

客服演讲稿 客服爱岗敬业演讲稿(优秀7篇)

演讲稿也叫演讲词，它是在较为隆重的仪式上和某些公众场合发表的讲话文稿。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的演讲稿模板范文，希望对大家能够有所帮助。

客服演讲稿篇一

你们好！我是来自客服中心，我讲演的题目是：《用心服务，情暖客户》。

身为一名农电职工，让我倍感光荣，同时我更深深地意识到自己肩上的责任之重。客户是我们不变的“上帝”；服务是我们永恒的主题。尤其作为服务窗口的营业员，更是代表着农电职工的形象，是架设在农电公司和用电客户之间的沟通桥梁。从进入客服中心工作开始，我就把全心全意为客户服务；之百用真情付出印在心里，体现在行动上。

客服中心是直接面对用户的窗口，我和我的同事们始终牢记“人民电业为人民”的服务宗旨，用实际行动践行着客户是“上帝”的服务理念。

今年4月15日，晚上快马加鞭11点，一阵急促的电话铃声把黑水供电营业所营业班长宋金海从睡梦中惊醒，对于这样不期而至的紧急电话，他已经是习以为常了。果然电话是黑水镇老爷庙村山嘴子专灌负责人打来的，由于他的自己疏忽大意，预付费购买的电量马上用完了，等待浇地的老百姓们都拿着铁锹在地头儿等着呢！任务就是命令百，群众焦急的心情驱走宋金海浓浓的困意，十多分钟他已经为用户在营业厅用预付卡充完值，骑着摩托车行进在插卡送电的山路上，地按时浇上了，客户满意了，而宋金海的辛劳也在客户的笑脸中得到

了回报。

这样的事情在客服中心还很多很多，常常是一个电话，把我们从梦中惊醒；一个电话，让我们停下手里任何事情，无论多累多难我们把客户的需要作为无声的命令。

在完全满足客户需求的同时，我们更进一步地倡导主动服务。今年5月，用电科长曲江得知富山宏达碎石厂准备增加生产线的消息后，立即协同有关人员主动走访。向客户介绍了新装、增容业务手续办理流程、业务资料清单、电价构成等详细内容，并及时与生产科、计量中心联系，以“一口对外，一条龙服务”帮客户顺利办完各种手续，保证6月15日，验收使用。宏达碎石厂索秀莲感动地说：你们的真情服务让无比感动，作为最好的回报，我们将永远是农电的用户。

金杯银杯不如百姓的口碑；金奖银奖不如用户的夸奖。面对成绩和荣誉，我们想到的是如何更好地服务；面对夸奖和满意，我们清醒地意识到这才刚刚起步。我们将以“八荣八耻”为镜，以服务客户为本，充分发扬于人无悔于尽心，于事无悔于尽力的精神，用更真诚的心，更炽热的情为客户服好务。

客服演讲稿篇二

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。

1、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个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。

2、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。

3、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。

4、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。

1、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。

2、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。

3、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，不令而行营大企身不正，虽令不从。”领导者必须培养正气，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！谢谢大家！

客服演讲稿篇三

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。

1、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个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。

2、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。

3、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。

4、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。

1、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。

2、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。

3、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。”领导者必须培养正气，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！谢谢大家！

客服演讲稿篇四

各位领导、各位评委：

大家好！

今天，能参加这次岗位竞聘演讲，我感到十分荣幸和激动，当然也不乏紧张。在此，我想说三个感谢：感谢公司提供的竞聘机会，感谢竞争让我站在演讲台上，感谢在座各位给了我竞聘的勇气和力量。

下面，我分四个方面进行竞聘演讲：

一、自我介绍 我叫，今年xx岁，2019年—2019年任样板间接待员，主要从事管理样板间物品，接待看房人员。2019年4月至今在总部前台工作，主要从事会议服务，接待客户，负责领导办公室的卫生。特别在会议服务接待工作中，我能做到吃苦耐劳，勇于创新，积极向上，并把自己融入团队当中，与同事们密切协作，具有较强的团队精神，自身工作能力有了明显地提升，服务意识明显增强。

