

# 2023年护士节演讲比赛演讲稿(精选10篇)

演讲作为人类一种社会实践活动，它必须具备以下几个条件：演讲者、听众、沟通二者的媒介以及时间、环境。那么演讲稿怎么写才恰当呢？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。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇一

一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他

人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇二

大家好!我是来自\*\*\*银行的大堂服务人员\*\*\*。我很荣幸能够有机会向大家展示自己。今天,我的演讲题目是《服务树形象,奉献促发展》。

还记得两个月前,刚毕业的我通过公开招考,过五关斩六将终于被\*\*\*银行录用的时候,我的心情被欢欣鼓舞和忐忑不安所充溢,为自己的努力终于得到认可而兴奋,为对自己即将面临的工作一无所知而心怀忐忑。

经过短暂的岗前培训,为了让我更直观的了解银行工作,为下一步做好柜面服务工作打好基础,行领导安排我暂时负责银行的大堂接待工作。

就这样,我成为了\*\*\*银行的一名大堂接待工作人员。说实在的,刚开始,因为对大堂接待工作的重要性认识不够,我曾感到过委屈,认为自己作为一名大学生,应聘的职位是柜面服务,却被安排从事没有一点技术含量的大堂接待工作。

然而,等我真正开始了自己的大堂接待工作以后,我的观念发生了彻底的改变。实际上,银行的大堂才是客户与银行接触的第一道关口,也是客户了解银行的最直观的窗口,客户对银行的第一印象可以说都是通过大堂接待服务来获取的,因此大堂接待人员的形象和文明的用语以及得体的举止都是银行形象的直观体现。

于是,我开始发扬自己上学的努力认真的劲头,不断的学习银行接待的礼仪知识和银行的相关规章制度,每天穿着规范的制服,以落落大方的举止、文明得体的语言和热情真诚的

微笑真诚的接待着每一个客户，耐心的解答他们提出的每一个问题，让他们享受到宾至如归、如沐春风的优质服务。

回顾这两个月来，自己从一名初入社会的稚嫩学生开始逐渐融入\*\*\*银行这个大家庭，接触到了很多人，也面临解决了很多事情，也学到了很多东西。在老员工的身上我学会了以一丝不苟的态度对待来工作，学会了以乐观豁达平和的心态来对待平凡的工作岗位，在日复一日的迎来送往中感受到了服务的魅力，在不厌其烦的答疑解惑中诠释了“以客户为中心”的真正内涵。我也由开始的委屈、疑问，胆怯到得心应手、游刃有余的处理工作中遇到的一切。看到客户满怀希望而来、满载满意而去的表情和他们因为我的一句耐心的解释和善意的建议而得到意外收获时的喜悦，我的成就感油然而生。

在两个多月的实践中，有太多的细节打动了我，有许多的小事都让我记忆犹新。还记得有一次临近下班，一位老大爷走进了银行，刚准备向我咨询的时候却突然倒了下去，当时我被吓住了，但是在经过一刹那的慌乱之后，我马上拨打了120急救电话，并一路护送将他送到了医院，并及时帮助他联系到他的家人才在晚上拖着疲惫的身体回到家。原来，那位老大爷是心脏病突然发作，如果不及时送医就会有生命危险，我的当机立断为挽救他的生命起到了重要的作用。当老人的亲属带着锦旗和感谢信来到我们银行的时候，我从他们感激地目光和领导同事赞许的眼神中收获了无法比拟的满足感和成就感。

很快，两个月的大堂接待实习期就快结束，因为在工作之余自己不懈的努力和利用工作间隙认真向从事柜面服务的老员工学习，我即将结束自己的大堂接待工作，成为一名柜面服务人员。如果说刚刚进入\*\*银行的时候，我对自己将要从事的工作的理解是片面而肤浅的，那么如今，我的工作经历让我的体会已经真切而全面，那就是“以服务树形象，以奉献促发展”。古人云：路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。我

深信，我们\*\*\*银行将以科学完善的管理机制、优秀的企业文化、全新的高收益产品、优质的贴心服务成为大浪淘沙般的金融市场的胜利者！我也将以自己的最专业、最高效、最真诚的服务树立银行的正面形象，实现自己的人生价值！谢谢大家！

## 护士节演讲比赛演讲稿篇三

尊敬的各位领导：

晚上好。

我叫董素娟，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。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇四

