

# 2023年客服人员转正工作总结 物业客服 竞聘演讲稿(优秀10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 客服人员转正工作总结篇一

大家好！我是来自.....项目的\_\_，我很高兴今天可以在这里与在座的各位一起分享学习，今天我竞聘的岗位是项目副经理。

首先请大家看一下，这是目录，下面是我的个人简介：

与业主接触的第一线做起，丰富了我的处事应变能力，能够及时掌握业主的需求，并经历公司的三标体系认证与erp上线等工作，丰富了质量管理体系，办公软件及erp系统的使用经验与技巧。

三年前，我融入.....时代的团队，深刻理解.....的企业文化，并结合自身的优势，主动发挥到工作中，我坚信“没有优秀的个人，只有优秀的团队”这个理念，在项目中组织各种培训，主抓服务理念的形成，大胆锻炼项目同事的沟通技巧，发扬团队协作能力，优秀的完成公司下达的指标。

20\_\_年，公司总部决定开展三标体系质量认证与北京市示范小区评审工作，期间，我主要负责项目各部门资料的整理，补充，审核工作，深刻了解了各个标准，并将需要注意的事项，需要整改的细节总结后在项目进行培训，要求各部门理

解后一起执行整改。

20\_\_年开始从事第一份物业管理服务工作至今，从最基层的客服助理到客服主管，再到现在所做的项目负责人，多年的物业服务经历带给我的不仅仅是积累了工作经验，重要的是让我找到了事业的发展方向。现在的我热爱物业这个行业，热爱.....这个公司，热爱我现在所做的这份工作，我怀揣着“专业做管理，敬业做服务，立足于物业管理行业前端”的远大梦想，在我理解梦想是信念、激情的源泉，有梦想就有目标，有斗志；有什么样的梦想，就有什么样的可能。所以我会继续坚持学习，完善自我，我坚信我会是赢得梦想的那个人。

下面是我对自己的一个分析，我的优势大致分为这6个方面：首先是我的年龄与性格，在我看来30岁正是一个奔放的年龄，对新事物新知识求知若渴，生怕落伍，对前辈们的优点长处便看在眼里，记在心里。另外我觉得不怕失败，勇于实践、敢想敢为。同样也是因为这个年龄，更渴望能担当起更重的工作和责任。我觉得性格方面呢！我做事果断，能够冷静处理分析，思维敏捷，很好的判断力；性格开朗大方善于交往，工作责任心强，能团结同事、服从领导安排，具备较强的综合组织、沟通协调和临场危机处理能力。

沟通能力：我觉得做物业这个行业，主要的沟通能力体现在于业主的交流中，在20\_\_年主要做了这些事情，在遗留问题未彻底解决的情况下，与其中7户业主同意先缴纳了20\_\_年物业费旧欠，之后紧跟踪遗留问题的处理进度，如遇到施工方不能及时到场，便同项目工程部一起到现场处理力所能及的问题，等待问题解决后马上缴纳了20\_\_年度物业费。物业费旧欠清缴：自13年9月接任..项目负责人后主动对物业费缴纳的业主进行沟通协调，20\_\_年欠费业主共计20位业主，逐一进行走访沟通，截止现在19位业主已经缴纳完欠费并同时缴纳13年度物业费。13年度物业费收缴：定期组织客服部与工程部一起培训，讨论物业费收缴方法，并且全员参与收费工

作，及时排解问题，主动了解沟通，解除20户业主心中的矛盾误会，共同努力下20\_\_年收费率达到了99.55%。

物业服务的意识：要了解业主所需，提供服务。就好比医生讲究对症下药，我觉得要了解管理区域内的业主需求，业主生活习惯，对其提供相关服务。大家可以看到如图片显示：结合业主需求我们自行修理了东门外的小路，元宵节组织社区文化活动，下雪后对园区内的道路进行清扫。20\_\_年..400客服中心及前台接单将近3000余件，全部闭单，另外全年共代收快递4000余件。

物业管理服务经验：

团队协作的精神：物业服务工作涉及到方方面面，包括社区房屋管理、设备管理、绿化管理、安全消防管理、环境管理及公共服务、专项服务等于一身。没有一个人能胜任所有的工作，只有项目部的全体人员共同努力，才能完成所有的工作。因此，我深刻明白工作中重视项目的建设。采取各种方式建立亲密协作的合作方式，建立和谐、融洽的工作氛围。要发挥团队的能量，避免“一个人是条龙，一群人是条虫”的悲剧，充分激发每个职工的工作热情，调动每个人的工作积极性和主动性。