二、岗位认识 前台是公司总部中的一个重要部门，它主要承担着以公司房产的实际销售为中心的一系列工作。同时，前台还是公司业务活动和对客服务的一个综合行政部门，起着极为重要的作用。前台作为公司的窗口，是公司对客户的第一印象。我们应该保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客户，让每个客户走进公司都会体验到我们的真诚和热情。

三、竞聘优势 在前台工作将近一年时间，我感到自己已经适应了这个工作岗位。工作当中，我很敬业，责任心强。对工作做到周到细致，对客户热情大方，讲文明，懂礼貌。无论在哪个工作岗位，都能做到勤奋工作，干一行，爱一行，专一行。积累了工作经验，增添了自信，享受到工作中的快乐。今天，我觉得自身竞聘的三个优势是：一是自信、二是能力、三是经验。我认为，自信是前提，能力是基础，经验是保障。

四、工作思路 如果我能继续留在这个岗位，我将一如既往地

把自己的本职工作做得更好。1、爱岗敬业。既然选择了这个特殊的工作岗位，就要热爱前台的工作，相信用自己的热情和爱心能把前台的工作做的井井有条。2、注重仪表。穿着自然大方得体，面带微笑，语气平和，维护公司良好的形象。3、熟悉业务。在客户问到公司业务时，有问必答。坚持做到诚信、礼貌、把本职工作做到位。4、提升能力。选择这份工作，我很幸运和骄傲，我将会继续在这个岗位上积极进取，努力工作，为公司的发展壮大尽自己的一分力量。

各位领导、各位评委：我关注竞聘结果，渴望成功。无论结果如何，我都会以积极的心态去面对今后的工作。

谢谢大家！

客服演讲稿篇五

各位领导、各位同事，大家好！

很高兴能有这样的机会和大家在一起畅谈工作中的一些感想和体会，我汇报的题目是：在平凡中耕耘自己。

我叫××，是××××公司客服中心的一名受理员，自××年从事该项工作。刚到客服中心工作时，我认为做好客服工作是件很简单的事情，“不就是接电话嘛，有什么大不了的”。但是，随着工作的不断深入，在分公司对客服工作的高标准、严要求下，面对千千万万不同用户各种不同的问题，我深深地感觉到自己原来的认识是多么错误和幼稚。××××客户服务中心并不只是接电话、听听用户投诉那么简单，它是体现××形象和声誉的窗口，是塑造××品牌、赢得更多市场的平台，也是解答和解决客户每一个问题的服务站。肩负着如此重要的责任和使命，我清楚地知道，作为一名客服受理员，不但要有良好的职业道德，还必须具备熟练的服务技能。

为了达到这个目的，从那时起，我就暗下决心，要从工作中的每件小事做起，把业务做到最好最精，赢得客户的信任。为此，我积极参加岗前学习，认真钻研《中华人民共和国电信条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《××客户服务行为规范》、《用户申诉管理办法》、《话费争议处理办法》等服务条例、流程和标准；自觉参加分公司举办的《商务礼仪》、《××各项业务资费标准、使用方法》、《电脑和互联网基础知识》、《简单故障处理》等培训班。并虚心向有服务经验的同志学习，不断提高自己的服务水平，立志达到“一口清”、“问不倒、考不倒”。近两年来，通过学习和在工作中的实践，我写下了××页近××万字的学习笔记，并总结出了客服工作的“四多”、“十要”。“四多”就是：“用户的需求多问一句、用户的难题多想一点、用户的不会多说一次，用户的不快多管一事”；“十要”就是：“一要嘴巴甜、二要微笑诚、三要动作轻、四要脾气小、五要肚量大、六要少讲客观理由、七要行动快、八要效率高、九要观察勤、十要脑筋活”。

(……举一实例说明工作的热情与认真)。对用户的“四多”、“十要”，使我感受到做一个××人的自豪与骄傲。

把用户作为镜子可以正视自己，把意见作为鞭子可以驱动自己，只有用户满意了，我们的工作才能算完成。两年多的工作，使我深深地爱上了客服受理员这一岗位，并在服务用户、塑造××形象中，实现了人生价值的提高。我知道，我的成长离不开用户，因此，我要在平凡的客服岗位上，耕耘自己，回报用户。为了达到这个目的，我一直把“用户的需要作为我的工作方向，用户的满意作为我的工作追求”，并在日常的服务中做到“三个坚持”：坚持把感情融入服务；坚持“多问一句，多想一点，多说一句，多管一事”；坚持“服务上讲求优质，责任上讲求尽职”，把为客户服务作为自己工作中的最大快乐，以真情打动用户，以亲情感动用户，通过服务实现自己的人生价值。