尊敬的各位领导、各位同仁：

我来自\*\*信用社，今天能在这个时刻在这个地方当面向各位领导作个思想汇报，与同仁们交流思想体会，我感到十分荣幸。在这里我代表我们\*\*联社向提供这次机会的市办领导表示衷心的感谢！

工作一开始就不断有人问我，你为什么选择信用社？是啊，我为什么选择她？其实几个月来我一直在反复问自己相同的问题。我不知道该怎么回答，但我知道咱们的农村信用社深深扎根于广大的农村沃土，致力于农业的发展，成为紧密联

系农民的金融纽带。农村信用社不但有辉煌过去，而且在目前的新农村建设中正发挥着其他任何金融机构都无法比拟的巨大优势和作用，况且咱们\*\*农信系统在全省乃至全国的银行业都是有一定影响的。一方面，作为个人，我们要追求和实现人生的理想和价值，另一方面信用社已经为我们提供了可以大有作为的广阔天地。我为作一名信合人而骄傲，更为作一名\*\*信合人而自豪！我觉得，自己选择了信用社，就像春雨选择了庄稼，蜜蜂选择了花朵。实在地说，这是明智的正确选择！

人是追求向上的，农信社是追求发展的。我选择了她，她会不会选择我？我该怎样做？想来想去，只有一条：爱岗敬业！简单地说，就是要在思想认识上强化“我是信合人”的新理念，在业务水平上体现“我是信合人”的高素质，在日常生活中履行“我是信合人”的严要求，社会交往中树立“我是信合人”的新形象。

那么，怎样在思想上强化“我是信合人”的新理念？我知道农村“信合”这个职业的神圣，知道“信合人”这个称号的光荣，更知道职业和称号后面的意义重大，责无旁贷。前不久参加咱们联社系统的军训，我更加深刻地感受到：只有时刻绷紧思想这根弦，才能把信用社的经来念；只有处处纠正思想上的偏，才能保证信用社的经营安全无风险。作为“三农”的贴心人，只有把农民当成衣食父母，农民才会捧出心来支持咱；只有把顾客当上帝，顾客才会把钱拿出来交给咱。其实思想上的保持并不难，我们在吃饭时想想碗里的饭是谁给的，这舒适的生活是谁保障的，离开信用社我们的这一切还能不能实现？进而在每月领工资的时候再想想自己这个月有没有好好干，又做出了多少贡献？等等。这样不断地反思，我们就能不断地坚守为信用合作事业奋力拼搏的信念！

怎样在业务水平上体现“我是信合人”的高素质？我们的服务对象主体是广大农民，正因为他们在总体上文化素质较低，更需要我们有更高的业务水准、更实的工作作风、更细的工

作步骤，更大的工作气力为他们提供更周到的服务。我们不能满足于能提供服务，而要求自己能提供更高层次的服务。我们要不断地熟悉新业务、新制度、新办法，不断学习，充实自己，熟悉经济，熟练地掌握各项专业知识的和业务流程，在实际工作中学习成长，真正成为行家里手。业务水平高了，农民都称赞，咱们有笑脸，谁的生活都美满。

那么怎样在日常生活中履行“我是信合人”的严要求呢？“信合人”不是说的，是要做出来给人看的，是要表现出来能够示范的。“信合人”这个词背后凝结了很多的严要求、高标准，渗透在我们工作和生活的方方面面。平时我们要养成好的工作和生活习惯，让习惯把我们带向明天；我们要学会善待时间，要让宝贵的时间转化为金钱；我们要学会适应挑战，在能在挑战中不断向前；我们要能踏实苦干，在苦干中创造工作的亮点；我们要能从小事做起，让小事成为大事的起点；我们更要学会拒腐防变，能够迈得过金钱、荣辱和人情关；我们也要善于思考，学会思辨，尽量对工作有关的事都能作出自己独立的判断。

怎样在社会交往中树立“我是信合人”的新形象呢？信合工作需要我们跟社会上不同的人打交道，需要我们在不同的场合宣传我们的金融服务产品，在不同的谈话中传递我们的信合精神，在不同的迎来送往中传播我们的信合理念。在农民眼中，我们就是他们的致富后盾；在工商户眼中，我们就是他们的“加油站”；在机关干部眼中，我们就是经济建设的生力军。我们每个人的一举一动都时时处处关切着咱信合的社会形象。所以我们要和他们多联系，常沟通，处处展现一个信合人的新面貌；要向他们勤学习，建立关系，时时折射咱们信合企业的新理念。总之一句，我们的人到哪，信用社的影子就随到哪。

