人方面不喜欢大材小用，也不喜欢量才适用，而是喜欢小材大用。因为大材小用纯属浪费，量才适用容易让人自满、使人懒惰，只有小材大用才有利于激发员工的潜能，促进工作的创新，从而达到事业和个人的共同发展的目的。如果各位领导、各位评委、各位同仁给我一个小材大用的机会，我将尽我所能，做好客户经理的工作！请领导信任我，考验我。

谢谢大家！

员工上台演讲稿篇三

大家好！

首先要感谢领导和同志们对我的信任，使我有机会在这里发表竞聘演讲，演讲题目是：勇挑重担，竭诚奉献，努力争当一名优秀的银行客户经理。

这次我竞聘银行客户经理有四个原因：

一是我有较好的工作业绩。我现年岁，大学本科文化，拥有xx金融理财师持证资格证，银行从业资格证，保险证，基金从业证，参加工作已有年，熟悉银行业务，努力为客户做好服务工作，完成工作任务，取得较好工作业绩，曾获得十佳服务标兵，分行业务竞赛全能三等奖，省建行十佳服务明星等荣誉称号。

二是客户优势，在客户基础上，工作责任心和使命感比较强。自从参加参加建行柜员工作以来，我始终干一行、爱一行，钻一行，精一行，求真务实，建功立业。经过自己近几年的努力，与广大客户建立了比较深厚的情谊，并且熟悉基层网点工作，可以说熟悉辖区情况，有一定的客户基础、人脉基础、和群众基础。

三是在事业面前有股闯劲。当前，我行正处于改革发展的关键时期。缩头不前不行，求稳怕乱不行，工作不怕干，要的就是一种敢闯、敢作、敢为的精神。因此我愿为农行奉献我的一切。相对来讲，知识面不广，管理经验不足是我的短板，但我想只要积极进取的思想不滑坡，只要踏实认真的行事风格不松懈，通过领导的指点和帮助，强化学习，就可以在不断实践的工作中提升自己的能力。

四是具有良好的快速学习能力、分析能力，能够快速适应各种工作环境。在湖东路支行我经历了标杆网点打造，高标准、严要求，历练了我，我的业务能力、综合素质都得到了很大的提高。

在工作中我始终坚持“学以致用”的原则，无论是在业务学

习中，还是在业务管理上，我都坚持走到哪里就学到哪里，向老领导学习。

谢谢大家！

员工上台演讲稿篇四

晚上好！

欢迎各位领导、各位嘉宾在年终岁末百忙之中光临我们xx化纤薄宴，本人向出席这天活动的领导嘉宾深表真诚的谢意！

朋友们，金龙摆尾庆硕果，银蛇待舞祈心愿。回眸依稀留下深深脚印的20xx年，是一个值得我们庆贺的年度，我和朋友们一样激动不已。中华民族在走向民族复兴的道路上，在20xx年的书页上写下了灿烂的篇章。祖国实现了上可九天揽月、下可五洋捉鳖的神九飞天与蛟龙潜水之梦；同年我们迎来了党的十八大顺利召开。无不胜数事例告诉我们，祖国正在强大、人民正齐奔幸福小康。

我们xx的发展得益于祖国强盛。同样在过去的20xx年，xx化纤自投产以来□20xx年也是值得载入xx发展史与圈点的一年。正由于各级领导的关心、承蒙各位朋友的支持与信任，给了我们xx至今乃至以后的发展动力。各位客户的真诚与信任，永久是我们增强发展信心的源泉；各位客户的关注与厚爱，始终是我们前行的动力，客户就是我们的生存基础。在那里我再次向你们表示感谢。

我们xx化纤在包括海内外客户的支持下□20xx年顺利完成了预期的销售目标，个性是外贸总额比上年度翻两番以上，与此同时公司的其他各项事业取得显著的成就。占地100亩的xx科技新厂区已与去年开始建设。公司抓住以科技进步、企业转型升级为基础；实施了以高速纺fdy产品为主导□udy□poy□dty

