

# 服务案例分享 服务业演讲稿(优质5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 服务案例分享篇一

大家好！

工作五年中，我严格要求自己，一直以高度的责任心与使命感对待工作。多次参与我局大型统计活动和文化活动，在活动中提高了自身素质和锻炼自己的组织协调能力。五年中我利用工作之余时间，学习了统计学相关理论课程，并通过了统计师职称考试。工作五年来，我学到了许多经验同时也受到不少教训，这将激励我在以后奋进努力工作。

其次我爱统计局这个大家庭，我爱突击队的兄弟姐妹，我愿用我的心去为伙伴们做更有意义的事。

我的演讲完毕，谢谢大家！

## 服务案例分享篇二

大家好！

我叫冯霜，来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有

事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

### **服务案例分享篇三**

我叫xxx来自xx县审计局。我今天演讲的题目是“甘当民生服务员”

穿越血与火的洗礼，历经建设和改革的风雨，今天，我们迎来了中国共产党90周年的生日。

在这样一个特殊的日子，我回顾自己走过的人生道路，禁不住心潮澎湃，是您教育我成长、是您指引我前进、是您激励我奋斗，是您培养我成为一名审计战线上的坚强战士。

回顾童年时期，党在我心中是模糊的。“没有共产党，就没有新中国”，这些耳熟能详的语句，能说会唱，却不能真正体会，其中深刻的含义。毛泽东、周恩来、朱德等老一辈的无产阶级革命家的故事，听着看着，却不能真正体会，他们走过的是一条怎样艰辛、泥泞的救国救民之路。

回顾青年时期，党在我心中是清晰的。党始终代表先进生产力的要求、代表先进文化的发展方向、代表最广大人民的根本利益。党一切为了人民，在我的思想认识上更加清晰，于是在大学期间，郑重地向党组织递交了入党申请书，在党组织的关心和培养下，光荣地成为了一名共产党员。

回顾工作以后，党在我心中是坚定的。审计工作受托于民，它关系到国计民生，同时也是反腐倡廉的重要阵地。作为一名审计机关的党员干部，怎样通过审计监督和服务，来实现为民生服务，堵塞建筑行业中的经济腐败现象，保障经济社会的健康运行，回报党和国家的培养，我感到使命光荣、责任重大。

参加工作几年来，我一直以“求真、求细、求实”为标准，在审计工作岗位上求真务实，履行职责，用行动践行一名党员向党组织作出的庄严承诺。

当然，我说的求真，就是在工作中做到客观公正、实事求是。传统的事后结算审计，很难对隐蔽工程真假进行实质性辨别，绝大多数时候仅能依靠签证单或者某些原始记录，存在较大审计风险。xx年，我局坚持创新发展、服务惠民的审计理念，尝试开展政府投资重大项目跟踪审计，作为一名年轻的审计党员干部，我主动要求去完成这项艰巨的任务。在跟踪审计过程中，我重点关注隐蔽工程的施工过程。有一次，现场跟

踪时，我发现某天棚吊顶龙骨、吊杆不按规范要求设置，施工方偷工减料，如不及时整改，将存在严重的质量隐患。我的心一下紧张起来，我立即督促建设单位，要求施工单位马上整改。漏洞堵住了，问题终于整改好了，经济损失挽回了，我悬着的心也放下来了。

我说的求细，就是在工作中将审计监督做到细致入微。我通过上网学习、查阅资料、与同行交流，自学掌握一些专业知识，在工作中不断的探索，为的就是更好的实施审计监督。跟踪过程中，我参与图纸会审、参加方案讨论、监理例会等一系列与工程建设相关会议；定期或不定期深入工程施工现场，对重要施工环节、变更、隐蔽工程进行现场监督，拍照记录取证。有一次，某桩基承台钢筋施工时，我坚持在现场进行监督，对着图纸与现场做法一遍遍复核，记得当时下着很大的雨，有些人出于好意建议等施工结束后再来复核，但我坚持在现场。不是不领情，我只是觉得这是我的工作，我不能离开。

我说的求实，就是通过审计监督将服务更好地落到实处。跟踪审计两年多来，提出审计合理化建议20多条，促进建设单位修改和完善了如《工程合同管理制度》、《计量支付管理》等6项制度，增派了现场管理人员，强化了现场管理。监理单位也及时更换了总监理工程师，充实了现场监理力量等。依据整改建议，建设单位向施工单位开出了4份处罚通知单、3份整改通知单。出具的3份阶段性跟踪审计报告也得到了县主要领导的肯定，有效地起到为民生服务和堵住滋生腐败的源头作用。

甘当民生服务员，勇做反腐排头兵。让我们携手并肩，齐心协力、共同奋斗。把审计工作当作服务民生和反腐防腐的利剑，雄关漫道铮如铁，而今迈步从头越。我相信，只有这样，我们的党就会永不褪色，我们党的明天将会更加辉煌。

## 服务案例分享篇四

我叫xx是来自x宾馆x部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱——这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到x宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时候客人回来了，看到我有些不高高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间

了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可不休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为我们给集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不仅用汗水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨练了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。