各位领导，各位同仁，可以说在目前的市场竞争和体制改革中，我们的工作还只是刚起步，咱农村信用社的阶段性发展也只是刚开局。我相信，我们一旦以信念和行动选择了信用

社，信用社就会对我们张开拥抱的双臂，提供广阔的天地，全力再造一个全新的我和你。让我们携起手来共同地流汗出力，为我们共同的信合事业再开新局！

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](#)

## 护士节演讲比赛演讲稿篇五

大家xx好，我是营业部的xxx□十分荣幸能站在这里发言。目前，银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务与品牌的竞争。在刚刚过去的一年里，我行高度重视员工优质文明服务的建设，不仅举办了讲座、研讨会，更是把优质服务纳入了员工考核。今天我要讲的就是“优质服务，从‘心’开始”。其实，我们很多员工都知道应该怎么做才是优质服务，关键就在于服务的意识和员工的自觉性。

首先，我想跟大家分享一下，我是如何树立服务意识的。我们很多人都知道银行业是一个服务行业，但是却很少有人把银行柜员和饭店的服务员、卖衣服的导购联系在一起。我想大家都去饭店吃过饭、点过餐，也都遇到过迟迟不上菜、服务员态度差的时候，碰上这种情况，大家心情都不会好，甚至会训斥服务员。那大家换位思考一下，我们的客户其实就



是来接受服务的，不过是承载服务的载体不同。如果客户接受的服务“味道”不对，等待时间太长，心情肯定不会好。

如果再碰上一副臭脸孔，肯定不会满意。其实，在碰到难缠的客户时，我都是把自己想成被我训斥过的服务员，想想如何让自己满意，我也就清楚该怎么做了。

其次，就是如何提高优质服务的自觉性。其实，很多时候，我都是从风险的角度看待服务。可能很多人都不重视服务，但作为银行员工，我们都很重视风险。

我们柜员每做一笔业务，都要考虑服务风险，这种风险不同于操作风险、市场风险等，更多的是我们银行员工自己来承担，是与我们自身密切相关的一种风险。柜员忽视了操作风险，会导致违规操作，会有罚单。同样，我们如果忽视了服务风险，会有客户的不满意评价和投诉，也会减少我们优质服务的考评工资。

所以，大家如果把服务放在风险的高度上，慢慢的，就像办业务的流程一样，成了一种习惯。美国一位著名的银行家曾经说过一句话“钱钞是一样的，不管它从哪家银行取出来，区别在于那些数钱给你的出纳员。”随着我们金融业的发展，银行的市场营销越来越被重视，而营销的关键在于竞争能力。服务品质势必会成为金融机构竞争能力的核心所在！全面提升服务品质是创造无法模仿竞争优势的唯一道路！品牌的塑造在于营销，而银行业的营销在于服务。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇六

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

我叫xx，今年xx岁，x年x月x年x月在支行工作，是一名普通

的综合柜员。今年x月份调任支行主管柜员。

首先感谢总部举办这次服务演讲会，给我一次学习、交流经验的机会，更感谢领导、同志们对我的信任和支持，让我站在这里，给各位汇报我的优质服务。今天我演讲的题目是：真心服务无止境。

x年x月x日是我终生难忘的日子，刚刚离开校园的我，带着青春的激情，带着美好的梦想，带着未来的憧憬，我走进了xx银行。同学们纷纷打电话祝贺并羡慕地说“你成为一名白领了，祝你事业有成”。上班第一天，爸爸语重心长的说“选择xx银行，就选择了成功，努力工作吧！爸、妈支持你！”

穿上大方整洁的工作服，坐在宽敞明亮的柜，抚摩着胸前“xx银行”的胸卡，一种自豪感油然而升，心中的喜悦难以表达，真想对所有人高声地喊：我是xx银行的人。

常言说的好，干一行、爱一行。既然选择xx银行就应选择奉献。我是一名刚参加工作的新兵，从上班的那一天起，我就下决心我要努力工作，用心服务，以优质高效的服务做一名优秀的xx银行人。

细节决定成败，细微之处见真情。我暗下决心，认真学习业务知识、业务技能、提高服务质量、服务水平。从一点一滴的小事做起。不会忘记下班后练习打字、输小键盘手上磨成茧，练习点钞、扎把纸条割破纤细的手指，早起背诵操作流程、规章制度塞满了我的记忆。练技能是艰苦的，业务技能的提高是快乐的。凭借着我的毅力和辛勤的汗水，我终于熟练地掌握了业务技能、服务技巧。在支行每月办理业务都在3000笔以上，业务办理速度高于网点平均水平1倍以上，客户满意率100%，零投诉，零差错。受到了同事们的赞誉和客户的信赖。