(……再举一个实例来说明自己在工作中的真情)

一分耕耘一分收获，我的辛苦付出不仅为××、为××公司树立了良好的形象，也获得了用户的肯定，成为用户信任的朋友。去年大年三十的晚上，刚好轮到我值夜班，听着外面的爆竹声声，想到不能陪伴父母吃年夜饭时，心里不禁有些伤感，就在这时，我的同事将一个话筒递给了我，说有人找。我一听是一个男人的声音，他说：××号小姐，你好！我是你们的用户，多次得到了你的良好服务，我一直铭记在心，今天打电话来也没什么事，只是想和你说一声，你们辛苦了，大过年的还要为我们这些老百姓服务，真是太感谢你们了，祝你们新年快乐！说实话，那一刻，我真的好感动，我觉得自己的辛苦没有白费，用户其实是理解我们的，我们不要把他们的反映问题、提出建议看成是给我们找麻烦。正是这些用户的问题、建议，使我们看到了自己缺点和工作中的不足，正是他们的意见，使我们在提高服务质量、参与市场竞争中找到了努力的方向，也正是他们的“不满意”，促使我们不断改善服务品质，在激烈的市场竞争中站稳脚跟！

客服演讲稿篇六

大家好！

我叫xxx□我的竞聘目标是：客服组长。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会！此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽己所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

今天的演讲题目是：责任，请扛在肩上。内容主要分为三个部分：一、客服存在的问题有哪些？如何解决？二、我的优势。三、我的任职目标以及主要工作思路和措施。

1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。，还有很多人服务规范用语不规范，，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。个人简历如何解决呢？建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

如何改善这个呢？首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的时候，会和大家分享！

心态：我从20xx年开始做客服服务，这些年里面积累了很多经验，以前看的人会很害怕，当我自己有了这个能力的时候，我对待顾客我是非常有自信，我是一个专业的导购师，每次顾客回访的时候，夸赞我们的服务以及能力的时候，这个是最开心也是最自豪的。

客服专家：在20xx年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。热门思想汇报然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

培训和帮带：很多时候，我们的思维都局限在常规思路里面，每个员工未来在客服岗位的好与坏，对于我来说，我有着责任，我要扛起来，并带好团队向前进步。

说完优点，我想简单谈一下我的缺点：我的学习能力还不够。今后我要给自己制定短期学习目标和长期学习目标。

任职目标：

- 1、使我们小组的每位员工都能够充分发挥自己的优势和长处。
- 2、与其他小组形成工作上竞争的良好状态。
- 3、形成学习为主的小组氛围。

为完成这些目标，我准备按照以下思路开展工作：

- 1、管理好自己，要成为一个优秀团队的管理者，自己在各方面一定要做的最好，是团队的榜样，把自己优良的工作作风带到团队中，影响到每一位团队中的成员，用真诚去打动每一位成员加强自身专业能力，在业务知识方面多学习，能指导组员工作。
- 2、管理和沟通方面：我会及时总结日常工作，不断反思，对本部门的现状，问题作出分析、预测和规划，反馈给相关部门并提出有效的意见及建议，为高层决策提供相关依据和报告。做好跨部门间的沟通，本部门内的沟通，员工工作中的问题、思想动态等等。
- 3、在团队中建立好学习和培训工作，结合公司的文化把自己的工作技能运用到实际工作中，传授给团队中的每一个成员，在团队中培养良好严谨的工作作风。

以上就是我个人的竞聘组长演讲，希望能和各位朋友分享！

请再次允许我以那首名字叫《责任》的诗结束：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

客服演讲稿篇七

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，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了整整三年的时间。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。

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的整体作用的发挥。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。公司给我当班长的机会，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

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。