等多品种发展。企业成立了科技研发中心□20xx年12月，公司获得了国家级高新技术企业称号。企业经营业绩不断提升、管理方法不断创新。在各级部门的关心支持与各位客户共同努力下，科技、质量、安全、财务工作等管理上分别透过有关部门的评审，成为德清乃至湖州地区管理示范企业。公司在不断壮大的同时，也不忘回馈社会。虽然我们处于创业阶段，每一步都走的比较困难，但是，我们有着深深的社会情结，用心参与社会公益事业。

公司坚持以“汇你我智慧，成事业兴隆”的文化立企理念，党群工团工作扎实开展，去年公司分别被市县上级命名为“德清县礼貌单位”、“德清县先进基层党组织”、“湖州市劳动关系和谐企业”、“湖州市诚信民营企业”等荣誉称号。

我们的职责，就是不断提升自我，努力超越客户的期望。

我们的追求，就是以诚信为本，广交各界朋友，共享双方努力成果，诠释你我人生价值。

所以我们xx化纤将在以后的日子里，将以职责与追求秉承自己的企业文化，为在座的各位客户带给优质满意的产品。在公司发展上□20xx年我们将实施了新厂区前期建设，现厂区将实施新技术的涤纶母丝生产线等技改项目，在其它各项工作上将以优化管理出成效。“丝出xx□朋满天下”□xx将是你的满意选取。

朋友们，成绩只能铭记，梦想需要努力。让我们携手并肩，再接再厉，为共同发展谱写新篇章。

最后祝大家在新的—年里生意兴隆、万事如意、身体健康、合家安康、谢谢大家！

员工上台演讲稿篇五

三、展开固话印

值客户在各支局业务支出中的比重；

宣传单张。

七、要分外器重“零”次用户的激活事情，要凭据支局的现实环境，制定行之有用的营销政策，激活“零”次用户，造就用户利用德律风的风俗。

以业务支出同比正增长为第二方面美满渠道设置装备摆设，实验分类引导，进步员工实行力，促准确营销的程度。

一是社区司理渠道要加强维护目标达标、做好办事质量提拔，实验“分田到户，守土有责”，强化前端员工树立维护也是谋划、维护也是办事认识；将运维上风转化为营销上风。

“时机营销”。

二是业务渠道要加强业务员的业务培训及办事本领培训，进步业务职员“四力”（即自动营销本领、业务受理本领、办事亲和力、现场办理本领），加强业务营收款实时存行上划。

员工上台演讲稿篇六

大家好！

这天□xx举办迎新春客户答谢会，诚邀新老客户欢聚一堂，畅叙友情，共话发展。在此，我谨代表xx市向xx为政府、银行、企业带给交流平台表示衷心的感谢！向出席答谢会的各位领导、来宾、朋友们表示热烈的欢迎！

长期以来□xx认真落实科学发展观，以强烈的大局意识和职责意识，紧紧抓住支持地方经济发展这个中心不动摇，有力地支持了xx经济社会的快速发展。尤其是20xx年，累计信贷投放量超xx亿元，为xx经济社会的发展作出了用心贡献。

对xx20xx年的工作□xx是满意的。借此机会，我代表xx□对xx所取得的业绩表示衷心的祝贺！向辛勤工作的xx全体员工，并透过你们向全市xx业的同志们，表示崇高的敬意和亲切的慰问！

当前，随着xx海洋经济开发热潮的到来以及xx的确定□xx开启了以xx市、全面跨越新征程的宏伟篇章。加快发展、加速崛起，实现新跨越离不开xx业的参与和支持。各xx业要增强机遇意识、发展意识和作为意识，立足新起点、眼光长远，坚定发展信心，以更强的力度、更大的规模、更高的效率支持地方经济发展，为xx经济发展带给强有力的金融支撑□xx将一如既往的支持xx业的快速、健康发展，理解关心和支持xx业，帮忙银行解决实际困难和问题，进一步建立更加宽松的xx□xx关系，实现经济与金融的共同发展。我们相信□xx的未来必定会更加完美！