我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我在接待每一位客户时都努力做到有礼、有节、有度，处理业务规范，让客户感到和谐、友爱。“客户是衣食父母”的理念在我心中已深深的扎根。只有用真心服务，才能赢得客户的信赖。只有用真心服务，才能让客户有家的感觉。只有用真心服务，才能在激烈的竞争中立于不败之地。对客户我实行了差别服务和温馨服务。今年三月份，有一个年轻人急匆匆来挂失，我核对证件发现不是本人，金额十几万元。我告诉他挂失需要本人，年轻人很为难的说，父亲急病住院了，不能来办理业务，请求帮忙办理。一边是制度的要求，一边是客户焦急期待的眼光。我告诉他下班后我去医院找老人按个质押可以办理挂失业务。当我冒着风雨，浑身湿淋淋出现在病房门口时，客户流下了激动的泪水。精诚所至，金石为开，我的温馨服务和诚意深深的打动了客户，他不但把自己的钱存入我行，又介绍亲朋好友把钱从他行转入我行。累计存款近百万元。真心服务换来了客户的支持信任，换来了丰厚的回报。让我又一次感受体验了真情服务的魅力。

“优质服务”说起容易做起更难，要想做好，必须有持之以恒的恒心，必须有付出，曾经为客户的不理解流过委屈的泪下，曾为辛苦的工作发过唠叨。但是，我一直认为服务面前没有折扣，没有怨言，只有永无止境。

我把自己的情感投入到一招一式、一人一事的服务中，我把自己的时间奉献给了xx银行的事业。可是却忽略了生活，忽略了亲人。人人都说女儿是妈的小棉袄，但是我觉得我亏欠父母的太多了。我经常对爸妈说：“爸妈，等我工作稳定了，顺利了，好好孝顺你们。”“子欲养而亲不待”，父母垂垂老矣，又有多少时间可以去等待我实现自己的承诺呢？我哥在外地工作，很少能回家来，能陪在父母身边的只有我。今年x月初x日是我一生的遗憾，是妈妈xx岁的生日。也是支行临近开业的日子，我在忙碌地筹备着开业的事。心里非常想请假

回去给妈妈祝寿，可看到有一大堆工作还要做，请假的话到嘴边又咽下去了，我只能给妈妈打电话祝福她。当我听到妈妈非常理解地说：“别回来了，要以工作为重，好好工作”。听到妈妈的话语，心里难以平静，泪如雨下。我知道，妈妈多么希望我能回家给她过这个生日呀！谁人无父母，谁人无亲情，可是面对不能停顿的工作和疼爱我的父母，我只能说，忠孝不能两全，爸妈原谅女儿的不孝吧！女儿努力工作，以优异的工作成绩来回报您们吧！

亲爱的同事们：工作是美丽的、快乐的、幸福的，只有在充满激情、热情的.工作中才能真正体会人生的价值，创造精品网点，打造一流银行是我的追求。因为有梦想，我会迈开新的步伐、树立新的形象、创造新的佳绩，以实际行动展示风采，依照服务标准严格要求自己，脚踏实地的工作，在为客户服务的岗位上，毫无保留地付出自己的辛劳和汗水、默默的奉献，为xx银行的进一步腾飞贡献出自己的一份力量。

谢谢大家！

## 护士节演讲比赛演讲稿篇七

尊敬的各位领导、各位同事，各位评委：

大家好！首先要感谢大家的信任和支持，给了我这次演讲的机会。我演讲的题目就是：“用心服务，用爱经营，撑起诚信的蓝天”。

作为一名在前台工作的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道。

但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有客因为不满意建行的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。

不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到用户的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为客户着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇八

银行服务心得演讲稿要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的银行服务心得演讲稿样本能让你事半功倍，下面分享【银行服务心得演讲稿精品6篇】，供你选择借鉴。

岁月如梭，光阴似箭，不知不觉，我来到农村信用社工作已有多多年。随着金融业竞争的日益激烈和客户需求的多元化，优质服务已成为农村信用社赢得社会信誉的主要条件、争取客户的主要方式、对外竞争的主要手段、取得盈利的主要途径。我们的农村信用社被称为“草根银行”，老百姓自己的银行，我们要做到的是做老百姓最贴心、安心、省心的金融机构，以服务、更好的服务、卓越的服务、完美的服务回报大家。当然这需要我们每个工作人员的努力。