关知识有待增强，全面提高物业涉及各部门的相关知识。物业经营不能仅仅靠物业费收入来源，还需要提升物业多种经营理念，发挥创新意识来增加收入。这些都需要我继续努力完善自己。

下面是我对现在所做工作的一个认知，作为项目副经理，需要带领全体管理人员，全面实施和践行公司的各项管理制度和服务理念，按照项目的实际情况，组织制定和实施各项物业管理方案，全心全意为全体业主做好物业服务，实现公司的各项目标。这就要求作为管理者首先应该具有强烈的事业心和责任感，同时要有勤奋工作，开拓进取思想品德，要了

解项目的各个角落及工作重点方向。

在这段时间，我发现确实存在一定的问题，比如设备机房的一些问题，设备机房是园区的心脏，但部分的工程设备存在一定的隐患，质保期已过，现在陆续将会出现问题，在做好日常维保的情况下需要合理制定相应的应急方案。

第二对于团队整体的专业水平有待提高，我们将结合实际情况制定有效的培训计划，提高管理处自身员工的专业知识，行业意识。

第三物业费标准低，需要惟实创新，努力开拓多种经营。惟实：针对现象，面对现实，从实际出发，确实解决本质问题。创新：学习借鉴，不断自我突破。现在我们面对的现实就是物业费标准偏低，业主要求高，各项服务成本与能源支出高，很难达到收支平衡。那么在节能降耗，保证收费率的同时，我们要开拓创新积极引进营业外收入。

下面是我对今后工作的一个设想：仍然是围绕服务分为四大块，

- 1、做好项目部的团队建设，努力提高管理团队的凝聚力和战斗力。
- 2、重视过程和细节管理，重点进行执行力的建设。
- 3、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成公司年度经济指标。
- 4、用服务感动客户，做好互动工作，加强与业主之间的沟通。

有位哲人曾说过：“每一份辛勤的付出之后，总会有得到收获后的喜悦。”自接管...项目整体的工作，我努力了，用心了，也取得了一些成绩，同时也遇到许多的困难，让我不断

的反思自己的不足之处。但最为之宝贵的是领导给予我的信任，前辈给予我的知道，同事给予我的支持与帮助，让我学会在工作中寻找快乐，在劳动中获取幸福。今天能够站在这里，感谢今天的竞聘平台，感谢领导给我的机会，鼓舞着我为此奋勇争先，勤奋努力，扎实工作。我会坚持我的梦想，付之努力，做一个赢得梦想的人。

我的演讲结束，感谢各位的聆听！

## 客服人员转正工作总结篇二

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。

今天我的演讲题目是：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。

## 客服人员转正工作总结篇三

大家好！

非常感谢公司能给我一个展示自我的机会，这次竞聘对我个

人是一个难得的机会，将有益于我个人素质的提高，无论结果如何，我都更加努力的工作，回报公司对我的厚爱。

自我介绍一下，我叫xxx□xx岁，本科学历，现负责xx栋。自20xx年11月离开学校，步入社会这个大熔炉，我做过保安，保安班长，自己开店当小老板，服务员，无论工作在哪个岗位，我都以饱满的工作热情和积极的工作态度去努力，在辛勤的工作中不断地进步。我于今年2月28日有幸加入到世纪金源这个大家庭，先后在望江苑前期，揽江苑、咏江苑装修办，到现在的揽江苑2、3栋楼长。“十年磨一剑”，而今天的我是十个月磨出点火星地站在了大家的面前——竞聘物业公司客服部组长，希望我这点星星之火可以撩动大家的心。

如果能有幸能得到公司的认可，我将从以下几个方面来开展工作：

1、安全第一：安全事故的“零”目标就是我们每天前行的标准。

2、服务个性化：人无我有，人有我优，人优我特。

3、塑造优秀团队：进一步加强制度化约束与人性化管理的有机结合。

1、观念创新。

2、管理创新。

3、服务创新

创新，是企业的智慧和灵魂；创新又是企业生存和发展的源动力。开展“观念、管理、服务”三项创新，整体增强金源物业的竞争力，将为业主、客户服务的精神力量变为壮大公司实力的物质力量。