最后，在新年即将来临之际，向大家拜个早年，祝大家身体健康，万事如意！

谢谢大家！

员工上台演讲稿篇七

一、认真学习，与时俱进，树立市场观念、客户观念、营销观念，为全方位对客户服务打定坚实的基础。我计划这一年加强六项内容的学习。一是认真学习十六大报告，明确方向，领会精神，提高政治素质。二是强化对金融政策和法律法规的学习，为依法开展客户的经营管理业务。三是认真学习行里的工作安排，按全行的工作思路，创造性的开展工作。四

是取人之长，补己之短，学习借鉴同行、同业的有效经验和做法，拟定符合实际的工作思路。五是不断学习市场经济理论，研究和熟悉市场经济规律。六是学习经营管理理论，学习营销公关技巧，不断提高自身的组织公关能力。

二、认真履行客户经理的职责，积极拓展信贷营销，发展客户。广泛宣传农行的金融服务政策、内容、特色，热情向客户介绍、推荐行里的业务，使客户在了解我行的金融政策和服务的基础上优先考虑采用；并运用一切手段为客户提供综合性的金融服务，圆满完成各类基本业务的交易；挖掘客户潜在金融需求和潜在市场，为客户提供咨询和理财服务，行使金融顾问的职责，密切与客户的关系，更好地把银行产品营销和为客户服务两方面职责紧密结合起来。

三、分析研究市场，加强对客户的研究，建立客户资料档案，根据客户的实际状况，客观、公正地评价客户等级，不断调整服务措施，不断提高服务质量。广泛搜集客户资金、财务信息，捕捉金融需求信息和金融风险变化情况、收集、掌握同业对客户的竞争动态，及时反馈客户对银行服务的意见和建议等，为领导经营决策提供可靠依据；深入进行市场调研和分析，掌握辖区客户特点和结构，进行市场细分；比较分析各类客户市场的特点，对确定和调整全行的目标市场提出意见和建议；研究本行金融产品和服务的市场占有率、同业竞争能力、获利能力及市场渗透能力，提出改进本行产品和服务的详细意见。

四、以客户为中心，加强内部沟通与业务协调，提高服务效率。客户经理一方面代表整个银行与客户建立和发展关系，同时也积极协调银行内部的相关业务部门，共同为客户提供相应的金融服务或解决方案，督促业务部门在规定时间内答复客户要求，提高服务效率。在实际工作中要做到特事特办，急事急办，易事快办，难事妥办，靠特色服务赢得客户。

五、监控客户风险，注重对客户的日常管理，主动掌握客户

的思想动态、经营行为等，切实防范风险，提高经营管理水平。

1、保住客户存量，切实遏制用户拆机的势头，减少用户拆机流失。要加强对拆机的重视，加强对小灵通、固话、宽带拆机的挽留工作，落实拆机用户挽留规定，要落实拆机用户的挽留流程，要形成营业员、社区经理、支局长三条线人员的拆机挽留团队，营造社会氛围，千方百计做客户保持工作。

2、保住话务存量，一方面，我们要继续加大资费宣传力度，利用宣传巨幅、墙体广告、宣传单张突出电信资费的特点和产品优点，培育和纠正用户使用习惯。另一方面，要持续深化固话“家”文化的内涵，文化引领用户使用习惯，提升产品的价值。

1、要加快我们固话、小灵通、宽带、公话等传统常规业务的发展，2、要加快彩铃、短信、互联星空、来显、声讯五大增值业务的发展，以增量拉动收入的增长。

3、积极探索做好“转型新业务”在公众客户中的渗透。

三、实现“三个转变”，提升三种能力 实现“三个转变”：一是实现自身角色的转变。即由支局的具体基层管理者工作者向中层组织、管理者角色转变。既当指挥员，又当好培训师与服务员，更要当好战斗员。发挥整体优势，创造一个良好的、积极的工作氛围。二是实现思维方式的转变。从做支局长时的“上级交办，办就办好”的思维方式向“怎样去办，怎样才能办好”的主动寻求开拓工作新局面的思维方式转变，围绕市场经营中心工作结合实际制订分管工作计划，有安排、有检查，保证各项工作落到实处。三是工作方式、方法的转变。从原来等领导指示，靠上级交待以及支局提出问题的做法向积极、主动思考问题，做好月度、季度、年度计划和实施方案，根据实施情况、市场反映情况及时修正转变，另外要主动下支局做好市场调研，帮助支局解决经营发展中存在