员工形象是信用社的第一“门面”。柜台是信用社与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正认识信用社的开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点”形成了“服务面”，会反映出农村信用社良好的管理水平和全新的精神面貌。

作为站在农村信用社第一线的一名普通员工，我们要想赢得

客户好评，就必须在日常工作中做到以下方面：

一是服务纪律。

每位营业人员都应佩戴胸章，实行星级管理，以区别服务差别。营业前，营业人员应准备好一切办公物品，切忌在客户到来后匆匆收拾、东翻西找、慢条斯理、更衣洗杯、怠慢顾客。营业期间，坚守岗位，营业人员在工作中不能光埋头工作，而应时刻注意客户的需求，先外后内，接一、问二、慰三，切忌顾此失彼。营业人员不能带情绪上班，要是保持良好的心态，把微笑献给顾客，要知道“无人能从争辩中赢得客户”，当你对客户说第一声“谢谢”时，对客户来说是第一次听到你说，当你在一天中说第50次、100次“你好”“谢谢”时，对客户仍是第一次听到你说，因为我们每天要接待无数顾客，营业人员发出的第一声“谢谢”和第100次“谢谢”要同样发自内心，才能服务好每一位客户。

二是服务态度。

顾客走到柜台前营业人员应站立接待，主动招呼，把“您好、欢迎光临、请、谢谢、再见、走好”等礼貌用语常挂嘴边，以拉近与顾客之间的距离。每当客户走进或走出营业厅时，营业人员笑脸相迎地说上一句“欢迎光临”或“谢谢光临”，“请保管好款物”，下雨时附上一句“路滑请慢走”之类地问候或叮嘱，会给顾客一种亲切之感，更带有几分人情味。

三是业务介绍。

营业人员要根据不同客户的需求，主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种，在向顾客介绍业务时语言简单清楚，避免使用专业名词，令客户不易理解，讲解时语气要肯定、准确、突出业务的性质和特点。当顾客对金融业务不了解想工作人员咨询时，尤其是一些刚开办办的新业务，营业人员应本着顾客永远是对的，我们永远是会的思想，站在

帮客户理财的角度做好耐心、细致的讲解，让他们亲切地感受到你就是他们的贴心人，信用社是可信赖金融机构。

四是服务准确。

员工在办理业务时，娴熟、准确、高效的业务技能，不仅能增强顾客对信用社的信赖感，更重要地是能够反映农村信用社员工队伍的整体素质，增强信用社的社会知名度和社会地位。

窗口服务的工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着农村信用社的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于农村信用社我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是农村信用社”，我们要真正做到爱社如家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

作为一名中国农业银行的客服工作人员，应该始终坚持以顾客服务为中心，努力践行单位“95599，真情服务到永久”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求。工作中认真对待每一位客户，用最真情的服务来对待每一位客户，坚决服从组织的安排，全身心的投入工作中。

实习期间，我们学习了中国农业银行的银行卡、电子银行、各项操作流程等基础知识以及银行相关的法律法规和中心的规章制度，同时也上线服务我们的客户，当我有问题的时候，我会十分虚心的向开始请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

做为客服代表，我应该通过以下几个方面提高自己的整体素质锻炼自己：一、道德方面。做为客服代表在品德、责任感

等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。二、心理方面。客服代表心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。三、业务方面。客服代表要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有一定的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。一名中国农业银行的客服代表，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入中国农业银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的'业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高解决业务的速度。

在银行工作了一年了，这一年的时间让我蜕变了很多，以前做事起来毛毛躁躁，不分轻重，此刻我已经将这些问题改正过来了，也很少会有这样的情景了，所以对于这一年的工作，



我还是有很多感受的，在此也谈一谈我的心得和体会。

任何一个行业，服务都是尤为重要的一项工作，在银行的这段时间里，我一向都在跟着一些前辈学习。想要做好服务工作，不是这么简单的事情，这往往还挑战着我们的毅力和耐心。加上这是我第一年步入工作，所以很多的地方自我都不是做的很好，还好有这么多朋友同事的帮忙，我才得以这么顺利的走过来。

刚开始的时候我对公司的业务不是很熟悉，好几次有客户过来咨询，遇到一些比较偏僻一点的东西，我都有时候回答不上来，当时就出现过这样的一件事情。因为我一时间没有回答上来客户的问题，导致客户立刻就恼火了，她直接就站起来咒骂我，那些话越说越难听，我当时也年轻气盛，一时间没有把握住自我，和她吵起来了。之后还是领导为我收拾的烂摊子，那一次，我也真的意识到了冲动会给人带来多大的影响，明明只是一件很小的事情，却让我捅了这么大个骷髅。