即：提高客户满意度与物业费的收缴率。客户的满意，是我们所有工作的出发点和根本目的，也意味着各项管理费用收缴的保障。我相信：只要我们持之以恒，只要我们努力去做，用我们周到的服务，用我们真诚的微笑，用我们踏实的工作，那么客户满意度和物业费收缴率的提升也势必将成为必然。

以上就是我关于客服主管工作的一些设想，说得很浅薄，还请领导和各位同事指出其中的不足，给我一些宝贵的意见，我将感激不尽。

竞聘的结果确实很重要，但更重要的是在参与中进步，在参与中成长。无论何时何地，我都愿意作一个有责任心的人，不放弃学习和努力，不放弃这种向上的状态，不放弃自己骨子里的热情和自信。因为我深信：有责任就会有作为！

谢谢大家！

## 客服人员转正工作总结篇四

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。

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。

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。

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！

## 客服人员转正工作总结篇五

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xx是xxxx公司客服中心的一名受理员，自xx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。xxxx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xx形象和声誉的窗口，是塑造xx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》、《xx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》、《xx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xx页近xx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xx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xx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“服务上讲究优质，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xx[]为xx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[]xx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!

## 客服人员转正工作总结篇六

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的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴!

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，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的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，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的问题，运用和客户融为一体，

站在客户的. 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的问题，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，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，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，有一定的协调管理能力，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的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知！遇到话务员不能解决的疑难投诉，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，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，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，我会用我的行动来证明，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的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火！

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的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的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，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，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的 challenge，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，

所以，请领导给予我这次机会，谢谢大家！

## 客服人员转正工作总结篇七

大家好！非常感谢行领导给了我这次展示自我的机会。我竞聘的岗位是客户部副职。希望通过这次竞聘，展现自己的志向、开拓自己的视野，力争为银行发展做出大贡献。我坚信，这次竞聘将成为我人生旅程上的新起点。

我叫xxx，今年31岁，大学本科，四级英语。19xx年参加工作，曾在中国农业银行先后担任出纳、柜员、会计、大堂经理、客户经理等职务。20xx年至今在中国民生银行工作，先后担任坐席、组长、经理职务。目前为中国民生银行信用卡中心客户服务部普金服务二室副经理。进入民生银行七年来，工作勤勤恳恳，拼搏进取，富有奉献精神，多次得到领导的肯定。

我自信能够胜任客服部副职的岗位，具备以下优势：

参加工作以来，我始终坚持学习，树立了终身学习的观念，不断丰富自身，以期做到与时俱进。我积极参加了单位组织的各种学习活动，业余时间还积极学习了金融管理、人力资源管理等专业知 识，能够熟练使用外语与客户沟通，精通msoffice软件办公。20xx客服新系统上线前，部门选派进行新系统测试工作，带领测试小组对普金、白金、钻石、商务卡各项交易进行测试，确保新系统按时上线，较好完成部门安排的测试工作。

作为一名有12年工作经验银行员工，使我深刻体会到只有站在全局的高度，树立大局意识才能做好工作；只有学会沟通协调工作才能顺利开展工作；只有充分发挥团队的合力和每一个员工的聪明才智才能出色工作。正是基于这种认识，才使我的能够识大体顾大局，正确处理上下级的关系，能熟练沟通内外部门，既能坚持原则，遵守规章，又能灵活多变，处理突发事件和紧急情况。

我从事多个岗位的工作，自己从一线做起，并且是卡中心第一批坐席代表，能够深入了解员工心态以及员工对我行各项规定的认知程度，可以把员工的问题及时向上级领导反馈，对于领导下达的各项任务可以快速做出反应，带领本室员工达到既定的各项要求。同时在与诸多的人和事打交道过程中，锻炼了工作能力，积累了一定的工作经验。

我将在充分调查研究的基础上，进一步完善规章制度，规范客服流程和员工工作行为，实行精细化管理，提高部门工作效率，为客户提供热情、及时、到位的服务，树立我行诚信经营、真诚服务的形象；同时健全激励机制，制定且实可行的奖励办法，对每个员工公开公正的评价，用事实说话，奖励先进，激励后进，使部门呈现蒸蒸日上的竞争态势；同时抓好员工教育培训，力争让客户满意度达到最高境界。