的问题。提升三种能力：一是业务创新能力，要在熟练掌握各种电信产品的基础上，对竞争对手产品的状况也要有一定了解。达到能懂得市场营销学方面的一些基本理论，具有市场观念和竞争意识，熟练掌握一些营销技巧。要善于了解、分析消费者的各种特点，善于揣摩客户的消费心理。熟悉电信业务的操作流程。最后达到对目前企业的各种产品的全业务自由组合，在各自区域内灵活应用，并能指导支局如何做，做到什么程度。二是内部管控能力，为了完成任务，达成目标，必须通过工作计划、组织、实施、管控来实现。通过发挥团队精神来实现目标，管理不但有目标管控能力，更有对过程管控能力，也就是要有对每位员工的管控能力，管控好员工的时间进度，管控好员工的情绪，也要管控好自己的情绪。在内部管控能力中重点是对员工的管控（和员工的关系是协作的关系），其次是业务（流程）的管控。三是沟通协调能力，由于我们的业务非常复杂，一种业务（产品）牵连到多个部门和班组，有市场、技术、中层管理人员、业务支持及其他班组。有时上面的文件、通知等表达得不够清楚，甚至有时是不正确的，这时作为管理者，要做到承上启下的作用，基层的正确意见要向上反映，上级的要求向下贯彻。

四、处理“四种关系”，演好“四员”角色 处理好“四种关系”：一是与市场部的关系，进入角色、摆正位置、大事汇报、小事负责。二是与其它渠道的关系，分块负责，不留空白，谁主管，谁负责，急事急办，事后通气，分工不分家，协作不越权。三是与部属的关系，口内领导，口外指导。四是与支局的关系，由封闭经营，单打独斗逐步向开放、合作、共赢模式转变。演好“四员”角色，即是要继续按照分公司领导的要求，争当好管理者的服务员、战斗员、指挥员和培训员的四员角色。

五、突出“五方面”工作，提升公客整体经营管理水平 第一方面：创新经营模式，保住话音市场经营基本面 一是加快各项业务发展。以精确管理为切入点狠抓收入，加快业务发展（增量部分）。

2、抓固话市场的挖潜工作，继续组织实施对固话放号的市场排查工作，掌握潜在市场空间，有效地开展针对性营销活动，要加大“预付费固话”在外来人员集中地区的推广力度，加大新建厂房、商铺的跟踪，尽最大能力挖潜固话放号市场，要持之以恒做好打铁工作，在深挖市场潜力的基础上，充分认识到铁通用户就是我们的潜在用户，利用好“打铁”的资费政策，向对手要用户要收入。

3、加强对宽带市场的分析研究，灵活运用竞争性资费，狠抓宽带放号。要加大力度做好宽带业务在商客中的渗透率，加大打并策反工作，要充分利用好信息化建设的有利时机，要积极与电脑店、代理商沟通、联系，力争每新装一部电脑就发展成为我们的用户，为企业带来量收增长。

4、利用小灵通网优的机会，加快小灵通的发展，特别要总结“小灵通”团购的经验，摸清单位、厂场、学校情况，利用其对管理人员有通信补助的情况，想尽一切办法做好针对性宣传、营销，把其通信费补助转变成我们的小灵通用户。要加大力度推广“灵通200”以及“预付费小灵通”和校园租机业务。