我们是做服务工作的，首先就要把自我的态度放端正了。那段时间我可能是因为没有真正的适应这个环境，所以做起事情来有些奋不顾身，应对那些让自我无法忍受的没有办法容忍，所以才做出了这样让人失望的事情。自那以后，我更加注重自我的太毒了，我也更加的明白了业务知识的重要性。这件事情原本就是自我自我的错误，我不能找其他的借口，所以自那以后，我开始更加努力的去学习专业知识，向他人学习服务管理，不断的提升这自我的服务水平，杜绝那样事情的发生，首先就是要从这些小事开始。

近段时间来，我表现的越来越好了，我不仅仅能够用更好的态度去服务，更是运用好了各种服务技巧和方式。这些都是我提高的象征，也是我有所成长的一些方面。我在慢慢的变好，而我在这份工作上也更加的自然了。我有更大的信心和决心走下去了，也会朝着一个更好的目标出发，不辜负大家

的帮忙和期待，我会继续奋斗、继续前行的！

中华民族是传统礼仪之邦。作为企业，一名员工的服务礼仪，处事态度不仅代表着他个人的修养，更代表着他所在公司的形象。想要在日趋竞争激烈的金融行业中夹缝求生存，唯有以更优质的服务赢得客户。

最近半年，我们重庆农村商业银行都在力抓规范化服务，从六步服务法到七步服务法，从批评教育到罚款通报，作为柜员，的确压力很大，有怨言。因为重庆农村商业银行，从“农村”两个字来说，就注定了他和其他银行不同。不管是以前的农村信用合作社，还是现在的农村商业银行，他所面对的客户大多数都在乡镇都是农民，素质参差不齐，你的几步规范化服务在他们面前根本就得不到施展。但在总行、支行、负责人的重重施压下，我们从最开始的不情愿到现在的成为习惯。坚持真的会有成效，经过这几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，用心与客户交流，才能赢得客户的心。你怎样对别人，别人同样会怎样对你，当我以真诚的微笑给客户带来优质服务时，他们会感到特别受尊重，内心得到满足。

人都是相互的，当你在工作的时候，客户他们会偶尔的关心你，“吃饭了没有？天凉了要多加衣。”只因你在他们办业务时善意的提醒，“请拿好您的存折，请清点好您的现金。”当你在路途中偶遇客户的时候，他们会热情地与你寒暄，只因你在为他们办业务时真诚的微笑，高效快捷的服务质量。赶场的时候，还会有老大爷老大娘带来他们亲手种的菜给你，只因你耐心给他们讲了一下，定期存款还有多长时间到期，社保费还有几个月未取。在别人的饭后闲谈中，你会不经意得知客户他们对你的赞许。“那个银行工作同志不错，服务态度很好。”你心里会很高兴，因为自己得到了别人的肯定，所以规范化服务是服务行业的宗旨所在，银行业也是服务行业，我们不应该流于形式，坚持做好。让优质服务深入每位客户心中，成为农商行一道美丽的风景线。

上星期开会时，主任给我们看了一段视频，是支行组织人到各个分理处拍摄的，每个网点的环境，员工的着装，服务态度都展现了出来，进行对比学习。我感觉都很不错，营业部当然还是最好的，城乡差距还是有，网点环境也希望领导能尽快改善，减少差距。但比起以前，整体状态都提高了太多，至少认识到了规范化服务的意义。良好的开端是一切成功的保证。

做好银行工作，取得客户信任，把规范化服务放在心中，每位重庆农商行员工都坚持，做文明礼貌农商人，打造真诚进取农商行！

在银行工作了一年了，这一年的时间让我蜕变了很多，以前做事起来毛毛躁躁，不分轻重，现在我已经将这些问题改正过来了，也很少会有这样的情况了，因此对于这一年的工作，我还是有很多感受的，在此也谈一谈我的心得和体会。

任何一个行业，服务都是尤为重要的一项工作，在银行的这段时间里，我一直都在跟着一些前辈学习。想要做好服务工作，不是这么简单的事情，这往往还挑战着我们毅力和耐心。加上这是我第一年步入工作，所以很多的地方自己都不是做的很好，还好有这么多朋友同事的帮忙，我才得以这么顺利的走过来。

