

客服经理演讲稿 竞聘客服演讲稿(通用9篇)

演讲稿是演讲者根据几条原则性的提纲进行演讲，比较灵活，便于临场发挥，真实感强，又具有照读式演讲和背诵式演讲的长处。那么我们写演讲稿要注意的内容有什么呢？下面是小编帮大家整理的优秀演讲稿模板范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客服经理演讲稿篇一

我是xx部的xxx□1987年从xxx校毕业进入公司开始工作至今已有一十九年的工作经历。多年来我在工作中勤勤恳恳，踏踏实实，不仅多次受到领导的表扬也得到了同志们的认可。

我非常热爱本职工作，并向往着成为一名合格的管理人员。由于以前自己思想不够成熟，只简单的想做好份内的工作，积极进取不够，近年来看到事业的迅速发展；企业的蒸蒸日上□xx部的日益壮大，我自己也随着改革的大潮改变了观念，有了更高的追求，目标确定之后我一直为之努力；为之奋斗。感谢部领导对我们这些年龄偏大的老同志的关心和鼓励，给我们这次机会参加竞聘，我要珍惜和把握这个机会，使自己能够在今后的工作更好的发挥作用，展现能力。

我也曾在管理的岗位工作过，使我对这个岗位有了一定的认识和体会，这个岗位是最基层的管理者，所谓管理就是通过他人来完成工作使命，在影响管理行为的管理要素中，管理者在管理活动中处于主导地位，在客观条件相近的两个组织中，决定管理工作好的`关键因素就是管理者，管理者能力的高低，对保证组织目标的实现和管理效能的提高，起着决定性的作用。管理的本质就是追求效率，因此，管理者的管理能力从根本上说就是提高组织效率的能力，这个岗位既有自己的具体工作又有对本区域工作进行合理的安排和管理的责

任，所以是一个多层面、多角色的岗位。在员工面前要当好五类角色，即管理者、领导者、教练、变革者和绩效伙伴，面对松散的管理形态要利用一切机会提升影响力和瞬间管理的能力。

作为管理者首先要以身作则、爱岗敬业，一切出发点和最终效果都要以公司利益为原则，用自己的言行来影响和带领大家更好地完成公司计划，为公司追求更高的效益。我们看到目前在相当一部分人员中有着不满情绪、消极怠工，而这种情绪和状态的蔓延对我们整个队伍是一个非常不利的侵蚀和削弱，如何改变这种状况光靠思想教育和制度制约是远远不够的，要有一大批战斗在第一线、直接与员工接触、直接与客户接触的优秀管理人员用自己良好的素质和可行的手段进行直观的言传身教，要从细节入手、以点带面，形成一个良好的氛围。

自己有着多年的工作经验和良好的心态，以及与人沟通，与人相处的能力，在同事中有良好的口碑，爱学习、善积累，有较强的解决问题和处理问题的能力。本人能够处理个人利益与集体利益的关系，并有较强的奉献精神，我愿意并且能够在新的岗位上更好的工作，为xx部的建设尽自己最大的力量竞聘银行客服主管。

客服经理演讲稿篇二

大家好！

首先感谢大家给了我这次展示银行营业室经理竞聘演讲稿自我、挑战自我的机会，谢谢大家！我叫，今年**岁，中共党员，学历，1987年毕业于黑龙江**学校财会专业。1989年我被调入支行，现从事工作。工作中，我兢兢业业、勤勤恳恳，能够圆满完成领导安排的各项工作，所负责的部门工作和业务也取得了令人瞩目的成绩。我的个人业务管理工作曾是全辖核算管理的优秀典型，并受到了3次省行、多次市行、支行先

进工作者奖励。

第一，我具有扎实的理论知识。

工作以来，我深知，要做好本职工作只靠热情是远远不够的，还必须要有专业扎实的理论知识。我于1995年取得了东北财经大学投资经济管理系的学历；1997年通过了国家会计师资格考试；20xx年通过了我行等级会计2级考试；20xx年又通过了我行个人业务客户经理等级考试。与此同时，我经常利用业余时间学习一些当代经济、市场营销、市场服务等知识。