5、做好公话市场规范管理工作。一是继续做好本地售卡直销渠道的建设工作，以主动防御策略挤兑外来卡，阻止外来卡的进入。二是逐步建立卡类市场价格管控体系，完善卡类业务考核体系，提高电话卡的属地化管理能力。三是做好“聚类”客户的客户服务与关怀工作，密切关注客户的消费情况。四是加强对公话终端通话费情况的分析，关注在非终端上产生卡类通话费的高端用户。五是加强“灵通200”业务的促销工作，主要目标是小灵通信号覆盖区域的驻地部队、工地、工矿企业及娱乐场所等用户群，挖掘放号及卡类消费潜力。六是加强公话终端的巡查和维护工作，完善公话终端维护管理制度。

6、加大力度做好增值业务的发展，加强来显用户拆机挽留工

作，并重点对无来电显示的较高端客户做针对性营销；利用彩铃的动感、时尚、宣传广告作用，做好公众客户“七彩铃音”的推广工作，要利用好“来显加彩铃”包月、包年优惠资费切实提高“七彩铃音”在客户中的渗透率。另要加大力度做好118968声动热线以及12121天气预报、114号码碍事通、12117电子日历报时等实用性短号码业务的宣传推广力度，从而增加企业收入。

7、开展项目营销，通过参与客户营销的公关工作，参与客户的业务介绍、演示、宣传、联欢和咨询活动。积极、主动为客户推介新业务、发展新客户，做好转型业务的发展，做好新增市场的抢夺。二是重视话务量经营，突出存量保持，应对市场竞争的手段、方法问题（存量部分）。存量严重流失、增量严重不足，仍然是公众客户所面对的主要问题。公众客户室将增强紧迫感、责任感，紧紧围绕县分公司关于保卫战、精确经营的部署，把握本地市场实际，迅速开展保存激增。重视客户保持工作，加大存量（签约）力度。

4、提升渠道营销服务能力，加强客户关怀，实施上门营销、派单营销；

6、加强营业人员主动营销、主动宣传意识和能力，要求营业人员一定要对每一位前来办理、咨询、交费的用户，实施主动营销，并针对性派发宣传单张。

7、要特别重视“0”次用户的激活工作，要根据支局的实际情况，制订行之有效的营销政策，激活“0”次用户，培养用户使用电话的习惯。第二方面完善渠道建设，实施分类指导，提高员工执行力，促精确营销的水平。营销渠道建设的目的是缩短与客户的距离、细心关怀各类客户、提高客户响应速度。公客室主要负责社区、营业以及社会代办渠道，为此我们应该从以下几个方面去努力：一是社区经理渠道要加强维护指标达标、做好服务质量提升，实行“分田到户，守土有责”，强化前端员工树立维护也是经营、维护也是服务意识；

将运维优势转化为营销优势。实现社区经理“三合一”的模式；抓社区经理营销系统应用，指导、培训、建立社区经理的骨干（核心）队伍，利用社区经理独立的工作方式和日积月累的客户关系进行维护中的“机会营销”。二是营业渠道要加强营业员的业务培训及服务技巧培训，提高营业人员的“四力”（即主动营销能力、业务受理能力、服务亲和力、现场管理能力），加强营业营收款及时存行上划的管控，确保资金安全，在营业厅忙时抽调一切可利用的力量（社区经理、支局长）到营业前台实行机会营销；营业窗口是我们的传统直销渠道，具有直接面对顾客等特有的优点，是其了解顾客信息、掌握顾客差异化需求的有效途径，要在不断完善功能、提高营业窗口人员素质、优化布局等方面努力，为客户提供方便及时的服务，使其成为我们与顾客互动的最好窗口；成为我们宣传品牌文化，展示品牌内涵，提高顾客认知度、培养顾客忠诚度的场所。三是要加强力度发展社会代办渠道，让社会上的能人智仕为我们的发展、收入添砖加瓦。在目前激烈的市场经营环境下，以劳动竞赛、员工渠道作为经营的有效补充，突出对代办渠道和“员工渠道”的针对性、有效性培训。四是要提高执行力：工作是做出来的，而不想出来的。再好的营销方案，如果不能得到很好的落实，也不会达到预期的效果。提高员工的执行能力，首先要以身垂范，保持乐观积极心态，将上级分配的工作首先细分，抓住重点，有计划、有步骤、有检查，面面俱到。另外要充分调动员工工作的积极性，关怀员工、做好员工之间紧密团结和配合的示范员和检查员，随时掌握工作的进展，各个环节是否协调一致，对开展得力的及时总结，推广经验，对落后的要及时提出有效的改进措施，有奖有罚，充分调动员工的工作热情。