为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环

的检查方式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来我一定住在你们这里”。

几年来的磨炼，我越来越发现这平凡的岗位深深地吸引着我。岁月悠悠，时光流转，我对这份工作的热爱也一天天的在增加。因为从件件的普通小事中，让我清楚的看到和了解到服务工作中的闪光之处，许多的酸甜苦辣，让我体味到人生的真谛和价值，说到这里，我禁不住要用心告诉大家。我爱——这平凡的岗位，这是我无悔的选择！

## 服务案例分享篇五

一个合格的服务人员，除了要有扎实的专业知识、过硬的操作技术，更不可缺少优质的服务。俗话说，一句话惹人笑，一句话惹人跳。可见服务态度的好坏有多重要。

首先，我认为我们必须学会微笑。微笑是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，它的光芒，照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑，是仁爱的象征，快乐的源泉，是亲近客户的媒介。一个微笑，会让人感到平易近人。服务人员面带微笑，客户就有了宾至如归之感。在服务工作中，微笑有着重要的意义。微笑服务是一种美德，是热情待

客的表现。笑迎天下客是服务工作的宗旨，是与客人打交道的基本态度。

我们经常以微笑相见，因为微笑是爱的开端。我们要做到爱我们的客户，就要从微笑开始。要用我们的爱，我们的微笑感动客户。其实，感动人不一定要用泪水去感染，有时候微笑也能让人感动，但是只有肤浅的微笑是不够的，要把客户当成自己的朋友，要微笑着为他们做些什么，想他们所想，急他们所急。在微笑中去了解他们的需求，在微笑中去感知他们的心，要让他们感觉到你发自内心的微笑。

微笑面对客户，让他们分享你的快乐！我们服务人员工作也会有些辛苦，但我们要从另一个角度去想，比如“这份工作我喜欢，喜欢就没有什么不可以！当然，有时我们也会遇到一些不顺心的事，受到委屈，难免也会心情不愉快，这就需要我们有一个积极乐观的心态，控制并调整好自己的情绪。任何一事物，都有两面性甚至多面性，总有好的和坏的，积极的和消极的，就看你如何看待。

作为一个致力于服务大众的市场管理公司，我们要靠实力说话，同样也要靠服务争取客户的满意。

与其他行业一样，客户对于我们来说就是上帝，我们要用心去维系，用心去完成客户交付的每一项任务，因为我们要对得起他们给予我们的信任，给予我们的嘱托。同样客户也是我们收益的来源，只有不断的去满足客户多变的需求，我们才能不被淘汰，客户才会坚定的站在我们一边，同时我们自身才能够不断的提高和发展。

我们要用心去倾听客户反映的问题，不论客户是否激动、急躁，我们要保持宽容的心态和温和的语言，因为客户始终是对的，他们是我们的上帝，是我们的衣食父母，我们的服务是无条件的，我们要耐心的去记录他们说出的每一件需要我们去协助完成的事情。

在工作中，我们要严格的要求自己，把工作看成自己的事业，为自己打工，为企业出力，一切必须努力。我们不能辜负客户对我们的信任，对我们的嘱托，全力做好，力争做的更好，使客户满意，树立青园农机城良好企业信誉，这样，我们才能长期的一同走下去，当客户成为我们的伙伴、我们的朋友，自然关系变得缓和，客户也会去理解我们，主动的去关心我们，为我们解决一些问题，成为工作和生活上的知心朋友。

工作与生活也许本就是一体，我们在工作中结交朋友，在生活中一起融洽的交谈，当我们面对公司内部同事时，沟通尤为重要，我们要时刻为下一道工序着想，为下一道工序提供便利，我们要时刻记住我们是一个团队，而不是单兵作战，我们要讲配合、讲打法，内部协调统一之后一起为客户服务。对于外部沟通，当客户的心被我们的服务征服之后，一切将变得简单，也许就是平日里的一句问候，就能维系我们之间的关系；也许就是一句真诚的道歉，就能化解我们之间的误解；也许就只是一个微笑，就能赢得客户的信任，安心放心的把任务交给我们，为我们提供好的机会和收益。

客户的要求是在不断改变的，要求也是不断提高的，所以只有我们先改变，先提高，才能主动的去迎合客户的心理。在这个过程中我们要做的事情很多，也很复杂。对于工作方式和方法我们要不断探索完善；对于已经形成惯例的好做法，好理念，我们要去坚持遵循；对于已经落后的管理模式，我们要敢于改变，敢于创新；对于我们工作中出现的问题，我们要勇于承担责任，及时解决，认真分析和总结，避免相似事件再次发生；对于我们自己，要树立信心和决心，敢于去牺牲一些个人的利益，更多的去维护集体的利益，把企业当成家一般去疼爱去经营。

其实，客户对我们的服务要求并不高，人心都是一样的，我们应该多站在他们的角度去与他们沟通，同时在操作技术上严格要求自己，用微笑去迎送每一位客户，用我们最好的态度服务于每一位客户。用心服务，从我做起，我们在努力，

我们在行动。这样，客户满意了，我们也会收获快乐。