第二，我具有丰富的工作经验。

到建行工作的十八年中，其中有十七年都在联社业务拓展部经理竞聘演讲稿。我曾先后从事监督员、业务辅导员、网点主任、部门副经理、部门负责人等工作，不同的工作经历使我积累了丰富的的工作经验，而我更愿意把这种经验资源转化为一种工作能力，一种可以更好的做好此项工作的优势。我认为自己具备了作为一名个人客户经理所要求的经验素质。

第三，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，通过十几年来的锻炼，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。因此，从沟通、组织、协调能力而言，作为我行六级个人客户经理，我可能算是一块可造之才。

第四，我具有严谨细密扎实高效的工作作风。

工作以来，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。

第一、加强学习，提高自身素质。

我将积极学习金融政策、法律法规和市场营销知识，关心国家经济运行态势银行业务部经理竞聘上岗演讲稿，牢牢把握市场发展的脉搏，培养自己敏锐的市场洞察力，全力做好本职工作。同时，树立市场观念、客户观念、营销观念，为全方位对客户服务打下坚实的基础。

第二、做好市场分析，灵活调整营销策略。

加大对市场的调查分析，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。通过各种渠道搜集客户资金、财务信息，捕捉金融需求信息，收集、掌握同行业对客户的竞争动态，及时反馈客户的意见和建议，并根据实际情况，灵活地调整营销策略，稳定市场，提升业务。

第三、积极拓展客户，做好服务工作。

广泛宣传我行的金融服务政策、内容、特色，推荐我行的业务，使客户了解我行的金融政策和服务。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，做好咨询服务和理财服务，密切与客户的关系，树立服务意识，从服务上下功夫，在实际工作中要做到特事特办，急事急办，易事快办银行业务部经理竞聘稿，难事妥办，靠特色服务赢得客户。

第四、加强监督，防范风险。

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，加强审查及风险监管岗的沟通，积极建言献策完善风险防范机制、完善信贷制度，对重点部门进行经常性的调研。加大信贷投放的同时加强清收工作，力争做到有最大限度的收回不良贷款，减少我行信贷资产的损失，切实做好风险防范工作。

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，”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。如果各位领导和评委给我一个“小材大用”的机会，我将尽我所能，做好六级客户经理的工作！请领导信任我，考验我。

谢谢大家！

客服经理演讲稿篇三

大家好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言女孩转变为一个活泼开朗姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然，这之间承担好大责任，其中包括了解电信繁琐业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到困难。当然如果是纯粹业务咨询就谢天谢地了，最主要是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映问题，运用和客户融为一体，站在客户角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我同理心，也许有时候还是会换来客户大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩 第二，在

工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有职责，每天记录并反馈客户代表反映问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率！第三，注重班组业绩，创建和谐团队精神，随时关注本班相关数据，有强烈上进心与自信心，会随时了解其他班组信息，从而取长补短！

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多精力，一定要突出自己相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐团队精神，与被管理者正面沟通对于存在问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来基础上提高一个层次，我相信我有这个实力！第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈竞争意识，定一个班组为自己竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对挑战还很多，对于这一次挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢大家！

客服经理演讲稿篇四

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。

今日的xxxx以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋

发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于xxxx这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

当您走进我们的卖场，就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们xxxx人的温馨服务。我们xxxx全体员工都时刻铭记“顾客至上”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”。我们知道，优质的服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神；有一种精神，你没有感受过，就不知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口，始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨，用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动，深化服务内涵，增强服务意识，拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务，还是售后服务台的消费者咨询投诉受理，都实现了“首问负责制”的服务标准，也正所谓今天演讲的主题：我的岗位我负责，我的工作请放心。

我们经常遇到下列投诉情形：超出退换货范围，店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的，还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的，甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的；更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景，我们客服人员尽管心中十分委屈，但依然笑脸相迎，把顾客请到一旁坐下，递上一杯热水，认真倾听顾客发完牢骚和抱怨，等顾客情绪平稳下来了，我们要和声细气耐心地跟顾客解