第三方面：强化支局基础管理工作，提升营销、服务水平切实加强支局、班组基础管理和客户的关怀服务工作。一是认真做好原始资料的收集、完善；认真做好各项记录，特别是营销方面的记录。二是加快客户资料收集、整理、完善，进一步开展多纬度客户细分客户；加强一线客户经理的培训，切实加强员工营销议价能力，提升业务水平、服务水平和营销技巧，提高签约有效性；三是规范和落实对新发展客户和

老客户定期回访关怀制度，提高用户的感知度和忠诚度。四是加强对潜在、目标、签约客户消费习惯、心理和源头分析，为营销与生产提供正确导向。五是建立话务量异常预警机制（即流失预警），以客户一定时期的消费习惯为安全值，对出现异常情况告警，由专人对其进行监控和上门回访了解情况，对继续恶化的采取针对性解决措施。六是规范公众客户形态管理，对客户部分流失、零次、欠费、拆机形态变化进行分析处理，对每一种情况进行原因分析，针对原因制定最有效的方法，将针对性方法直接贯彻到营销一线，指导一线人员正确工作，同时形成持续改进的闭环管理流程。第四方面：强化三个层面的培训，突出帮促、督导、耐心、到位，促员工素质提升，打造一流的公客团队。做好三个层面的培训：公客室“管理团队”、基层管理者（支局长、班组长）、员工的培训。培训工作以培训公客室队员为切入点，以培训基层管理者为主线，以培训一线员工、后台支撑人员为辅的三个层面的培训使全体员工都能掌握寻找“客户”的技能、办法，从而解决员工生存问题，一是培训形式由集中、封闭式的培训向走出去，上门服务的培训转化；二是培训内容由“老师”讲什么，“学生”听什么，向“学生”要听什么，“老师”就讲什么转化；标准是讲清楚、听明白、做得来。培训形式：公客室“管理团队”坚持做到县分公司领导提出的当好培训员、战斗员、指挥员、服务员的“四员”角色，把培训作为带好队伍的根本。

员工上台演讲稿篇八

话务员对于大多数人来说，只是简单的传话筒，在我未接触这个职业之前，我也是这种想法，但当我真正做了这份工作后，对这三个字早有了更新，更深的认识。

刚进电信公司工作时，一切都是新奇的，我对面里所有的事物都充满了好奇，看着老话务员们熟练的操作和对用户的对

答如流，我羡慕不已，我以她们为我学习的榜样，开始努力学习各种业务和服务技巧，通过一段时间的学习和培训，经终于可以上机接听电话了，戴上耳机，坐在电脑前，我十分的激动，接到用户的电话，我回答的声音都有些发抖。

经过短暂的适应期，我可以独立接听用户的电话了，但这时我已经没有了刚进来时的激情和好奇，我们这里是24小时为用户提供服务的，所以我们上的都是轮班，这种轮班完全打乱了我的正常生活规律，有很多的话务员都因为吃饭不按时得了胃病，有很多有小孩的同事更是没有时间照顾家里了，当别人在吃饭时，我们是坐在电脑旁，当别人进入梦乡时，当别人过年过节全家团圆时，我们都是坐在电脑旁边为用户服务。

我们的工作就是用语言为用户解答各种电信业务，我们面对形形色色的用户，每天都可以听到用户的建议，发泄，评论，表扬，每个用户申告的问题都不一样，情绪也都不一样，我们都要用专业的回答让客户满意而归，用户打进电话就需要我们话务员为他们解决问题，对于我们来说要解决用户的问题，就需要利用大量的业务时间去补充自己的业务，积累自己的专业知识，还要不断向有经验的同事学习各种服务技巧，提高自己的服务技巧。