我将服从和服务于客服部工作的大局，认真贯彻落实上级部门的各项指示精神，高效完成领导交付的任务，协助正职做好部门的各项工作，积极配合正职抓好部门队伍建设，认真履行自己的职责。同时，摆正位置，认清角色；服从领导，当好助手；要行权不越权、到位不越位，上为领导分忧，下为员工服务，为完成部门任务而努力拼搏。

我将以身作则，率先垂范，严格要求自己，努力工作，给部门人员树立示范榜样。同时，尊敬领导，团结同志，工作中相互帮助，相互支持，相互配合，关心年轻同事的成长，极力营造团结协作、和谐奋进的工作氛围。

我将树立终身学习的观念，抓紧时间学习新知识和新政策，增强履行岗位职责的能力；同时虚心向领导和经验丰富的老同志学习，遇事多听取领导的指示和意见，学习工作方法和管理经验，充实和完善自我；同时在授权范围内，主动为领导分忧解难，积极向领导建言献策，努力提高服务客户的质量水平，树立我行良好社会形象。

各位领导、各位评委，客服部副职不仅仅是一个具有吸引力的职位，更是一份沉甸甸的责任！如果能够得到各位的垂爱，让我走上综合部经理的岗位，我将不辱使命，开拓创新，用具体的行动和丰硕的业绩来回馈领导厚爱 and 同志们的支持。谢谢！

## 客服人员转正工作总结篇八

尊敬的领导：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，使自己能够在以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动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演讲稿竞聘优势。

## 客服人员转正工作总结篇九

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

我叫王朔，今年30岁，20\_\_年—20\_\_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。20\_\_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户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！

## 客服人员转正工作总结篇十

大家好！

我是朝阳中心赵xx支队的xx[]非常高兴今天能参加这次主管的竞聘，我心理非常激动，在这里我要特别感谢孙总，杨总、程主任，贾经理给我这次竞聘的机会，我一定会好好把握，不管竞聘的结果会如何，我觉的能参加到这次竞聘，本身就是对自己的一次历练，一次挑战，这将会使我终生难忘，也许将会成为我人生的一个转折点。

首先请允许我作一下自我介绍，我叫xx来自美丽的海滨城市烟台，北京化工大学市场营销专业毕业，大学里一直担任班长，毕业后从事过北京大学创业投资研究会外联部干事的职务随后自己也创过业搞过一年网络科技公司，但是我始终觉的自己还没有找到我真正所要的，直到加入到了xx银行我才

终于真正找到了可以另我寄托，能让我长成参天大树的土壤，时间过的真快转眼我来已经有一段时间了，这段时间里我的综合能力得到很大提升，业绩也稳中有升吧，每个月没有太大的波动基本维持在一百六七十张左右，我曾成功开发过联想集团，用友集团，华为集团、中科院，铁科院，水科院等一些资质好的大企业及一些国字头单位，展业方式以扫楼和谈活动为主，来广发后我先后经历了三任队长，我本着踏实做人，本分做事的理念，一直担任队里的副队长，积极支持配合队长的工作，得到贾经理和每一任队长的肯定和表扬，同时也从每一位队长身上学到了他们的优点，也看到了他们的缺点，在今后的工作中我会积极的借鉴和避免。

更荣幸的是今年十月底的军旅历练中我有幸得到了孙总、杨总的信任得以担任一连二班的班长，这短暂的七天中我没有辜负领导们对我的期望，带领二班在二十二个参评的班级中获得了优秀班级的荣誉，并且我个人也获得优秀标兵的称号，同时我也跟班里每一位队员都结下了兄弟般的友谊，因此我相信我同样有能力、有决心、也有信心能再为xx银行带出一支所向披靡的精英团队。（激昂）这次竞聘我非常重视，参选支队长一个目地就是为了秉承xx银行的理念让优秀成为习惯，让优秀成为xx银行不竭的动力，以优秀带优秀，以优秀促优秀，让优秀真正的融入到我们的每一天；我在市场规划开发，团队建设方面思考已久，今天拿出来跟大家分享一下，即使竞聘不成也希望能对xx银行的发展起到一点用处，下面是我在市场开拓和团队建设方面一点个人的愚见。