释“为什么要收违约金?违约金如何计算?顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚，使服务工作更为顺利地展开。不过只有良好的服务队伍是不够的，一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬业的决心;以无怨无悔，尽职尽责的实际行动，谱写着创“两个第一”的新篇章。

也许，你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景，但你们一定能看到我们加班加点，齐心协力的处理问题;也许，你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神，但一定能看到我们班前会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新，看到我们的人员素质有了提升，顾客的投诉率有了下降，那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

永不落幕的xxxx建材家居博览盛会，恰如我们心中不变的信念，大禹治水只是一个美丽的传说，愚公移山只是一个动人的寓言，但我们xxxx的全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理：责任牢记心中，坚持定有回报。

我想，无论在xxxx任何一个岗位上付出的心血，无私的奉献，迎来的都将是一份励精图治的收获，谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们xxxx人将继续塑造优秀的品质，为铸就更加辉煌的xxxx增光添彩。

客服经理演讲稿篇五

我叫xx□现年x岁，xx学历□20xx年在陇南分公司营业厅工作人员1年□20xx年7月份进入省客服中心至今□20xx年7月到9月在质检3个月□20xx年10月至今任班组业务指导。回顾往昔，

岁月如梭，不知不觉中我已在省移动客户服务中心工作了*年，在这*年里，我都严格要求自己勤勤恳恳、扎扎实实工作，曾获得过***、***荣誉。

下面我将从三个方面向各位领导和评委陈述我的竞聘报告。

经过了几年的实际工作总结了工作经验和教训，对移动客户服务中心的业务有了更全面的理解和认识，对自己也有了客观的认知。在工作中也能游刃有余，能很好的处理各种问题和应急事件的出现。我的竞聘目的就是要把我所学知识和实际工作中掌握的经验 and 技能全身心地投入到我客户服务中心的业务工作中去，希望能为我移动客户服务中心事业更好的发展贡献出自己的一份力量，实现自己的人生价值。

首先，我深知客户服务中心值班经理岗位职能的重要性。客户服务中心值班经理工作优劣以及能否开创新局面关键取决于否有一个坚定不移地贯彻了支行方针、政策；是否积极主动配合正职，勇于改革、创新具有较强组织能力和良好素质修养；是否善于博采众长带领大家团结一致、万众一心、协调工作、领导集体。对工作职责的清醒认识和明确定位使我在思想上做好了迎接挑战的准备。重要的是我能够站在整个客户服务中心的角度，全方位地思考问题，并说出自己的想法，也许有利于客户服务中心的工作。

其次，我有多年客户服务中心的工作经验，使我熟悉客户服务中心管理的各个环节，使我具备一定组织协调能力和综合管理能力。

第三，我发自内心对移动客户服务事务的热爱及强烈的责任心。“热爱工作才能成功”。对于我来说，客户服务中心就像我的第二个家，这家里有阳光，有温暖。有勤勤恳恳的同事、朋友，有团结务实的领导班子，有我们的伟大事业和我们的共同追求。

1、开展“微笑服务”、“真情服务”，注意公务礼仪，在对外服务上自觉弘扬文明新风和移动公司“责任”和“卓越”的文化理念，努力在服务上下功夫，把客户方便不方便、快捷不快捷、满意不满意作为服务标准。

2、提升一次解决率，每周对客户服务中心信息汇总，策划个性化服务方案，以差异化的服务理念为客户排忧解难，提升用户服务水平。及时处理客户服务投诉和纠纷，立足未客户服务，维护良好的客户关系和移动品牌形象。

3、通过多种方式对员工进行服务业务以及技术培训。提高中心的服务业务。

古人云：不可以一时之得意而自夸其能；亦不可以一时之失意而自坠其志最后，我向在座的各位评委、各位领导、同志们表个态：不论这次竞聘结果如何，我将继续勤奋学习、勇于实践，不断提高科学判断形势、应对复杂局面及配合全局的能力。进一步增强事业心、责任感和使命感，尽心尽责做好各项工作，为省移动客户服务中心事业发展添砖加瓦！