话务员是一个重复，枯燥的工作，我要以用户服务为中心，用热忱的服务接待每一个用户。

二：

日子过得真快，一眨眼的工夫，我在忙忙碌碌中不知不觉已平稳度过入职以来的第一个月，回首过去，展望未来，总结一个多月以来的经验教训，取他山之石，对于我而言，没有最好，只有更好。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，

首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程。牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，在实践中不断完善自我。

接听迅速。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己着想，迅速接听电话，为客户、为自己节省宝贵的时间。

礼貌用语。拿起电话的第一句应该是：“您好！”紧接着就必须报名自己的身份——“您好，某某公司，有什么可以帮助您吗？”当然与此同时最好通过客户资料，在通话中经常使用客户的姓氏尊称他。在与交谈时，可以及时稍微介绍新的业务。

“请您稍等。”在电话接听中，尽量少用。因为对业务熟练掌握的话务员会熟练的回答客户的疑问，既为别人又为自己节省了时间，又能解决问题而令客户满意而归，从而提升公司在客户心目中的地位。

定了演讲的成功与失败。

演讲稿像议论文一样论点鲜明、逻辑性强，但它又不是一般的议论文。它是一种带有宣传性和鼓动性的应用文体，经常使用各种修辞手法和艺术手法，具有较强的感染力。

演讲未必都使用演讲稿，不少著名的演讲都是即兴之作，由别人经过记录流传开来的。但重要的演讲最好还是事先准备好演讲稿，因为演讲稿至少有两个方面的作用：其一，通过对思路的精心梳理，对材料的精心组织，使演讲内容更加深刻和富有条理。其二，可帮助演讲者消除临场紧张、恐惧的心理，增强演讲者的自信心。

演讲稿特点

主要区别

演讲和表演、作文有很大的区别。

见的一种社会活动。

主要特点

第一、针对性。演讲是一种社会活动，是用于公众场合的宣传形式。它为了以思想、感情、事例和理论来晓喻听众，打动听众，“征服”群众，必须要有现实的针对性。所谓针对性，首先是作者提出的问题是听众所关心的问题，评论和论辩要有雄辩的逻辑力量，要能为听众所接受并心悦诚服，这样，才能起到应有的社会效果；其次是要懂得听众有不同的对象和不同的层次，而“公众场合”也有不同的类型，如党团集会、专业性会议、服务性俱乐部、学校、社会团体、宗教团体、各类竞赛场合，写作时要根据不同场合和不同对象，为听众设计不同的演讲内容。

第二、可讲性。演讲的本质在于“讲”，而不在于“演”，它以“讲”为主、以“演”为辅。由于演讲要诉诸口头，拟稿时必须以易说能讲为前提。如果说，有些文章和作品主要通过阅读欣赏，领略其中意义和情味，那么，演讲稿的要求则是“上口入耳”。一篇好的演讲稿对演讲者来说要可讲；对听讲者来说应好听。因此，演讲稿写成之后，作者最好能通过试讲或默念加以检查，凡是讲不顺口或听不清楚之处(如句子过长)，均应修改与调整。

第三、鼓动性。演讲是一门艺术。好的演讲自有一种激发听众情绪、赢得好感的鼓动性。要做到这一点，首先要依靠演讲稿思想内容的丰富、深刻，见解精辟，有独到之处，发人深思，语言表达要形象、生动，富有感染力。如果演讲稿写得平淡无味，毫无新意，即使在现场“演”得再卖力，效果也不会好，甚至相反。