刚开始的时候我对公司的业务不是很熟悉，好几次有客户过来咨询，遇到一些比较偏僻一点的东西，我都有时候回答不上来，当时就出现过这样的一件事情。因为我一时间没有回答上来客户的问题，导致客户立刻就恼火了，她直接就站起来咒骂我，那些话越说越难听，我当时也年轻气盛，一时间没有把握住自己，和她吵起来了。后来还是领导为我收拾的烂摊子，那一次，我也真的意识到了冲动会给人带来多大的影响，明明只是一件很小的事情，却让我捅了这么大个骷髅。

我们是做服务工作的，首先就要把自己的态度放端正了。那段时间我可能是因为没有真正的适应这个环境，所以做起事情来有些奋不顾身，面对那些让自己无法忍受的没有办法容忍，所以才做出了这样让人失望的事情。自那以后，我更加注重自己的太毒了，我也更加的知道了业务知识的重要性。这件事情原本就是我自己的错误，我不能找其他的借口，所以自那以后，我开始更加努力的去学习专业知识，向他人学习服务管理，不断的提升这自己的服务水平，杜绝那样事情的发生，首先就是要从这些小事开始。

近段时间来，我表现的越来越好了，我不仅可以用更好的态度去服务，更是运用好了各种服务技巧和方式。这些都是我进步的象征，也是我有所成长的一些方面。我在慢慢的变好，而我在这份工作上也更加的自然了。我有更大的信心和决心走下去了，也会朝着一个更好的目标出发，不辜负大家的帮助和期待，我会继续奋斗、继续前行的！

\_月\_日参加了总行组织的礼仪培训，使我有幸聆听了专业资深专家具有国际标准水准的讲座，接受指导，她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

作为一家正向国际业务进军的服务性金融企业，不仅要具有先进的设施，舒适的装潢，优雅的环境，更要拥有优质良好的服务，然而这些服务的前提是必须给客人留下良好的第一印象，我个人认为，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

应该说，我们每一位员工都懂得最基本的礼仪礼节，但在具体的接待服务工作中，不是我们淡忘了礼仪礼节，就是礼仪礼节做不到位，或者无法明显地表达出来。在这次培训中，老师们讲授了：学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户；用包容的心态去看

待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象。总之，要设法使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，在为客户提供优质服务的同时，体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，通过个人的专业形象与风度，加上周到的服务，提升客户感知的银行形象。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇九

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，笔者有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一 那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一

下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知,还是放下了手中的笔。

我走出柜台,看过她填写的申请表,又通过电脑调阅她的存档资料,发现刘女士用卡已三年有余,帐户情况良好,从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人,就请她在申请表空白处注明:附卡申办人确系主卡持卡人之夫,若附卡发生透支,主卡持有人负责无条件偿还。于是,我在申请表上的负责人处签章,同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议 要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快

捷的服务,是服务手段的延伸。

事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二 一天,一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备,只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急,在柜台外来回踱步,并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路,几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急,可无法解决具体问题,再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量,问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后,我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话,告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户,再把钱存到他的活期存折内,所有手续办妥后打电话通知他,请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽,连声致谢,倒让我不知所措了。

一事一议 按规定,信用卡销户时,必须由持卡人在销户清单上签收,以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务,问题是由银行单方面造成的,与持卡人无关,让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因,并注明转存的存折号,确保此笔存款不会落入他人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

例三 一次,一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡,可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留

初始密码,则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码,但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示:3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满,还提了一些诸如atm不能实行24小时服务,不便取款;一些网点的工作人员业务知识不全面,不能满足他的需求;一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想,问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口,虽可考虑采用其它方式,但原因必须向他阐明。于是我向他解释:由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命,磁条受损后,持卡人修改过的密码就无法确认,如果没有恢复初始密码这一功能,在磁条无正常功能的情况下,既无初始密码又无修改过的密码,怎么使用 持卡人听后表示理解,可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决 我向其建议:如果可以指定某人代理领取密码信封,可在申请补制密码的当时写一份委托书,3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受,并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢,还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议 密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实,确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领,且手续严谨不会出现冒领的风险(我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件)。既对持卡人帐户安全负责,又提供了一定的方便。 在办理业务过程中经常会出现这样的情况:当一个焦点问题没有得到解决的时候,持卡人可能会东拉西扯,提出若干的不满,如果我们不是单纯的拒绝了事,而是帮他出主意、想办法,在不违反制度规定的前提下,通过其他途径把焦点问题解决好,另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四 一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付,经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人