2、其次要充分发挥客户的口碑介绍作用，队长要负责监督指导队员对老客户做进一步的回访挖掘，在做好活卡的同时通过他们来发掘新的客户群、新的市场，在开发市场的过程中不能单纯的为办卡而办卡，这样在激烈的竞争中很难突显自己的竞争优势和独特的差异化。

4、在开发方式上要以点带面做好深度挖掘，要以一人带一群，

以一点带一片，扫楼与展示相结合，着重开发单位以一些国有单位，外资企业，大的股份制企业，一些发展潜力大，市场表现好的中小业为主，资质上要严格把控，积极的避免风险，队长要大局清晰，并协助队员作好开发前的准备，尽可能多的帮队员并且教队员去谈一些好的活动，每天晚上都要都要帮队员规划好第二天的去向，在队员要陌拜一座大厦前先帮助他们先从网上查一下该大厦里有哪些企业，企业的联系人是谁，联系人的电话，这样既能帮队员减少许多盲目性，也能避免太多不必要的时间浪费，防止队员进大厦前因不知找谁而被保安拒之门外的尴尬，让员工少受点不必要的挫折。

打造一流高效率的精英团队我总结了六点看法。

1、要打造独特的团队文化，增加团队凝聚力：团队就是队员的家，要让每一位队员感受的家一般的温暖，让队员可以尽情的倾诉一天的喜怒哀乐，缓解他们一天的疲劳，在团队中队长既要扮演好父母的角色，也要当好教练的角色，在生活上要像父母一样关心爱护好自己的队员，其实每一位队长都是从队员一步步走过来的，最能体味到队员工作中的辛酸，要体谅队员的难处，并给予及时的解决，在工作要对队员的成绩及时发现并积极给予认可和表扬，多换位思考，对每一名队员都要做到不抛弃不放弃，对症下药，根据他们的特长因材施教因材施用充分激发他们的潜能让他们走出暂时沉沦的泥潭，多鼓励员工积极发表自己的想法，共同交流，引领团队形成一种积极向上，互助协作、温馨和谐的团队氛围，在团队中形成我为团队而自豪，团队以我为骄傲的团队主人翁文化理念，让队员真正把团队当成自己的家。

2、要有严格的组织纪律，严格的执行力：纵观历史没有哪知纪律涣散的队伍能够成为胜利之师的，只有具备了严格的纪律作保障，方能所向披靡战无不胜，要做到这点首先队长自己要严格自律，率先垂范，给队员作好表率，其实队长的一举一动队员都在时时关注和效仿，在遇到困难时要及时调整好自己的心态，做到镇定从容，处变不惊，要有泰山崩于前

而不慌，无故加之而不怒的那种境界，要用自己的行动给队员以足够的勇气和信心，工作上也要对队员严格要求，注重每一细节，并对其出现的问题进行及时诊断并找出其问题症结，指导其修正方向，帮其消除隐藏的地雷隐患。

5、要量化团队目标，进行合理的时间管理：清晰的制定团队目标以及每一队员的目标，并将其量化到每一天，分清主次，分清轻重缓急，合理分配时间，既要做到高效率，也要做到高效果。

6、要多倾听客户的意见，并对队员进行不间断的培训，帮其增加一些实用的业务技能，打造其优良的业务素质，要让队员敢于积极尝试，在实践中练兵，只有实践才能造就出真正的战士；其次要树立客户至上的服务理念，服务好客户，并且也要时时刻刻保护好自已的队员，帮队员避免不必要的投诉。

下面我跟大家互动一下大家看我像不像当兵的？（大声）台下（像）其实好多人初次见到我时也都说我像一个当兵的，我的确从小就有当兵的梦想，可是一直没能实现，庆幸的是我加入了xx银行才得以成为xx银行大军营中的一兵，在孙总和杨总两位首长的英明领导下，我要不断的修炼自己，自律自强，不断的提高自己的综合素质，真正的把自己打造成xx银行一名真正合格的兵，并且将来也一定要为xx银行带出一群优秀的兵，在没有硝烟的战场上奋力拼杀，一往无前。再次感谢各位领导和同事们的支持（弯腰）。