我的演讲完了，谢谢大家！

客服经理演讲稿篇六

大家好，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍一下自己。我叫xxx[]我从xx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，在任务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的顺利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。

客服经理演讲稿篇七

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！

客服经理演讲稿篇八

大家好！

首先，我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！

客服经理演讲稿篇九

今天我演讲的题目是：塑造优秀品质，铸就辉煌企业。今日的xx以优质服务、诚实经营为理念，以提升服务质量为着力点，切实加强员工文化素质培养，积极开展创建一流企业等实践活动、评比活动。我们的广大员工积极参与，奋发向上，把《员工服务手册》作为自己的行为准则，增强主人翁责任意识，爱岗敬业、勇于奉献，忠诚于事业，服务于消费者，用激情燃烧的生命创造出无愧于xx这个独具魅力商业品牌的耀眼光环。

当您走进我们的卖场，就会被我们齐全的商品种类、情景式的商品展示、人性化的卖场布局、舒适温馨的购物氛围、时尚的家居空间文化所深深吸引，看着这宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，无论坐在哪一个店面的椅子上，都会为您送上一杯热水，这就是我们xx人的温馨服务。我们xx全体员工都时刻铭记“顾客至上”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”。我们知道，优质的服务需要有承受委屈的`心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。

有一种工作，你没有经历过就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有拥有过就不知道其中蕴涵的精神；有一种精神，你没有感受过，就不知道其中的自豪与骄傲。商场客服中心作为对消费者直接服务的窗口，始终不渝地推行让顾客满意的服务宗旨，用真诚和周到的服务兑现每一句诺言。我们坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“两个第一”的创建为主题的形象工程活动，深化服务内涵，增强服务意识，拓展服务领域。不论是总服务台的售前咨询、商务服务，还是售后服务台的消费者咨询投诉受理，都实现了“首问负责制”的服务标准，也正所谓今天演讲的主题：我的岗位我负责，我的工作请放心。

我们经常遇到下列投诉情形：超出退换货范围，店面已经实地测量出图而顾客又要求退单且拒不承担违约的，还有顾客来客服中心投诉时口吐脏言的，甚至还有扬言要砸店、寻衅闹事的；更有甚者要找媒体、找政府的。每每见此情景，我们客服人员尽管心中十分委屈，但依然笑脸相迎，把顾客请到一旁坐下，递上一杯热水，认真倾听顾客发完牢骚和抱怨，等顾客情绪平稳下来了，我们要和声细气耐心地跟顾客解释“为什么要收违约金？违约金如何计算？顾客如何应当如何正当维权”等一系列问题。

客服中心的工作人员让消费者真切感受到我们企业的服务效率和真诚，使服务工作更为顺利地展开。不过只有良好的服务队伍是不够的，一个优秀的企业的员工必须还要具备奉献精神、对事业的执着追求、对企业的主人翁责任感。客服中心员工以扎实工作、无私奉献的精神风貌体现了我们爱岗敬业的决心；以无怨无悔，尽职尽责的实际行动，谱写着创“两个第一”的新篇章。

也许，你们看不到大家热火朝天、挥汗如雨的场景，但你们一定能看到我们加班加点，齐心协力的处理问题；也许，你们看不到大家早晨睡意朦胧的眼神，但一定能看到我们班前

会热烈的讨论。如果看到我们的工作有了创新，看到我们的人员素质有了提升，顾客的投诉率有了下降，那么我们客服中心这一普通而又重要的岗位工作就有了新的突破。

永不落幕的xx建材家居博览盛会，恰如我们心中不变的信念，大禹治水只是一个美丽的传说，愚公移山只是一个动人的寓言，但我们xx的全体员工将再次用现实主义的大手笔证明一个永远的真理：责任牢记心中，坚持定有回报。

我想，无论在xx任何一个岗位上付出的心血，无私的奉献，迎来的都将是一份励精图治的收获，谱写的都将是一幅宏伟壮丽的诗篇。我们xx人将继续塑造优秀的品质，为铸就更加辉煌的xx增光添彩。