表示极大的疑惑与愤慨,请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示:该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定,只要担保人办理撤保手续,该卡必须被止付,而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解,但还是请求支取20xx元现金,否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况,无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是,请持卡人做出书面承诺:返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求,允许其支取20xx元。持卡人转怒为喜,并对我方的做法表示赞赏。

一事一议 受理撤保手续后对被撤保户做止付处理,是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施,如果撤保后该卡不被止付而仍可使用,引起透支时再要求原担保人承担还款责任,担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户,此持卡人帐户无恶意透支历史,因被动撤保,在不知晓的情况下,无主观透支的恶意,在有足够余额的帐户内支取20xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定,又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡,表现出了对我行的忠诚度。

例五 所谓灵活满足持卡人的要求,也不是无原则的,如果对方的要求是无理的,我们会在讲清不能受理的原因后,义正辞严地加以拒绝。

一次,一位准贷记卡持卡人找来提出,因用卡消费后忘记存款,造成150余元的金额在1年多的时间里产生100余元的透支利息,他表示因为不是主观上想透支,是否可以同意不支付或少支付透支利息。并一再说:“我是善意的,电脑应该能区分,让我交

这么多利息从感情上接受不了！”

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议 当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。

一事一议 银行出具的凭证具有法律效力,在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里,如果有人利用这个凭证做一些其它事情,无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然,此事发生后不久,就接到与此情况极为相似的一个投诉电话:一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货,可货已发出2个多月,3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中,强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释,我行绝对不会这样滞压汇款,问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书,如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件,就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟,表示以后不再凭传真件做商品交易,要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述,我们在日常工作中要做到既坚持原则,保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉,又要保障持卡人利益不受侵犯,在持卡人用卡受阻或遇到困难时,想方设法为持卡人解决具体困难,灵活而不失原则,因人、因事而异,为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求,不断充实和丰富服务工作的内涵,做到:以我真诚换客户真情,就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

## 护士节演讲比赛演讲稿篇十

尊敬的各位领导,各位评委,朋友们:

大家好。我是来自国际业务部的,我今天演讲的题目是:微笑,是最好的心灵钥匙。

谁不喜欢寒冬飞雪中怒放的腊梅，谁不渴望三伏酷暑里鲜活的泉水，谁不喜欢在轻松的环境里身心自由，谁又能够拒绝微笑带来的温馨和亲切。作为提供金融服务的银行部门，微笑，是开启心扉的钥匙，也是出奇制胜的法宝。

无论是与客户，还是与同事，一声问候、一次握手、一杯热茶、一次谦让，都会使对方感受到如沐春风般的温暖与尊重。在精神的世界里，温暖与尊重是最有力量的武器，可以击碎如坚冰般的隔阂、如顽石般的执拗、如戈壁般的冷漠，换来和谐与理解、关爱与信任。如果说服务是一件辛苦事，那么微笑可以使服务变得斑斓多彩、变得有声有色、变得活色生香。微笑的魄力，无形，而且无穷！

我所在的国际业务部，是一个管理部门，经常与客户经理们打交道。如果我们仅仅履行管理职能，而漠视、削弱或放弃服务职能，也许也能够完成工作任务。可是我却从来没有这样去做；我相信，理解与尊重，是一道亮丽的风景线，可以激发一线员工的开拓创业激情。对每一个来办事的客户经理，我都会给他们一声问候、一个笑脸，尽自己所能提高效率，使他们感受到国际业务部的人文关怀和温馨氛围。许多客户经理喜欢在办理业务的时候开玩笑，只要是无伤大雅，我都会听任他们轻松而自在的坦诚交流。在这些说说笑笑中，一笔笔业务办理好了，而我也了解到了客户经理们的喜怒哀乐，我会鼓励他们再接再厉。我觉得，微笑着鼓励他们，是一种风度，更是服务工作的客观需要。有时想，公事公办自然好，可是却缺少了和谐与轻松，更难以体现“个性化”、“人性化”、“亲情化”、“差异化”服务的要求，也与新时期我行的发展理念格格不入。

微笑传递微笑，信任传递信任。最好的服务，不是把工作做到无可挑剔，而是使温暖荡漾在心间。如果说服务是发展的制胜法宝，那么微笑就是服务的最高境界。

朋友们，一个微笑并不难，让我们将微笑盛开在每一个平凡

的岗位，让我们的银行，成为一个美丽而欣欣向荣的大花园。

我的演讲结束，谢谢大家。