首先，要根据听众的文化层次、工作性质、生存环境、品位修养、爱好愿望来确立选题，选择表达方式，以便更好地沟通。

其次，演讲稿不仅要充分体现演讲者独到、深刻的观点和见解，而且还要对声调的高低、语速的快慢、体态语的运用进行设计并加以注释，以达到最佳的传播效果。

另外，还要考虑演讲的时间、空间、现场氛围等因素，以强化演讲的现场效果。

第五、口语性

把长句改成适听的短句；

把倒装句改为常规句；

把听不明白的文言词语、成语加以改换或删除；

把单音节词换成双音节词；

把生僻的词换成常用的词；

把容易误听的词换成不易误听的词。

这样，才能保证讲起来朗朗上口，听起来清楚明白。

第六、临场性

演讲活动是演讲者与听众面对面的一种交流和沟通。听众会对演讲内容及时作出反应：或表示赞同，或表示反对，或饶有兴趣，或无动于衷。演讲者对听众的各种反映不能置之不顾，因此，写演讲稿时，要充分考虑它的临场性，在保证内容完整的前提下，要注意留有伸缩的余地。要充分考虑到演讲时可能出现的种种问题，以及应付各种情况的对策。总之，

演讲稿要具有弹性，要体现出必要的控场技巧。

主要功能

第一、“使人知”演讲。这是一种以传达信息、阐明事理为主要功能的演讲。它的目的在于使人知道、明白。如美学家朱光潜的演讲《谈作文》，讲了作文前的准备、文章体裁、构思、选材等，使听众明白了作文的基本知识。它的特点是知识性强，语言准确。

第二、“使人信”演讲。这种演讲的主要目的是使人信赖、相信。它从“使人知”演讲发展而来。如恽代英的演讲《怎样才是好人》，不仅告知人们哪些人不是好人，也提出了三条衡量好人的标准，通过一系列的道理论述，改变了人们以往的旧观念。它的特点是观点独到、正确，论据翔实、确凿，论证合理、严密。

第三、“使人激”演讲。这种演讲意在使听众激动起来，在思想感情上与你产生共鸣，从而欢呼、雀跃。如美国黑人运动领袖马丁·路德·金的《在林肯纪念堂前的演说》，用他的几个“梦想”激发广大的黑人听众的自尊感、自强感，激励他们为“生而平等”而奋斗。

第四、“使人动”演讲。这比“使人激”演讲进了一步，它可使听众产生一种欲与演讲者一起行动的想法。法国前总统戴高乐在二战期间的英国伦敦作的演讲《告法国人民书》，号召法国人民行动起来，投身反法西斯的行列。它的特点是鼓动性强，多以号召、呼吁式的语言结尾。

第五、“使人乐”演讲。这是一种以活跃气氛、调节情绪，使人快乐为主要功能的演讲，多以幽默、笑话或调侃为材料，一般常出现在喜庆的场合。这种演讲的事例很多，人们大都能听到。它的特点是材料幽默，语言诙谐。

员工上台演讲稿篇九

xxxx年一月十一日到增城市xxx豪园。这个大家庭里面工作，慢慢熟悉工作的日常事务。在工作当中我选择第一时间完成任务，在人际关系当中我选择部门与部门之间相互沟通合作，将工作做到最高效。以保证我们xxx房子的质量。

我的职位是客户助理，工作内容主要是验楼，收楼，跟工程。对于，怎样跟工程就是去验楼那时，主要针对“业主”对房子提出的工程质量问题，下单去装修公司或腾越公司，给保质期未过的公司派施工师傅上门去维修。这样的维修最重要就是要及时跟进，完成任务。这样一来“业主”才感觉到我们xxx的，“五星级的服务”态度。因为，对于这份工作的性质来讲就要及时把工程质量问题做到最好，以提高“收楼率”和“物业管理费”的收取。客户助理这个职位主要是针对以上的内容。

其次，特别在xxx这个大家庭里面工作每位员工都要不停地提高自身的心理素质。因为，这一行是服务性行业。无论做那一行也好，自身的心理素质高会给客户看起来是完全不一样的。这样一来也可以提高我们公司的业务水平。

再次，我们内部的员工还要熟读物业服务手册。这是公司最基本的要求，熟悉物业服务手册里面的内容以提高我们物业管理中心的业务能力。以提高我们的服务质量，体现出xxx的，“五星级的服务”态度。

最后，请领导批准我入职xxx这个大家庭！